

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Número: TR-FAC-002**

**Versã:5**

### **1. DO OBJETO**

**1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a **contratação de empresa especializada em Facilities Management**, para atuação nas unidades da Guarda Civil Metropolitana (GCM), Smart Sampo (SMART), Defesa Civil (DC), Juntas de Serviço Militar (JSM) e Núcleo do Corpo de Bombeiros Metropolitano (NCBM), sob gestão da Secretaria Municipal de Segurança Urbana (SMSU).

**1.2** A contratação compreenderá a execução integrada e contínua dos seguintes serviços:

- **Alocação de mão de obra qualificada**, devidamente treinada e equipada;
- **Fornecimento de insumos, materiais e equipamentos** necessários à plena execução das atividades;
- **Manutenção predial preventiva e corretiva**, abrangendo áreas civil, elétrica e hidráulica;
- **Serviços de manutenção e recarga de extintores e mangueiras de incêndio**, prestação de serviços especializados de manutenção de segundo e terceiro nível, recarga, ensaio hidrostático quando necessário, reposição de peças e componentes, pintura e rotulagem, com emissão de relatórios e registro fotográfico dos equipamentos.
- **Serviços de limpeza, jardinagem, conservação e controle de pragas;**

**Atendimento sob demanda**, para necessidades extraordinárias ou emergenciais;

- **Disponibilização de solução tecnológica (aplicação web)** para apoio à gestão, fiscalização e controle contratual em tempo real, garantindo transparência e eficiência.

**1.3.** As especificações detalhadas dos serviços constam neste Termo de Referência e em seus Anexos.

**1.4.** O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de *Facilities Management* de caráter continuado, *conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar*.

**1.5.** O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados da assinatura da Ordem de Serviço, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021. Tal medida visa tornar o projeto mais atraente, de modo a permitir a diluição dos custos de implantação do *Facilities Management* pela empresa contratada, bem como tornar a contratação mais econômica para a Administração.

**1.6.** comprometer a continuidade das atividades da Administração, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

**1.7.** Os serviços de *Facilities Management* estão organizados conforme os Anexos constante deste Termo de Referência, e suas descrições detalhadas.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** O presente procedimento tem por objeto a contratação de serviços de **Gerenciamento de Facilidades (Facilities Management)**, prática consolidada no mercado contemporâneo, enquadrando-se no rol dos serviços terceirizáveis de natureza contínua, em razão da essencialidade e da impossibilidade de interrupção de suas atividades.

**2.2.** A contratação visa à gestão integrada dos serviços gerais de infraestrutura das unidades vinculadas à SMSU, GCM, SMART, DC, JSM e NCBM, compreendendo, de forma contínua e padronizada, os serviços de limpeza, manutenção predial e conservação em geral.

**2.3.** Estudos técnicos e práticas administrativas demonstram que os serviços incorporados no conceito de Gerenciamento de Facilidades possuem **interdependência e complementariedade**, de modo que a execução de um impacta diretamente na efetividade dos demais.

**2.4.** A modelagem unificada proposta possibilita maior agilidade, eficiência e qualidade na prestação dos serviços, além de simplificar processos administrativos, tanto para a empresa ou consórcio contratado quanto para a gestão e fiscalização contratual exercida pela SMSU.

**2.5.** A contratação integrada evita redundâncias como múltiplas estruturas administrativas, mobilizações duplicadas de equipes, equipamentos e veículos, além de reduzir riscos de sobreposição ou ociosidade de profissionais. Tal racionalização contribui para a diminuição de custos, aumento da disponibilidade de ambientes e melhor utilização dos recursos técnicos, humanos e materiais.

**2.6.** O modelo de contratação de Facilities não impõe restrições à competitividade, uma vez que o edital observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, igualdade, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório, julgamento objetivo, motivação, eficiência e competitividade.

**2.7.** O edital também preverá a possibilidade de participação em consórcio, garantindo a ampla concorrência e evitando a concentração de mercado.

**2.8.** Atendendo ao princípio da isonomia, não será admitida qualquer discriminação entre licitantes quanto

à localização geográfica, origem dos produtos ou tratamentos diferenciados de natureza comercial, trabalhista ou de outra ordem.

**2.9.** Em observância ao princípio da eficiência, a Administração busca alcançar resultados que atendam às necessidades da população de forma célere e qualificada. A integração dos serviços permitirá otimizar recursos financeiros, reduzir prazos de atendimento e elevar a qualidade por meio da sinergia entre atividades complementares executadas por uma mesma prestadora ou por consorciadas.

