



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL

Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br

CNPJ 01.962.045/0001-00

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 1/2025 - DAF

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços contínuos de Auxiliar de Serviços Gerais, Portaria com custódia de chaves, Copeiragem e Recepção.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação visa garantir a continuidade da prestação de serviços essenciais ao funcionamento da sede da AGERGS, por meio da alocação de pessoal terceirizado para as funções de Auxiliar de Serviços Gerais, Portaria com custódia de chaves, Copeiragem e Recepção.

Esses serviços são imprescindíveis para assegurar o adequado atendimento ao público, o controle de acesso às dependências da Agência, a manutenção da limpeza, salubridade e organização dos ambientes institucionais, bem como o suporte diário às atividades desenvolvidas por servidores e colaboradores.

A contratação de empresa especializada para execução dessas atividades se alinha aos princípios da economicidade, eficiência e continuidade do serviço público, além de ser prática consolidada no âmbito da Administração Pública. Ressalta-se que a atual prestadora encontra-se impedida de manter o contrato vigente, em razão de sua inscrição no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual, o que inviabiliza a prorrogação contratual.

Dessa forma, a abertura de novo processo de contratação revela-se necessária, não apenas pelo encerramento do contrato anterior, mas principalmente pela essencialidade dos serviços e pela urgência em evitar prejuízos à rotina institucional da AGERGS, incluindo riscos à segurança patrimonial, ao atendimento ao público e ao regular funcionamento das atividades regulatórias da Agência.

3. LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Os serviços objeto desta contratação serão prestados nas dependências da sede da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, localizada na Avenida Borges de Medeiros, nº 659, Bairro Centro, CEP 90020-020, Porto Alegre/RS, abrangendo os andares 10º, 11º, 12º, 13º, 14º e 15º do edifício.

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços deverá ocorrer de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, de forma contínua, conforme escala definida pela AGERGS, respeitada a carga horária individual semanal de 40 (quarenta) horas por posto.

5. MÃO DE OBRA:

5.1. Sete postos de Auxiliar de Serviços Gerais, todos com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, a ser cumprida de segunda a sexta-feira, em horário diurno que será definido pela Contratante.

5.2. Três postos de Porteiros, todos com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, a ser cumprida de segunda a sexta-feira, em horário diurno que será definido pela Contratante.



5.3. Dois postos de Copeiros, todos com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, a ser cumprida de segunda a sexta-feira, em horário diurno que será definido pela Contratante.

5.4. Um posto de Recepcionista, com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, a ser cumprida de segunda a sexta-feira, em horário diurno que será definido pela Contratante.

5.5. A Contratada é integralmente responsável pela seleção, contratação e gestão de seu pessoal, devendo assegurar que todos os funcionários atendam aos requisitos de qualificação, experiência e escolaridade estabelecidos neste Termo de Referência.

5.6. A Contratante terá plenos poderes para solicitar a substituição de qualquer funcionário da Contratada que venha a demonstrar conduta nociva, incapacidade técnica ou comportamento inadequado que prejudique o bom andamento dos serviços, inclusive de forma imediata.

5.7. Tendo em vista as necessidades do serviço, o número ou o horário do pessoal poderá ser alterado, dentro dos limites legalmente permitidos, caso em que o valor a ser pago pelos serviços prestados será proporcionalmente aumentado ou reduzido.

5.8. Os funcionários alocados no contrato e eventuais substitutos/reservas devem ser profissionais devidamente treinados e possuir a experiência e a escolaridade exigida para a função.

5.9. Os funcionários devem possuir experiência comprovada em CTPS de no mínimo **06 meses** na execução de serviços relacionados à função.

5.10. Os funcionários da Contratada deverão observar o Código de Ética da AGERGS, bem como o regime de segurança da AGERGS e do condomínio no qual está localizada a sede da AGERGS.

5.11. A fiscalização da Contratante terá o direito de verificar a qualidade da prestação dos serviços, materiais e equipamentos utilizados, podendo exigir substituições quando não atenderem aos termos do que foi proposto e contratado, sem que assista à Contratada qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

5.12. Qualquer fiscalização exercida pela Contratante será feita em seu exclusivo interesse e não implicará corresponsabilidade pela prestação dos serviços contratados, não sendo permitido à Contratada eximir-se de suas obrigações de fiscalização e perfeita execução dos serviços.

5.13. Os serviços serão ordinários (postos fixos), pelos quais a Contratada receberá um valor fixo mensal, e valores eventuais, por solicitação de serviços extras da AGERGS, caso em que a Contratada receberá por hora efetivamente prestada além dos serviços ordinários. Nesse caso, o valor da hora a ser paga corresponderá ao valor mensal proposto para o profissional, dividido pelo número aproximado de horas mensais. No caso de serviço eventual noturno, o valor da hora será acrescido do respectivo adicional, conforme legislação vigente.

5.14. A AGERGS monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

5.15. A prestação de serviços de que trata este Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a AGERGS, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.1. Serviços de Auxiliar de Serviços Gerais

6.1.1. Requisitos Operacionais:

a) A Contratada deverá alocar funcionários com aptidão física adequada para execução de atividades que exijam maior esforço físico, tais como: movimentação de mobiliário e materiais pesados, reposição de lâmpadas em altura e abastecimento de bebedouros com galões de 20 litros.

b) Com base na conclusão do laudo pericial exarado nos autos da Reclamatória Trabalhista nº 0020134-32.2017.5.04.0029, deverá ser pago aos funcionários ocupantes destes postos o adicional de insalubridade no grau máximo (40% sobre o salário mínimo), em razão das condições ambientais de trabalho nas dependências da AGERGS.



c) A Contratada deverá fornecer todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários ao desempenho seguro das funções.