**2.10.** O prazo inicial da contratação será de **60 (sessenta) meses**, prorrogável até o limite de **10 (dez) anos**, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 62.100/2022. O prazo alongado confere maior estabilidade contratual, possibilitando investimentos adequados pela contratada e evitando a alta rotatividade de fornecedores em serviços essenciais.

**2.11.** A modelagem permitirá uma gestão contratual transparente e eficiente, em consonância com o princípio da economicidade, assegurando a adequada utilização dos recursos públicos. A execução observará ainda os preceitos constitucionais da prestação de serviços públicos essenciais, bem como o disposto no art. 197 da Constituição Federal, que autoriza a Administração a se valer de terceiros contratados.

**2.12.** Com essa estrutura, a Secretaria Municipal de Segurança Urbana e suas unidades operacionais poderão concentrar esforços em seus programas, projetos e ações estratégicas voltados às políticas públicas de segurança, enquanto a gestão de infraestrutura será realizada de forma técnica e especializada.

**2.13.** A presente contratação encontra amparo no Plano Anual de Contratações (PCA) da Secretaria Municipal de Segurança Urbana (SMSU), em consonância com o disposto no art. 12, §1º, do Decreto Municipal nº 58.721/2019, que estabelece a obrigatoriedade de planejamento prévio das aquisições e contratações no âmbito da Administração Pública.

**2.14.** A necessidade decorre da complexidade e da diversidade de serviços de apoio às atividades administrativas e operacionais da SMSU, cuja adequada execução impacta diretamente na eficiência da gestão pública. Nesse contexto, adota-se o modelo de Facilities Management, reconhecido internacionalmente pela ISO 41011:2017, como a integração de processos que visa garantir a funcionalidade dos ambientes construídos, conciliando pessoas, espaços e tecnologias.

### **3. ESCOPO DOS SERVIÇOS**

**3.1.** O escopo contratual contempla a execução integrada e contínua dos seguintes serviços:

#### **3.2. Manutenção Predial**

**Civil:** reparos em alvenaria, pintura, pequenos consertos estruturais e acabamentos.

**Elétrica:** manutenção preventiva e corretiva em instalações, luminárias, quadros e sistemas elétricos, em conformidade com a **NR-10**.

**Hidráulica:** manutenção preventiva e corretiva em redes de água e esgoto, bombas, torneiras, válvulas e demais componentes hidráulicos.

**Serviços de manutenção e recarga de extintores e mangueiras de incêndio:** Prestação de serviços especializados de manutenção de segundo e terceiro nível, recarga, ensaio hidrostático quando necessário, reposição de peças e componentes, pintura e rotulagem, com emissão de relatórios e registro fotográfico dos equipamentos.

**Reservatórios:** limpeza, desinfecção e manutenção periódica de caixas d'água e reservatórios, em conformidade com normas da Vigilância Sanitária e da **ABNT NBR 5626** (Instalações Prediais de Água Fria).

#### **3.3. Limpeza e Conservação**

Limpeza e higienização **diária** de áreas internas (pisos frios, carpetes, corredores, salas, sanitários, elevadores, escadas) e externas (pátios, estacionamentos, calçadas, passeios).

Limpeza **periódica** de vidros internos e externos, com e sem exposição a risco, observando normas de segurança.

Coleta, segregação, transporte e descarte de resíduos comuns e recicláveis em conformidade com as normas ambientais e municipais aplicáveis.

#### **3.4. Jardinagem e Áreas Verdes**

Roçadas, podas de árvores, arbustos e plantas ornamentais;

Adubação, irrigação e replantio;

Controle de pragas em áreas verdes (formigas, cupins, fungos), com orientação técnica especializada;

Manutenção paisagística, conservação estética e limpeza das áreas verdes.

### **3.5. Controle de Pragas**

Desinsetização, desratização e controle de vetores em todas as unidades abrangidas pelo contrato;

Utilização de produtos devidamente registrados e autorizados pelos órgãos competentes (ANVISA, MAPA, IBAMA);

Elaboração de relatórios de aplicação, evidências fotográficas e plano de monitoramento contínuo.

### **3.6. Gestão de Facilities**

Trata-se do gerenciamento, coordenação e planejamento de todos os serviços, conforme descrito acima. A gestão de facilities terá como responsável um colaborador, tendo como principais atividades:

- Planejamento do trabalho e controle do serviço executado;
- Acompanhamento do contrato;
- Elaboração de relatórios operacionais;
- Outras atividades de gerenciamento.