6.1.2. Realizar diariamente as seguintes tarefas:

- a) Remover o pó das mesas, cadeiras, armários, arquivos, prateleiras, peitoris (internamente), caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, inclusive aparelhos elétricos, computadores, telefones, extintores de incêndio, etc.
- b) Remover capachos e tapetes, procedendo a sua limpeza e aspirando o pó.
- c) Aspirar o pó em todo o piso acarpetado.
- d) Lavar com produtos adequados as portas de vidro.
- e) Proceder à desinfecção de bacias, assentos e pias dos sanitários.
- f) Varrer os pisos frios e passar sobre eles pano úmido a fim de remover o pó.
- g) Desinfetar os pisos dos sanitários e cozinha.
- h) Abastecer com papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido os sanitários sempre que for necessário.
- i) Retirar o pó dos telefones e computadores com flanelas e produtos adequados.
- j) Retirar lixos e detritos, removendo-os para local indicado pela Contratante.
- k) Proceder à coleta seletiva do papel para reciclagem.
- l) Limpar todas as cestas coletoras de papéis usados.
- m) Regar as plantas das jardineiras internas.
- n) Suprir os bebedouros localizados nas unidades com galão de água mineral, bem como os dispensers com copos descartáveis.
- o) Executar outras tarefas de mesma natureza, complexidade e finalidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.

6.1.3. Realizar semanalmente as seguintes tarefas:

- a) Limpar totalmente as copas dos andares e as cozinhas dos dois refeitórios, inclusive lavar os pisos e azulejos.
- b) Lavar totalmente os banheiros.
- c) Limpar os espelhos com pano umedecido em álcool.
- d) Limpar prateleiras e estantes.
- e) Limpar geladeiras e bebedouros.
- f) Retirar o pó e resíduos, com pano úmido, dos quadros em geral.
- g) Executar outras tarefas de mesma natureza, complexidade e finalidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.

6.1.4. Realizar quinzenalmente as seguintes tarefas:

- a) Limpar, com produtos adequados, divisórias e portas.
- b) Lavar convenientemente, internamente, janelas com vidraças e vidros em geral.
- d) Executar outras tarefas de mesma natureza, complexidade e finalidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.



6.1.5. Realizar mensalmente as seguintes tarefas:

- a) Limpar atrás dos móveis.
- b) Limpar rodapés.
- c) Limpar persianas com produtos adequados.
- d) Remover manchas de paredes.
- e) Executar outras tarefas de mesma natureza, complexidade e finalidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.

6.1.6. Realizar quando necessário ou solicitado pela Contratante:

- a) Limpar as luminárias por dentro e por fora.
- b) Limpar forros e paredes.
- c) Executar outros serviços de limpeza e conservação solicitados.
- d) Movimentação de mobiliário, materiais e outros volumes.
- e) Reposição de lâmpadas em locais de fácil acesso, observadas as normas de segurança do trabalho.
- f) Execução de outros serviços assemelhados.

6.1.7 Executar outras tarefas de mesma natureza e grau de complexidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.

6.1.8. O profissional deverá ser assíduo, pontual, disciplinado e utilizar corretamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) fornecidos. Deverá apresentar-se uniformizado, com uniforme completo, limpo, em boas condições de uso, devidamente identificado por crachá, e manter padrões adequados de higiene pessoal e apresentação compatíveis com a natureza da função.

6.1.9. Requisitos mínimos para a ocupação do posto de Auxiliar de Serviços Gerais:

6.1.9.1. Instrução: Ensino Fundamental completo.

6.2. Serviços de Portaria

6.2.1. Requisitos Operacionais:

- a) Boa comunicação e desenvoltura no tratamento com o público.
- b) Responsabilidade pela custódia e controle das chaves das dependências da AGERGS.
- c) A Contratada deverá fornecer todos os equipamentos necessários ao desempenho das funções de segurança e controle de acesso.

6.2.2 Atribuições:

- a) Atender ao público em geral, orientando e prestando informações, que facilitem a movimentação do público pelas dependências internas e externas da AGERGS.
- b) Encaminhar pessoas aos locais internos quando solicitado.
- c) Permitir o ingresso nas instalações da AGERGS somente de pessoas identificadas.
- d) Atender chamadas telefônicas para prestar informações e anotar recados.
- e) Repassar ao Porteiro que assumir o posto, quando houver troca ou substituição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.



25390000000621

- f) Controlar rigorosamente a entrada e saída dos servidores fora do horário de expediente de trabalho, anotando em documento próprio o nome, matrícula, cargo, lotação e tarefa a executar.
- g) Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações da AGERGS se estes não estiverem previamente autorizados pela Contratante.
- h) Proibir a afixação de cartazes nas dependências da AGERGS a não ser com autorização expressa e formal da Administração da Contratante.
- i) Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local ou guarda de bens de servidores, de funcionários ou de terceiros.
- j) Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida, bem como as que entender oportunas.
- k) Comunicar à Contratante todo acontecimento entendido como irregular que atente contra os servidores, funcionários ou o patrimônio da Contratante.
- l) Controlar entrada e saída de mercadorias e bens patrimoniais.
- m) Permitir a saída de equipamentos e materiais, somente após autorização de saída concedida por servidor responsável da Contratante.
- n) Ser assíduo, pontual, disciplinado no serviço, apresentar-se sempre com uniforme completo, limpo, passado, sem manchas, com os cabelos presos (caso sejam longos) e asseado.
- o) Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas solicitadas por terceiros não autorizados.
- p) A programação dos serviços será feita periodicamente pela Contratante e deverão ser cumpridos pela Contratada, com atendimento cortês e de forma a garantir as condições de segurança das instalações, dos servidores e das pessoas em geral.
- q) Verificar, no início e no término do expediente, o funcionamento dos sistemas de iluminação, hidráulico, de alarmes, dos elevadores e dos demais equipamentos relacionados à segurança. Comunicar à Contratante a constatação de defeito em algum equipamento.
- r) Ligar a iluminação das dependências da AGERGS e aparelhos de ar condicionado no horário de início do expediente e desligar ao final do expediente.
- s) Examinar cadeados e fechaduras, verificar o fechamento de portas e janelas, desligar o sistema de alarme pela manhã e acionar o sistema à noite.
- t) Atuar em conjunto com o funcionário do posto de recepção visando à segurança e ao controle do fluxo de pessoas e materiais nas dependências da AGERGS.
- u) Registrar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços, dando conhecimento delas à Contratante.
- v) Conhecer a localização e saber utilizar, em caso de necessidade, os controles gerais de eletricidade e extintores de incêndio.
- w) Manter consigo, de forma a ter rápido acesso, números de telefones de emergência, tais como da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, da Diretoria Administrativa e Financeira da AGERGS, da portaria do prédio onde fica localizada a AGERGS e outros indicados para o melhor desempenho de suas atividades.
- x) Os Porteiros serão responsáveis pela abertura das dependências da AGERGS, pela manhã, em horário previamente definido pela Contratante, bem como pelo fechamento das dependências e guarda das chaves no final do expediente.
- y) Na sexta-feira ou último dia útil da semana, as chaves das dependências da AGERGS devem ser recolhidas e ficar sob custódia da Contratada até a segunda-feira ou primeiro dia útil da semana seguinte, quando devem ser entregues pela Contratada, na sede da AGERGS, e ficar sob a responsabilidade do Preposto da Contratada.
- z) Executar outras tarefas de mesma natureza e grau de complexidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.



6.2.3 Requisitos mínimos para a ocupação do posto de Porteiro:

6.2.3.1 Instrução: Ensino Fundamental completo.

6.3. Serviços de Copeiragem

6.3.1. Requisitos Operacionais:

- a) Conhecimento em preparo e serviço de bebidas e alimentos para eventos institucionais.
- b) Observância rigorosa às normas de higiene e segurança alimentar.
- c) A Contratada deverá fornecer todos os EPIs e utensílios necessários ao desempenho seguro e higiênico das funções.

6.3.2. Atribuições:

- a) Atender tempestivamente aos chamados.
- b) Prestar auxílio aos diretores, servidores e visitantes durante as reuniões, preparando e distribuindo café, chá e água nos recipientes adequados, nos horários indicados e de acordo com solicitação da chefia da Diretoria Administrativa e Financeira e do Gabinete da Presidência.
- c) Servir café, chá e água ao Presidente, Conselheiros, Diretores, Coordenadores e visitantes, durante as Sessões do Conselho Superior e reuniões de trabalho que ocorrem nos andares da sede da AGERGS.
- d) Preparar sucos, bandejas com biscoitos e outros itens alimentícios, quando for solicitado, para atender eventos da AGERGS.
- e) Preparar coffee-break e organizar a distribuição de comestíveis para eventos internos realizados na sede da AGERGS, tais como reuniões, palestras e treinamentos institucionais.
- f) Conservar a limpeza da copa do Gabinete da Presidência, mantendo a organização e a higiene do ambiente, dos utensílios e dos alimentos.
- g) Controlar os materiais utilizados e evitar danos e perda de materiais.
- h) Zelar pelo correto armazenamento e conservação dos alimentos.
- i) Manter os materiais e alimentos necessários às suas atribuições devidamente acondicionados e preservados de acordo com os padrões de higiene recomendados pela vigilância sanitária.
- j) Prestar serviços em conformidade com os padrões de qualidade recomendados e demais disposições regulamentares disciplinadas pela vigilância sanitária.
- k) Observar e atender as normas de comportamento profissional, as técnicas de atendimento ao público, as normas de higiene e saúde instituídas para o cumprimento de suas atividades, bem como as normas internas da Contratante.
- l) Recolher das salas, limpar e guardar os utensílios e os equipamentos da copa do Gabinete da Presidência após cada uso, mantendo a ordem e a higiene das instalações sob sua responsabilidade.
- m) Lavar e conservar adequadamente todos os utensílios da copa, utilizando produtos apropriados que não danifiquem os materiais.
- n) Zelar pela limpeza e organização diária da copa do Gabinete da Presidência, mantendo o local de trabalho sempre limpo, inclusive fogão, armário, geladeira, forno, etc.
- o) Utilizar panos de prato e de secagem de mãos exclusivamente para suas finalidades, devendo lavá-los diariamente com sabão apropriado.
- p) Colocar em sacos plásticos apropriados o lixo da copa do Gabinete da Presidência a fim de ser recolhido por funcionário da equipe de limpeza e conservação.
- q) Comunicar de imediato qualquer dificuldade, defeito nos equipamentos, falta de materiais ou outros fatos que venham



servir de óbice para a boa e perfeita execução dos serviços.

r) Ser assíduo, pontual, disciplinado no serviço, apresentar-se com os cabelos presos (caso sejam longos), utilizando rede ou touca protetora, uniforme completo, limpo e em boas condições de uso, mantendo higiene pessoal adequada, com unhas curtas, limpas e sem esmaltes ou produtos similares, em conformidade com as normas de segurança e vigilância sanitária) Responsabilizar-se pelo correto acondicionamento do material utilizado na copa do Gabinete da Presidência.

t) Comunicar à AGERGS a necessidade de reposição de materiais e insumos com antecedência mínima de uma semana.

u) Manter guarda e zelo dos materiais sob a sua responsabilidade.

v) Executar outras tarefas de mesma natureza e grau de complexidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.