**3.7.** Todos os serviços entregues serão avaliados por meio de indicadores de medição de resultados, pois a utilização do IMR proporciona um controle de qualidade aprimorado dos serviços prestados.

**3.8.** Um dos propósitos da contratação é fornecer uma solução simplificada de facilities gestão predial, com menor carga operacional, custo e ganho de eficiência contratando uma empresa que cuide da manutenção diária da edificação, garantindo ambientes adequadamente conservados, seja por meio de mão de obra própria ou, ocasionalmente, através de subcontratações.

#### **4. REQUISITOS GERAIS**

**4.1.1.** A execução dos serviços deverá observar as melhores práticas do mercado, utilizando metodologias modernas, tecnologias adequadas e insumos de qualidade, garantindo eficiência, segurança e confiabilidade.

**4.1.2.** A contratada deverá estabelecer horários diferenciados para a realização das atividades, buscando compatibilizar a produtividade de seus colaboradores e o funcionamento das Unidades da SMSU, respeitando normas internas e regulamentos aplicáveis.

**4.1.3.** A contratada deverá disponibilizar solução tecnológica integrada, acessível por aplicação web, destinada à gestão, controle e fiscalização contratual pela SMSU, permitindo monitoramento em tempo real e rastreabilidade dos serviços executados.

**4.1.4.** O acompanhamento e medição da execução contratual serão realizados com base no Acordo de Nível de Serviços (ANS), que definirá indicadores, metas e critérios de avaliação de desempenho.

#### **4.2. REQUISITOS LEGAIS**

**4.2.1.** A contratação será regida pela Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações), pelos Decretos Municipais nº 62.100/2022 e nº 56.475/2015, pela Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, bem como por outras normas complementares aplicáveis.

**4.2.2.** Por se tratar de bens e serviços comuns, cujas especificações de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidas, a modalidade de licitação adotada será o Pregão, preferencialmente na forma eletrônica.

##### **4.2.3. Sustentabilidade**

**4.2.3.1.** Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

**4.2.3.2.** Todo o material a ser fornecido deverá considerar a composição, características ou componentes sustentáveis, atendendo, dessa forma, o disposto na Instrução Normativa SLTI/MPOG no 01, de 2010, Capítulo III, artigo 5.o, I, II, III e § 1o, exceto aqueles em que não se aplica a referida norma.

**4.2.3.3.** A Contratada deverá comprometer-se com a sustentabilidade ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN SLTI/MPOG no 01, de 2010, mediante apresentação de declaração, reconhecida em cartório, no ato da assinatura do contrato.

**4.2.3.4.** A Contratada deverá adotar, no que couber, as disposições da Instrução Normativa SLTI/MPOG no 01, de 2010; da Resolução Conama no 362, de 2005; da Resolução Conama no 416, de 2009; bem como da Resolução Conama No 340, de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.

**4.2.3.5.** A Contratada deverá, ainda, respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela ABNT sobre resíduos sólidos.

**4.2.3.6.** No caso de uso de madeira, esta deverá ser de reserva ambiental autorizada pelo Ibama, (ter Documento de Origem Florestal (DOF), conforme Instrução Normativa no 112, de 2006 e orientações da Instrução Normativa no 187, de 2008, ambas do Ibama).

**4.2.3.7.** Em relação aos critérios de sustentabilidade, a contratada deverá observar, além do disposto no item 4.17, a Instrução Normativa - IN no 1, de 19 de janeiro de 2010, da SEGES e os aspectos definidos no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da Advocacia Geral da União - AGU/2023, visando aperfeiçoar a utilização de recursos e a redução de desperdícios e de poluição, adotando as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

- orientar e treinar seus empregados para realizar os serviços, procurando reduzir o consumo de energia elétrica, o consumo de água e a produção de resíduos sólidos;
- substituir o uso de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
- racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas, se insubstituíveis, ou poluentes; respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA no 257, de 30 de junho de 1999.

#### **4.3. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**4.3.1.** A licitante deverá comprovar capacidade técnico-operacional compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestados ou declarações de aptidão técnica que evidenciem experiência em serviços similares, em quantidade, qualidade e prazos.