6.3.3. Requisitos mínimos para a ocupação do posto de Copeiro:

6.3.3.1. Instrução: Ensino Fundamental completo.

6.4. Serviços de Recepção

6.4.1. Requisitos Operacionais:

a) O profissional Recepcionista exercerá cumulativamente a função de Preposto da empresa, atuando como líder da equipe terceirizada.

b) Por exercer cargo de confiança com atribuições de liderança e supervisão, receberá gratificação de função de 40% sobre seu salário base, devendo tal condição ser registrada em CTPS, conforme legislação trabalhista vigente.

c) Conhecimento básico de informática, boa comunicação e desenvoltura no tratamento com o público.

d) A Contratada deverá fornecer todos os equipamentos de informática e comunicação necessários ao desempenho das funções.

6.4.2. Atribuições de Recepção:

a) Atender ao público (usuários e visitantes), prestando e repassando informações e esclarecimentos, inclusive por telefone, encaminhando-os ou redirecionando-os aos setores competentes.

b) Fazer a identificação e registrar o público, controlando o fluxo de entrada e saída.

c) Acompanhar usuários e visitantes, quando necessário, aos setores competentes.

d) Realizar a triagem e o encaminhamento dos usuários e visitantes, de acordo com os assuntos apresentados.

e) Manter sigilo sobre documentos e assuntos tratados.

f) Prestar informações sobre a AGERGS dentro de seu âmbito de ação.

g) Transmitir convites.

h) Efetuar a distribuição de formulários, folders e documentos diversos, segundo as orientações recebidas, de acordo com a demanda observada.

i) Auxiliar na comunicação entre os diversos setores da AGERGS.

j) Manter-se no posto, não devendo afastar-se de seus afazeres, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas solicitadas por terceiros não autorizados.

k) Observar as normas internas de segurança da AGERGS.

l) Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e instalações da AGERGS.

m) Zelar pelo patrimônio, equipamentos e materiais sob sua responsabilidade.

n) Observar as demais determinações da Contratante emitidas à empresa e pertinentes aos serviços de recepção.



25390000000621

o) Ser assíduo, pontual, disciplinado no serviço, apresentar-se sempre uniformizado, utilizando uniforme completo, limpo, passado, sem manchas e asseado.

p) Executar outras tarefas de mesma natureza e grau de complexidade, atinentes ao posto de serviço, conforme necessidade e orientação recebida.

6.4.3. Requisitos mínimos para a ocupação do posto de Recepcionista:

5.4.3.1 Instrução: Ensino Médio completo.

6.5. Atribuições do Preposto

6.5.1. O profissional designado para a função de Recepcionista e Preposto da empresa deverá representar a Contratada junto à AGERGS, encaminhar as demandas da AGERGS que não sejam sua responsabilidade para os setores competentes da empresa Contratada, supervisionar a realização das atividades diárias da equipe, o cumprimento da jornada de trabalho, o uso dos uniformes e EPIs, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos colaboradores sob a sua supervisão, ficando clara e expressamente definido que os demais funcionários prestadores dos serviços, disponibilizados para a execução das atividades, estarão subordinados hierarquicamente a esse profissional.

6.6. Poderes do Preposto

6.6.1. O profissional Recepcionista e Preposto terá poderes para coordenar as atividades laborais da equipe e fiscalizar a execução das mesmas. Em caso de necessidade poderá aplicar sanções disciplinares, como advertência e suspensão, bem como solicitar ao setor de Recursos Humanos da empresa a demissão ou substituição de qualquer membro da equipe, inclusive de forma imediata.

6.7. Obrigações Específicas do Preposto

a) Ser assíduo, pontual, disciplinado no serviço, apresentar-se sempre uniformizado, utilizando uniforme completo, limpo, passado, sem manchas e asseado.

b) Comunicar possíveis ausências ao trabalho, previamente, à Diretoria Administrativa e Financeira da AGERGS e à Contratada para que a última providencie o encaminhamento do substituto.

c) Manter conduta respeitosa e discreta com os seus colegas de trabalho, visitantes e demais profissionais da AGERGS.

d) Manter e instruir o pessoal sob a sua supervisão quanto à discricão com relação a assuntos internos, que dizem respeito apenas à AGERGS.

e) Demonstrar liderança, flexibilidade, pensamento estratégico, bom relacionamento, ética profissional, imparcialidade, senso de responsabilidade frente aos membros da equipe, possibilitando que os serviços contratados sejam cumpridos na forma estabelecida neste Termo de Referência.

f) Estabelecer um cronograma para a realização das tarefas, estabelecendo os horários, periodicidade e frequência dos diferentes tipos de afazeres de responsabilidade da equipe, levando em conta a especificidade de cada local ou setor.

g) Instruir a equipe sob a sua supervisão a operar e zelar pela manutenção dos equipamentos e materiais pertencentes ao serviço.

h) Encaminhar as demandas da AGERGS que não sejam sua responsabilidade para os setores competentes da empresa Contratada.

i) Realizar outras atividades compatíveis com a função.