**4.3.2.** A licitante deverá apresentar registro ou inscrição nos Conselhos Regionais competentes, com indicação dos responsáveis técnicos, dentro do prazo de validade, garantindo habilitação formal e técnica para execução dos serviços..

#### **4.4. REQUISITOS DA NATUREZA DOS SERVIÇOS**

**4.4.1.** Os serviços contratados possuem caráter continuado, sendo sua interrupção prejudicial ao funcionamento das Unidades da SMSU. A continuidade contratual é imprescindível para a manutenção das rotinas operacionais, administrativas e técnicas, bem como para a segurança da população.

#### **4.5. REQUISITOS PARA SUBCONTRATAÇÃO**

**4.5.1.** A subcontratação é admitida para garantir competitividade e eficiência, conforme art. 122 da Lei nº 14.133/21, desde que não transfira à SMSU qualquer responsabilidade sobre a execução do contrato.

**4.5.2.** A contratada poderá subcontratar serviços de manutenção e conservação de áreas verdes e vidraçaria, mediante prévia anuência da contratante.

**4.5.3.** A contratada permanece integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais, mesmo em caso de subcontratação.

**4.5.4.** A contratada deverá comprovar que a subcontratada possui capacidade técnica para executar o objeto a ela atribuído.

**4.5.5.** Em hipótese alguma poderá ser subcontratado o serviço de Gestão de Facilidades.

#### **4.6. REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO**

**4.6.1.** A participação de licitantes em consórcios poderá ser admitida para aumentar a competitividade, em conformidade com o art. 15 da Lei nº 14.133/21 e art. 53, §4º, do Decreto Municipal nº 62.100/22.

**4.6.2.** O edital deverá prever:

- a) Compromisso formal de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados;
- b) Indicação da empresa líder, responsável pela representação junto à Administração;
- c) Somatório dos quantitativos e valores de cada consorciado para habilitação técnica e econômico-financeira;
- d) Vedação à participação de consorciados em mais de um consórcio ou isoladamente;
- e) Responsabilidade solidária dos consorciados por atos praticados em consórcio.

**4.6.3.** Poderá haver acréscimo de 10% a 30% sobre os valores exigidos para habilitação econômico-financeira, exceto para consórcios compostos integralmente por micro e pequenas empresas.

**4.6.4.** A substituição de consorciado dependerá de autorização prévia da contratante, com comprovação de equivalência técnica e econômico-financeira.

#### **4.7. REQUISITOS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

**4.7.1.** A contratada, seus colaboradores e terceiros deverão atuar em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e com as normas de segurança da SMSU.

**4.7.2.** O tratamento de dados deverá observar:

- a) Limitação ao escopo das instruções da contratante;
- b) Implementação de medidas técnicas, administrativas e físicas de segurança;
- c) Garantia de que dados pessoais não serão acessados, copiados, modificados ou removidos sem autorização;
- d) Confidencialidade e não utilização dos dados para fins diversos da prestação de serviços;
- e) Treinamento da equipe sobre as disposições legais aplicáveis.

**4.7.3.** A divulgação de dados pessoais a terceiros dependerá de autorização prévia da contratante.

**4.7.4.** Caso haja obrigação legal de fornecimento de dados a autoridades públicas, a contratada deverá notificar previamente a contratante.

**4.7.5.** A contratada será integralmente responsável por eventuais perdas, danos, multas ou penalidades decorrentes do

descumprimento das normas de proteção de dados..

#### **4.8. DA JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO**

**4.8.1.** O parcelamento do objeto é tecnicamente desvantajoso, podendo gerar descoordenação, atrasos e perda de qualidade.

**4.8.2.** A concentração do objeto em um único contrato permite integração de processos, mão de obra e tecnologia, aprimorando a gestão e o controle pela SMSU.

**4.8.3.** O parcelamento aumentaria custos administrativos, operacionais e tecnológicos, demandando múltiplas estruturas, softwares e equipes.

**4.8.4.** O modelo de Facilities concentrado garante maior eficiência, melhor aproveitamento de recursos públicos e maior controle sobre a execução contratual, mantendo elevado padrão de qualidade

#### **4.9. VISTORIAS**

**4.9.1** A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10horas às 17 horas.

**4.9.2** Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, devendo o interessando entrar em contato com os endereços abaixo para agendar a vistoria.

e-mails: [gsoliveira@prefeitura.sp.gov.br](mailto:gsoliveira@prefeitura.sp.gov.br) e

[snascimento@prefeitura.sp.gov.br](mailto:snascimento@prefeitura.sp.gov.br)

telefone: 11 3124-5160 – 3124-5108

**4.9.3** Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria

**4.9.4** Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

**4.9.5** A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

#### **4.10 Requisitos a Contratação**

4.10.1 Tendo em vista que se trata de serviço comum, cujo padrão de desempenho e qualidade é objetivamente definido por meio de especificações usuais no mercado, será adotada a licitação na modalidade pregão, na forma eletrônica, regida pela Lei nº 14.133/2021.

4.10.2 Será de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada as informações que lhe competem.

4.10.3 O objetivo do projeto de contratação é oferecer uma solução de gestão predial *facilities* simplificada, de menor ônus operacional e custo, com contratação de empresa que realize a operação diária da manutenção da edificação, de modo a ter ambientes devidamente mantidos, seja pelo emprego de mão de obra própria ou, eventualmente, por meio de subcontratações.

4.10.4 As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos.

4.10.5 . A textualidade das exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista serão aquelas fornecidas pelos modelos de documentos disponibilizados pela Advocacia Geral da União.

4.10.6 A contratada deverá disponibilizar solução tecnológica para apoio ao gerenciamento, operação, conservação e manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura predial, compreendendo atividades de apoio e infraestrutura.

### **5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**5.1.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**5.1.2.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

**5.1.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**5.1.4.** O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**5.1.5.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Preposto**

**5.1.6.** O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

**5.1.7.** O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto, o período que o preposto deve ficar no local deverá ser definido posteriormente em reunião inicial com o Contratado.

**5.1.8.** O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

## **Rotinas de Fiscalização**

**5.1.9.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

### **Fiscalização Técnica**

**5.1.10.** O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

**5.1.11.** O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

**5.1.12.** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

**5.1.13.** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

**5.1.14.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

**5.1.15.** O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

**5.1.16.** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

**5.1.17.** As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

**5.1.18.** Para a compensação da jornada prevista no Decreto 12.174, de 2024, e na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024, na hipótese de os trabalhadores prestarem serviços para unidades distintas, caberá ao fiscal setorial fazer a interlocução com os responsáveis pelas unidades de execução onde o trabalhador presta os serviços, para o fim da avaliação sobre a compensação pretendida. Em não havendo designação de fiscal setorial, a competência recairá no fiscal técnico.

### **Fiscalização Administrativa**

**5.1.19.** O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

**5.1.20.** Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

### **Gestor do Contrato**

- Cabe ao gestor do contrato:
- coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos
- os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da

ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

- acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à
- execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de
- despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial
- quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na
- execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de
- aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a
- contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

**5.1.21. Gestores do Contrato (SMSU)**

**DÉBORA** FELIX MANTOVANI – SMSU/CLI/DSL

**MAURO** VALERI – SMSU/CLI/DPO

**TIAGO** TAVARES DA SILVA - NCBM

**Responsabilidades:** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, validar relatórios, aprovar registros, solicitar esclarecimentos e atuar como principal interlocutor entre a Administração e a contratada.



### 5.1.2. Fiscais Titulares por Área

ÁREA DO SERVIÇO	(T)Titular (S) Suplente	NOME DO FISCAL	SETOR	RESPONSABILIDADE
Manutenção Predial	T	VANDERLEI DE CASTRO ASSIS	CLI/DPO	Acompanhar manutenção civil, elétrica, hidráulica e limpeza de reservatórios; validar registros e checklists; reportar não conformidades.
	S	CARLOS TARABORI DA SILVEIRA	CLI/DPO	
	S	VICTORIA MIRANDA MACHADO	NCBM	
Limpeza e Conservação	T	GLAUCIA DOS ANTOS OLIVEIRA	CLI/DSL	Fiscalizar execução da limpeza diária e periódica, coleta de resíduos e higienização; validar evidências fotográficas e relatórios.
	S	SAMUEL RODRIGUES DO NASCIMENTO	CLI/DSL	
	S	PAMELA CHAGAS ANDRADE ZAMBOTE	NCBM	
Jardinagem e Áreas Verdes	T	VANDERLEI DE CASTRO ASSIS	CLI/DPO	Acompanhar roçadas, podas, adubação, irrigação e controle de pragas; validar atividades e relatórios de manutenção paisagística.
	S	CARLOS TARABORI DA SILVEIRA	CLI/DPO	
Controle de Pragas	T	VANDERLEI DE CASTRO ASSIS	CLI/DPO	Fiscalizar desinsetização, desratização e controle de vetores; validar aplicação de produtos e planos de monitoramento.
	S	CARLOS TARABORI DA SILVEIRA	CLI/DPO	
Serviços Sob Demanda	T	VANDERLEI DE CASTRO ASSIS	CLI/DPO	Acompanhar atendimentos emergenciais, apoio a eventos e serviços excepcionais; validar execução conforme autorização da contratante.
	S	CARLOS TARABORI DA SILVEIRA	CLI/DPO	