6.8. Disposições Gerais Aplicáveis a Todos os Postos

a) Controle de frequência mediante Registrador Eletrônico de Ponto (REP) com sistema biométrico, de responsabilidade da Contratada, devendo os dados ser disponibilizados à AGERGS sempre que solicitado.



- b) Fornecimento de uniformes padronizados e crachás de identificação com foto pela Contratada.
- c) Cumprimento rigoroso dos horários e uso correto dos EPIs fornecidos pela Contratada.
- d) Observância ao Código de Ética da AGERGS e normas de segurança da AGERGS e do condomínio.
- e) Todos os funcionários devem possuir experiência comprovada em CTPS de no mínimo um ano na execução de serviços relacionados à função.
- f) A Contratante poderá solicitar a substituição de qualquer funcionário a qualquer tempo, inclusive de forma imediata, caso demonstre conduta inadequada ou incapacidade técnica.
- g) Os funcionários alocados no contrato e eventuais substitutos devem ser profissionais devidamente treinados e qualificados para o desempenho das funções, atendendo aos requisitos de experiência e escolaridade estabelecidos neste Termo de Referência.

7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

7.1. DA CONTRATADA

- 7.1.1. Fazer seguro para seus funcionários contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, conforme legislação vigente.
- 7.1.2. Implantar os respectivos postos na data definida na Ordem de Início dos Serviços, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou a impossibilidade de assumir os postos.
- 7.1.3. Fornecer a todos os seus funcionários crachás de identificação funcional com foto em local visível para uso nas dependências da AGERGS.
- 7.1.4. Fornecer uniformes completos, novos e de boa qualidade aos funcionários envolvidos na execução do contrato, de acordo com as condições climáticas da região e com o disposto no respectivo Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio de Trabalho, bem como em conformidade com o estabelecido no item 8 deste documento.
- 7.1.5. A Contratada não poderá repassar os custos de qualquer item de uniforme e equipamentos a seus funcionários.
- 7.1.6. Prover toda a mão de obra necessária para garantir a operação dos postos nos regimes contratados, obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 7.1.7. Efetuar a reposição da mão de obra nos postos com a maior brevidade possível em caso de ausência de algum funcionário, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra), exceto quando houver solicitação expressa de serviços extraordinários por parte da Contratante.
- 7.1.8. Havendo falta de algum funcionário ao trabalho, a empresa Contratada deverá providenciar a substituição com a maior brevidade possível. As horas eventualmente não trabalhadas serão descontadas do pagamento mensal proporcionalmente ao total de horas contratadas.
- 7.1.9. Manter disponibilidade de efetivo para realizar a substituição imediata de funcionário quando solicitado pela Contratante, bem como avaliar, em conjunto com a Contratante, a substituição de funcionários que tenham cometido faltas disciplinares graves, impedindo seu retorno, se necessário.
- 7.1.10. Atender de imediato as solicitações de substituição de mão de obra quando considerada inadequada para a prestação dos serviços.
- 7.1.11. Instruir a mão de obra quanto à necessidade de acatar as orientações do Preposto da Contratada, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas da AGERGS e de Segurança e Medicina do Trabalho.
- 7.1.12. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos de prestação dos serviços.
- 7.1.13. Orientar seus empregados para que mantenham aparência pessoal adequada e condizente com o ambiente de trabalho, observando critérios de higiene, asseio, discrição e segurança, quando aplicável. As orientações devem respeitar a dignidade da pessoa humana, a diversidade e os princípios da não discriminação.
- 7.1.14. A Contratada deverá manter Preposto no local da prestação dos serviços em turno integral, conforme estabelece o



artigo 118 da Lei Federal nº 14.133/21.

7.1.15. É responsabilidade da Contratada a indenização imediata de dano ou prejuízo eventualmente causado por seus profissionais à AGERGS, ainda que involuntários, incluídas as hipóteses de perda ou extravio. A Contratada também é responsável pelo uso indevido de telefones, internet ou outros recursos nas dependências da AGERGS, devendo providenciar o imediato ressarcimento de despesas não autorizadas.

7.1.16. A Contratada deve responder pela regularidade, qualidade, cortesia, segurança e demais características dos serviços prestados.

7.1.17. A Contratada deverá efetuar o controle da jornada de trabalho dos funcionários alocados na execução do contrato por meio de registro de frequência realizado por Registrador Eletrônico de Ponto (REP) com mecanismo de leitor biométrico, de acordo com a legislação trabalhista aplicável, a ser instalado nas dependências da Contratante, com sua utilização fiscalizada pelo Preposto da empresa.

7.1.18. Entende-se por identificação biométrica a leitura da imagem das impressões digitais dos funcionários, confrontando-as com o banco de dados constituído para esse fim, otimizando o processo de certificação da frequência dos funcionários da Contratada.

7.1.19. A exigência prevista no item 7.1.17 é justificada pela necessidade de ser adotado um sistema eficiente e confiável de controle de assiduidade e pontualidade dos funcionários envolvidos na execução do contrato.

7.1.20. A instalação e a retirada do equipamento Registrador Eletrônico de Ponto (REP) terá seu custo suportado integralmente pela Contratada, que deverá providenciar para que a parede, pintura e demais instalações da sede da Contratante sejam preservados no momento da instalação e restaurados plenamente no momento da retirada, se for necessário, conforme indicação da Contratante.

8. FORNECIMENTO DE UNIFORMES, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

8.1. FORNECIMENTO DE UNIFORMES:

8.1.1 A Contratada deverá fornecer, no início da prestação dos serviços, 2 (dois) conjuntos completos de uniforme para cada funcionário, que deverão ser substituídos a cada 6 (seis) meses, contados da data de início dos serviços, independentemente do estado de conservação ou da data de entrega dos uniformes. Além disso, sempre que, mediante comunicação escrita da Contratante, algum uniforme não atender às condições mínimas de apresentação, a Contratada deverá realizar a substituição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Também deverá ser fornecido crachá de identificação funcional com foto em local visível para todos os empregados.

8.1.2 O custo com uniformes e equipamentos não poderá, em hipótese alguma, ser repassado aos funcionários, salvo nos casos de destruição intencional ou desvio de peças por culpa comprovada do empregado.

8.1.3 As peças dos uniformes deverão ser confeccionadas com tecido de boa qualidade, compatível com o clima de Porto Alegre/RS, resistentes, com boa durabilidade e que não desbotem nem amassem com facilidade.

8.1.4 Os uniformes deverão conter, em local visível, a logomarca da Contratada. A aprovação dos modelos será formalizada por meio de amostra física e/ou registro fotográfico, ficando vedadas alterações sem prévia anuência da Contratante.

8.1.5 A Contratada deverá orientar seus empregados quanto à responsabilidade pelo zelo e conservação dos uniformes durante o período de uso.

8.1.6 Os uniformes deverão seguir as seguintes especificações por função, podendo estas ser ajustadas mediante autorização prévia da Contratante:

8.1.6.1 Auxiliar de Serviços Gerais: padrão próprio da Contratada, desde que contenha a logomarca da empresa em local visível.

8.1.6.2 Porteiros: camisa branca de manga longa com logomarca da empresa, calça escura (preferencialmente azul-marinho ou preta), padronizada com os demais postos, e jaqueta ou casaco tipo blazer na mesma cor da calça.

8.1.6.3 Copeiros: camisa branca de manga longa com logomarca da empresa, calça escura (preferencialmente azul-marinho ou preta), padronizada com os demais postos, 2 (dois) aventais pretos com logomarca, 2 (duas) toucas (redes de cabelo) pretas e malha de lã (preferencialmente azul-marinho ou preta) com logomarca.



8.1.6.4 Recepcionistas: camisa branca de manga longa com logomarca da empresa, calça escura (preferencialmente azul-marinho ou preta), padronizada com os demais postos, e 1 (um) casaco tipo blazer na mesma cor da calça.

8.1.7 A Contratada deverá fornecer 1 (um) conjunto completo de uniforme reserva de cada tipo, para uso por empregados substitutos. Esses uniformes deverão ficar armazenados nas dependências da Contratante, sob a guarda e responsabilidade do Preposto da Contratada.

8.1.8 O Gestor do Contrato poderá acompanhar a entrega dos uniformes, que deverá ocorrer no início da execução contratual e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, sendo obrigatoriamente peças novas, de primeiro uso, independentemente do estado dos uniformes anteriores.

8.1.9 A entrega dos uniformes aos empregados deverá ser registrada mediante recibo individual assinado, cuja cópia deverá ser enviada à Contratante para fins de fiscalização.

8.2. FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS:

8.2.1 Material de limpeza: fornecido pela CONTRATANTE.

8.2.2 Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) que estejam de acordo com a legislação vigente e possuam Certificado de Aprovação por órgão competente: fornecido pela CONTRATADA. Os EPIs deverão ser entregues no primeiro dia de trabalho de cada funcionário e substituídos sempre que necessário para manter as condições de segurança.

8.2.3 Equipamentos para limpeza, fornecidos pela CONTRATADA:

- a) Vassouras de cerdas sintéticas com cabo de madeira ou PVC, adequadas para diferentes tipos de piso;
- b) MOPs profissionais com refil de microfibra ou algodão, com cabo telescópico;
- c) Rodos de borracha com lâminas de no mínimo 40cm, com cabo resistente;
- d) Escovas de diferentes tamanhos e cerdas, adequadas para limpeza de azulejos e superfícies específicas;
- e) Pás para lixo em material resistente (plástico reforçado ou metal);
- f) Espanadores de microfibra para móveis e superfícies delicadas;
- g) Baldes com capacidade mínima de 20 litros, preferencialmente com sistema de espremedor;
- h) Panos de limpeza de microfibra em quantidade suficiente para todas as áreas;
- i) Luvas de borracha em diversos tamanhos para proteção dos funcionários;
- j) Esponjas dupla face (abrasiva e macia) para limpeza de louças e superfícies.

Todos os equipamentos deverão ser novos, de primeira qualidade, resistentes ao uso intensivo e adequados para uso profissional, devendo ser substituídos sempre que apresentarem desgaste que comprometa a eficiência da limpeza.

8.2.4 Equipamentos especializados, fornecidos pela CONTRATADA:

- a) 1 (um) aspirador de pó para uso geral com potência mínima de 1.400 watts, adequado para limpar grandes áreas de carpete;
- b) 1 (uma) máquina lavadora de piso do tipo bandeirante com tanque mínimo de 40 litros;
- c) 1 (uma) enceradeira com potência mínima de 500 watts que lustre todos os tipos de piso;
- d) 6 (seis) carrinhos funcionais para limpeza com compartimentos para produtos, panos e utensílios.