**5.1.3.** Todos os gestores e fiscais deverão atuar de forma integrada, mantendo comunicação contínua com a contratada, garantindo conformidade, rastreabilidade e cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (ANS).

## **5.2. SISTEMA DE GESTÃO TECNOLÓGICA**

**5.2.1.** A contratada deverá disponibilizar e manter operacional um sistema tecnológico integrado, acessível via aplicação web, que permita:

- a) Registro em tempo real de ponto dos colaboradores;
- b) Preenchimento de checklists digitais de inspeção e manutenção;
- c) Upload de evidências fotográficas de atividades concluídas;
- d) Emissão de relatórios de conformidade, desempenho e produtividade;
- e) Histórico completo de todas as intervenções, manutenções e serviços executados, permitindo rastreabilidade e auditoria.

**5.2.2.** O sistema deverá possuir níveis de permissão diferenciados, garantindo segurança de acesso e confidencialidade, em conformidade com a LGPD e políticas de segurança da SMSU.

**5.2.3.** A contratada deverá garantir suporte técnico contínuo e treinamento aos usuários do sistema designados pela SMSU, de forma a assegurar pleno aproveitamento das funcionalidades.

## **5.3. MONITORAMENTO E INDICADORES DE DESEMPENHO**

**5.3.1.** O acompanhamento da execução contratual será realizado mediante indicadores de desempenho definidos no

Acordo de Nível de Serviços (ANS), contemplando:

- a) Cumprimento de cronogramas de manutenção predial, limpeza, jardinagem e controle de pragas;
- b) Conformidade com procedimentos técnicos, normas de segurança e padrões de qualidade;
- c) Efetividade dos serviços emergenciais e sob demanda;
- d) Registro de não conformidades, ocorrências e tempo de resposta;
- e) Satisfação da SMSU com a prestação dos serviços, com base em auditorias periódicas.

**5.3.2.** Relatórios mensais deverão ser apresentados à SMSU contendo:

- a) Cumprimento de todas as atividades previstas no contrato;
- b) Evidências fotográficas, checklists e documentos eletrônicos gerados pelo sistema;
- c) Indicadores de produtividade e qualidade;
- d) Análise de ocorrências, ações corretivas implementadas e propostas de melhoria contínua.

#### **5.4. FISCALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**5.4.1.** Todos os gestores e fiscais designados pela SMSU deverão atuar de forma integrada com a contratada, mantendo comunicação contínua e transparente, garantindo rastreabilidade das ações e cumprimento do ANS.

**5.4.2.** A contratada deverá atender imediatamente a solicitações de esclarecimentos, ajustes operacionais ou correções apontadas pelos fiscais.

**5.4.3.** Ocorrências críticas ou situações de risco deverão ser comunicadas em até 24 horas ao Gestor do Contrato, que poderá determinar medidas emergenciais.

#### **5.5. AUDITORIA E CONTROLE**

**5.5.1.** A SMSU poderá realizar auditorias periódicas, presenciais ou remotas, com base em dados do sistema tecnológico e visitas às unidades, para verificar conformidade, qualidade e eficiência dos serviços.

**5.5.2.** A contratada deverá fornecer acesso irrestrito a todos os registros, evidências e relatórios solicitados durante as auditorias.

**5.5.3.** Não conformidades identificadas poderão gerar notificações formais, aplicação de penalidades previstas no contrato e exigência de plano de ação corretiva dentro de prazo estipulado.

## **6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

### **6.1. MEDIÇÕES E AVALIAÇÃO**

**6.1.1.** A contratada terá seus serviços medidos mensalmente com base nos checklists digitais, relatórios de execução e evidências fotográficas geradas no sistema tecnológico integrado, bem como a verificação do ANS.

**6.1.2.** A medição será realizada pelo Gestor do Contrato e pelos fiscais designados, considerando cumprimento de prazos, qualidade, conformidade técnica e normativas aplicáveis.