8.2.5 Equipamentos para conservação (como lâmpadas, fusíveis e materiais elétricos básicos): fornecido pela CONTRATANTE.

8.2.6 Equipamentos de comunicação em pleno funcionamento para os Porteiros e para o Preposto, de forma que a qualquer momento possa ser efetuado contato entre eles: fornecido pela CONTRATADA. Os equipamentos deverão ter alcance adequado para cobertura de toda a área do contrato.

8.2.7 Registrador Eletrônico de Ponto (REP): 1 (um) equipamento com mecanismo de leitor biométrico, compatível com as normas do Ministério do Trabalho, a ser instalado nas dependências da Contratante: fornecido pela CONTRATADA.



8.2.8 Alças/garras pegadoras: 4 (quatro) unidades para bombonas de galão de água mineral de 20 litros, fornecidas pela CONTRATADA. As alças deverão ser resistentes, fabricadas em ferro zincado, com fecho duplo para maior segurança e com proteção em PVC para proteger as mãos dos funcionários.

8.2.9 Prazo de entrega e substituição: Todos os equipamentos deverão ser entregues no primeiro dia de execução dos serviços. Em caso de defeito ou necessidade de substituição, a Contratada terá prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para disponibilizar equipamento substituto em perfeitas condições de uso.

8.2.10 Controle patrimonial: A Contratada deverá manter registro atualizado de todos os equipamentos fornecidos, incluindo marca, modelo, número de série (quando aplicável) e data de entrega. Cópia deste registro deverá ser fornecida mensalmente ao Gestor do Contrato.

8.2.11 Manutenção e conservação: Todos os equipamentos fornecidos pela Contratada deverão estar em perfeitas condições de uso, com manutenção preventiva regular conforme especificações do fabricante. A Contratada deverá manter em estoque equipamentos de reposição para substituição imediata.

8.2.12 Treinamento: A Contratada deverá treinar adequadamente seus funcionários quanto ao uso correto, seguro e eficiente de todos os equipamentos fornecidos, especialmente os equipamentos especializados e de segurança.

8.2.13 Responsabilidade: Os equipamentos fornecidos pela Contratada permanecerão sob sua responsabilidade durante toda a vigência do contrato, incluindo manutenção, reparos e eventual substituição. O custo com equipamentos não poderá ser repassado aos funcionários, salvo nos casos de destruição intencional ou desvio por culpa comprovada do empregado.

8.2.14 Fiscalização: O Gestor do Contrato poderá solicitar a substituição de qualquer equipamento que não atenda aos padrões de qualidade exigidos, apresente defeitos recorrentes ou comprometa a qualidade dos serviços prestados.

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

9.1. Objetivo

9.1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (ANS) tem como objetivo definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, estabelecendo um sistema de monitoramento contínuo que vincula o pagamento mensal à performance efetivamente entregue.

9.2. Estrutura da Avaliação

9.2.1. A avaliação da CONTRATADA será realizada mensalmente pela equipe de fiscalização da AGERGS, com base na análise de um conjunto de indicadores de desempenho, agrupados em três categorias principais:

I - Grupo 1 – Desempenho das Atividades: Avalia o cumprimento das tarefas e rotinas previstas na especificação técnica dos serviços (limpeza, portaria, copa, recepção).

II - Grupo 2 - Fornecimento de Insumos e Gestão de Pessoal: Avalia o correto fornecimento de uniformes, EPIs e materiais, bem como a adequada gestão da equipe (alocação, substituição, postura profissional).

III - Grupo 3 – Gestão Administrativa do Contrato: Avalia o cumprimento das obrigações documentais e a capacidade de resposta da CONTRATADA às demandas da fiscalização.

9.3. Indicadores de Desempenho (Itens de Avaliação)

9.3.1. Os itens específicos que serão avaliados dentro de cada grupo estão detalhados no **Anexo I - Formulário de Avaliação do Nível de Serviço**, que é parte integrante deste Termo de Referência. A lista de ocorrências monitoradas inclui, mas não se limita a:

(Grupo 1): Descobrimiento de posto, atrasos, execução inadequada de tarefas, falhas na segurança.

(Grupo 2): Não utilização de EPIs, uniforme inadequado, apresentação pessoal, conduta desrespeitosa.

(Grupo 3): Atraso na entrega de documentos (folha ponto, comprovantes de pagamento), falha na substituição de



funcionários.

9.4. Metodologia de Pontuação e Cálculo da Nota Final

9.4.1. A cada item do Formulário de Avaliação será atribuída uma pontuação mensal, conforme os seguintes critérios:

1,0 ponto: para o item avaliado como “CONFORME”.

0,5 ponto: para o item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”.

0,0 ponto: para o item avaliado como “NÃO CONFORME”.

9.4.2. A Nota Final mensal, que varia de 0 (zero) a 10 (dez), corresponderá ao somatório da pontuação de todos os itens avaliados, multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número total de itens do formulário.