**6.1.3.** Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

- não produziu os resultados acordados,
- deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou
- com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**6.1.4.** A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**6.1.5.** O Gestor do Contrato deverá coordenar as atividades relacionadas às fiscalizações, bem como os atos

preparatórios para a instrução processual de prorrogação, repactuação, reajuste e alteração contratual, garantia de execução, pagamento dos serviços executado, inclusive os relacionados à Conta-Depósito Vinculada, aplicação de sanções administrativas, término do contrato, dentre outros.

**6.1.6.** O Fiscal deverá fiscalizar a execução dos serviços, verificando a compatibilidade e o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada e apurando os resultados dos indicadores de desempenho e qualidade, em consonância com o estabelecido no ANS, com registro das suas observações em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

**6.1.7.** O Fiscal é responsável pelos aceites provisórios dos serviços executados e o Gestor do Contrato pelos aceites definitivos, mediante análise de relatórios a serem apresentados pelos responsáveis pela fiscalização.

## **6.2. EMISSÃO E ACEITE DA NOTA FISCAL**

**6.2.1.** A emissão da nota fiscal estará condicionada à aprovação da medição pelo Gestor do Contrato, devendo ser apresentada juntamente com o relatório mensal de execução.

**6.2.2.** A contratada não poderá emitir nota fiscal de serviços não medidos ou não aprovados.

## **DO RECEBIMENTO**

**6.2.3.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

**6.2.4.** O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

**6.2.5.** O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais

empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

**6.2.6.** A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

**6.2.7.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**6.2.8.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

**6.2.9.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

**6.2.10.** Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

**6.2.11.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **6.3. REAJUSTE CONTRATUAL**

**6.3.1.** O valor contratado poderá ser reajustado anualmente, de acordo com índices oficiais previstos na legislação vigente, garantindo atualização proporcional aos custos de execução do contrato.

**6.3.2.** O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

- Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.

**6.3.3.** Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

**6.3.4.** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

**6.3.5.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

**6.3.6.** Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

**6.3.7.** Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

**6.3.8.** Nos contratos de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, a Administração adotará a repactuação como forma de revisão contratual, a fim de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021. A repactuação observará os parâmetros legais, regulamentares e as condições efetivamente praticadas no mercado, devendo ser formalmente requerida pela contratada e comprovada por meio de documentação idônea, de modo a assegurar a manutenção das condições originais

da contratação.

## **7. INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)**

### **7.1. SLA DE ATENDIMENTO A CHAMADOS**

**7.1.1.** Chamados emergenciais deverão ser atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas;

**7.1.2.** Chamados corretivos comuns deverão ser atendidos em até 72 (setenta e duas) horas.

### **7.2. CUMPRIMENTO DE CRONOGRAMA DE ROTINAS**

**7.2.1.** O cumprimento das atividades planejadas, incluindo manutenção predial, limpeza, jardinagem e controle de pragas, deverá atingir, no mínimo, 95% do cronograma mensal.

### **7.3. ÍNDICE DE CONFORMIDADE EM AUDITORIAS DE QUALIDADE**

**7.3.1.** Durante auditorias presenciais ou remotas realizadas pela SMSU, a execução dos serviços deverá alcançar, no mínimo, 90% de conformidade, considerando normas técnicas, procedimentos e padrões estabelecidos.

### **7.4. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

**7.4.1.** A satisfação das unidades atendidas deverá atingir, no mínimo, 80% em pesquisas de avaliação, que poderão ser realizadas mensalmente ou em intervalos definidos pela SMSU.

**7.4.2.** Questionários, feedbacks e relatórios de atendimento serão utilizados como base para aferição do índice de satisfação.



## **7.5. PENALIDADES POR NÃO CONFORMIDADE**

**7.5.1.** O não cumprimento dos KPIs estabelecidos poderá gerar notificações formais e aplicação de penalidades previstas no contrato, incluindo desconto proporcional no pagamento ou exigência de plano de ação corretiva.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**8.1.** Executar integralmente os serviços previstos no contrato, atendendo aos padrões técnicos, normativos e de qualidade estabelecidos, de forma contínua, segura e eficiente.

**8.2.** Fornecer, manter em perfeito estado e atualizar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs), conforme normas regulamentadoras aplicáveis (NR-6, NR-10, NR-12, NR-35, entre outras).

**8.3.** Garantir a substituição imediata de empregados ausentes ou afastados, assegurando continuidade dos serviços e cumprimento dos cronogramas estabelecidos.