9.5. Aplicação de Descontos sobre a Fatura

9.5.1. Com base na Nota Final obtida, será aplicado um fator de desconto sobre o valor da fatura mensal, conforme a tabela abaixo:

Pontuação Obtida (Nota Final)	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL $\geq$ 8,0 pontos	0,00%
NOTA FINAL $\geq$ 7,0 e $<$ 8,0 pontos	1,50%
NOTA FINAL $\geq$ 6,0 e $<$ 7,0 pontos	3,00%
NOTA FINAL $\geq$ 5,0 e $<$ 6,0 pontos	4,50%
NOTA FINAL $\geq$ 4,0 e $<$ 5,0 pontos	6,00%
NOTA FINAL $<$ 4,0 pontos	7,50%

9.6. Responsabilidades e Processo de Avaliação

9.6.1. A equipe de fiscalização da AGERGS preencherá o Formulário de Avaliação mensalmente, justificando por escrito todas as ocorrências que receberem nota 0 (zero).

9.6.2. O Gestor do Contrato consolidará as avaliações, calculará a Nota Final e o eventual percentual de desconto, e notificará formalmente a CONTRATADA sobre seu desempenho, antes da emissão da fatura.

9.6.3. A aplicação dos descontos previstos neste ANS ocorrerá sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de outras sanções contratuais (advertência, multa, etc.) em caso de falhas graves ou reiteradas.

ANEXO I - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO

Mês de Referência: ____/____ Empresa Contratada: _____.

Grupo	Item de Avaliação	Pontuação (0, 0,5 ou 1)	Observações (Justificar apenas notas
-------	-------------------	----------------------------	---



			0 e 0.5)
1. ASSIDUIDADE E COBERTURA DE POSTOS			
1.1	Posto Descoberto: Nenhum posto ficou descoberto por mais de 2 (duas) horas sem substituição.		
1.2	Atrasos: Não houve registros de atrasos de funcionários superiores a 15 minutos sem justificativa.		
2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA			
2.1	Limpeza de Banheiros: Banheiros foram mantidos limpos e abastecidos com materiais de higiene (papel, sabonete) durante todo o expediente.		
2.2	Limpeza de Áreas Comuns: Copas, corredores e áreas de convivência foram mantidos visivelmente limpos e organizados.		
2.3	Recolhimento de Lixo: O lixo de todas as salas e banheiros foi recolhido diariamente.		
3. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE PORTARIA			
3.1	Controle de Acesso: Todos os visitantes foram devidamente identificados e registrados conforme procedimento.		
3.2	Segurança Patrimonial: Nenhum bem foi retirado das dependências sem a devida autorização de saída.		
4. POSTURA E APRESENTAÇÃO PROFISSIONAL			
4.1	Uniforme e EPIs: Toda a equipe utilizou o uniforme completo e os EPIs necessários de forma correta durante a jornada.		
4.2	Conduta e Cordialidade: Não houve registros de conduta desrespeitosa ou inadequada por parte de nenhum funcionário com servidores ou visitantes.		
5. GESTÃO ADMINISTRATIVA E DOCUMENTAL			
	Entrega de Documentos: A empresa entregou a folha ponto e		



5.1	os comprovantes de pagamento de salários e benefícios dentro do prazo solicitado.		
PONTUAÇÃO TOTAL		(Soma das Pontuações)	
Nº DE ITENS AVALIADOS		10	
NOTA FINAL (Pontuação Total * 10 / Nº de Itens)			

ANEXO II - DETALHAMENTO DE UNIFORMES, EQUIPAMENTOS E EPIs FORNECIDOS PELA CONTRATADA

1. Uniformes

(Fornecimento de 2 conjuntos por funcionário no início do contrato, com substituição por novos a cada 6 meses).

Função	Peças do Uniforme
Auxiliar de Serviços Gerais	Padrão próprio da Contratada, com logomarca visível.
Porteiro	Camisa social branca de manga longa, calça social escura (preta ou azul-marinho), jaqueta ou blazer na cor da calça.
Copeiro	Camisa social branca de manga longa, calça social escura, 2 aventais pretos, 2 toucas/redes de cabelo pretas, malha de lã.
Recepcionista	Camisa social branca de manga longa, calça social escura, 1 casaco tipo blazer na cor da calça.
Reserva Técnica	1 conjunto completo de cada tipo de uniforme deverá ser mantido na sede da CONTRATANTE para uso emergencial.

2. Equipamentos e EPIs

(Fornecimento no início do contrato, com manutenção e substituição por conta da CONTRATADA).

Item	Quantidade	Observações
Aspirador de pó de uso geral	1	Potência mínima de 1.400 watts.
Máquina lavadora de piso	1	Tipo bandeirante, com tanque mínimo de 40 litros.
Enceradeira	1	Potência mínima de 500 watts.



25390000000621

industrial	1	Potência mínima de 500 watts.
Carrinhos funcionais de limpeza	6	Com compartimentos para produtos e utensílios.
Alças/garras para galões de água	4	Para galões de 20 litros, em ferro zincado.
Registrador Eletrônico de Ponto (REP)	1	Com leitor biométrico, a ser instalado pela Contratada.
Equipamentos de comunicação	Conforme a necessidade	Rádios ou similar para Porteiros e Preposto, com alcance em toda a área do contrato.
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)	Conforme a necessidade	A CONTRATADA deverá fornecer todos os EPIs necessários para cada função (ex: luvas, máscaras, botas, óculos de proteção, etc.), com Certificado de Aprovação (CA), substituindo-os sempre que necessário para garantir a segurança dos trabalhadores.



Documento assinado eletronicamente por **Eliane de Fátima Brunhaus Stimamiglio**,
Diretora Administrativa e Financeira, em 15/09/2025, às 10:23, conforme Medida
Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0529001** e
o código CRC **D1F0EDC9**.

001568-39.00/25-9

0529001v3