**8.4.** Designar preposto formal, devidamente capacitado, como ponto de contato oficial para interlocução com a Contratante, garantindo comunicação eficiente e tratamento de ocorrências.

**8.5.** Manter equipe permanentemente treinada e certificada, assegurando atualização técnica, conhecimento das normas de segurança, boas práticas de manutenção e protocolos de higiene e limpeza.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**9.1.** Disponibilizar acesso completo às unidades e áreas de trabalho, garantindo condições adequadas para execução dos serviços.

**9.2.** Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços por meio de Gestor do Contrato e fiscais designados, verificando cumprimento de cronogramas, padrões de qualidade e conformidade com o ANS.

**9.3.** Efetuar os pagamentos à contratada dentro dos prazos estabelecidos no contrato, mediante medição aprovada e emissão de nota fiscal.

**9.4.** Comunicar formalmente à contratada qualquer necessidade extraordinária, alteração de escopo ou ocorrência que impacte a execução dos serviços, assegurando registro documental das solicitações.

**9.5.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

## **10. RECEBIMENTO DO OBJETO**

**10.1.** Recebimento Provisório: realizado mediante entrega dos serviços, com registro de conformidade parcial e documentação comprobatória, incluindo checklists digitais, evidências fotográficas e relatórios mensais.

**10.2.** Recebimento Definitivo: após análise detalhada da fiscalização, conferindo conformidade total com o contrato, cumprimento dos cronogramas, padrões de qualidade, normas de segurança e demais requisitos previstos.

**10.3.** Qualquer irregularidade detectada no recebimento provisório deverá ser corrigida pela contratada antes da aceitação definitiva.

## **11. VIGÊNCIA**

**11.1.** O contrato terá prazo inicial de 60 (sessenta) meses, contado a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por períodos adicionais, até o limite total de 10 (dez) anos, conforme disposto no art. 106 da Lei nº 14.133/21, mediante termo aditivo justificado e autorizado pela Administração.

**11.2.** A vigência abrange todos os serviços descritos no escopo contratual, incluindo manutenção predial, limpeza, conservação, jardinagem, controle de pragas e serviços sob demanda, assegurando a continuidade operacional das unidades da SMSU.

## **12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

- 12.1.** O valor estimado da contratação é sigiloso, conforme nos art. 24 da Lei n. 14.133/2021 e art. 32 Do Decreto Municipal nº 62.100/2022.
- 12.2.** A Administração informa aos licitantes que o valor estimado da contratação foi obtido com base no levantamento de preços de mercado, em conformidade com os parâmetros estabelecidos no Cadterc Vol.3, os quantitativos e as características do objeto a ser contratado.
- 12.3.** . **As informações necessárias para a elaboração das propostas, tais como quantitativos, especificações técnicas e cronograma, estão disponibilizadas no presente Termo de Referência e demais anexos do Edital**

## **13. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1** As regras e condições acerca das medições e pagamentos, penalidades, garantias, conformidade e demais fatores relacionados à consecução do objeto constam de cláusulas específicas da minuta do contrato, anexo do edital.

**13.2.** Integram-se a este TR os Apêndices

### **ANEXOS**

- ANEXO I:** TERMO DE REFERÊNCIA  
**ANEXO I-A:** ESPECIFICAÇÃO SERVIÇO DE LIMPEZA  
**ANEXO I-B:** PERIODICIDADE E FREQUENCIA DE LIMPEZA  
**ANEXO I-C:** ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS  
**ANEXO I-D:** MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA  
**ANEXO I-E:** MODELO DE DECLARAÇÃO CONHECIMENTO



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
SEGURANÇA URBANA

- ANEXO II:** MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
- ANEXO III:** MATRIZ DE RISCO
- ANEXO IV:** SERVIÇOS DE DEDETIZAÇÃO E DESRATIZAÇÃO
- ANEXO V:** SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E RECARGA DE EXTINTORES E MANGUEIRAS
- ANEXO VI:** MANUTENÇÃO DE ÁREAS VERDES, PODA E/OU REMOÇÃO DE ÁRVORES
- ANEXO VII:** MANUTENÇÃO PREDIAL (CIVIL, ELÉTRICA, HIDRÁULICA, RESERVATÓRIOS)
- ANEXO VIII:** CADERNO TÉCNICO ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA DESENVOLVIMENTO, CUSTOMIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO INTEGRADA – PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Rev.25.11.25