



TERMO DE REFERÊNCIA

IDENTIFICAÇÃO			
Projeto	Faça Fácil		
Unidade Gestora	Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER		
Unidades Administrativas Envolvidas	Subsecretaria de Administração Geral – SUBAD Gerência de Contratos e Convênios - GECOV Subgerência de Monitoramento e Avaliação de Atendimento Integrado ao Cidadão - SUMAAIC		
Responsáveis	Olga Carvalho, Nelson Mello, Raphael Três		
Data de Elaboração	28/11/2024	Versão:	1

SUMÁRIO

1 - DO OBJETO	3
2 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	5
3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO	8
4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	10
5 - RECEITAS ACESSÓRIAS DERIVADAS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE ESPAÇO	16
6 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	18
7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	25
8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO	26
9 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO	31
10 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO	32
11 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	36
ANEXO I-A – SERVIÇOS ESSENCIAIS AO FUNCIONAMENTO DIÁRIO DO FAÇA FÁCIL	37
ANEXO I-B – RELATÓRIO GERENCIAL FAÇA FÁCIL	44



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

ANEXO I-C - MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS DO CONTRATO (arts. 22, 45 e 103 da Lei 14.133/2021, arts. 19 a 22 do Decreto 5352-R/2023)	73
ANEXO I-D – SERVIÇOS PRESTADOS NO FAÇA FÁCIL – BASE ABRIL 2024	79
ANEXO I-E – INVENTÁRIO DOS BENS MÓVEIS - FAÇA FÁCIL	84
ANEXO I-F - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA	89
ANEXO I-G - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO SEM VISTORIA	90
ANEXO I-H – EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) CONSTANTES NO FAÇA FÁCIL	91
ANEXO I-I – MATERIAIS USUALMENTE UTILIZADOS NO FAÇA FÁCIL	98
ANEXO I-J - ESPECIFICAÇÕES DOS UNIFORMES E CRACHÁS UTILIZADOS PELOS COLABORADORES DO FAÇA FÁCIL	117
ANEXO I-K - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	127
ANEXO I-L - EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO	135



1 - DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de gestão integrada de *facilities*, a serem executados na Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, no município de Cariacica, estado do Espírito Santo.

1.2. Estão compreendidos no escopo da gestão integrada de *facilities* uma variedade de serviços e insumos, sejam de uso contínuo ou por demanda, assim como a exploração de receitas acessórias, todos destinados a apoiar a gestão, operação e manutenção da Central e garantir um ambiente de trabalho eficiente, seguro e confortável para os cidadãos e colaboradores, conforme condições e exigências especificadas neste Termo de Referência – TR e seus Anexos.

1.3. O escopo dos serviços contratados tem como objetivo assegurar o pleno funcionamento, a organização e a preservação das instalações, garantindo a continuidade das atividades essenciais à operação da Central de Atendimento Faça Fácil. A prestação dos serviços no Faça Fácil abrangerá tanto *hard services* quanto *soft services*¹, além de serviços não continuados sob demanda.

1.4. Os *hard services* envolvem a manutenção e operação da infraestrutura física, garantindo a continuidade e o cumprimento das necessidades de manutenção e operação do edifício ou instalações. Já os *soft services* dizem respeito aos serviços que oferecem suporte à operação, focados no bem-estar dos usuários e no funcionamento administrativo. Por fim, os serviços não continuados sob demanda são aqueles que não requerem execução contínua, sendo prestados conforme necessidades específicas.

1.5. Os serviços de gestão integrada de *facilities*, a serem executados na Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, encontram-se nas tabelas seguintes, observando-se as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

TABELA I – RESUMO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	COD. ITEM (SIGA)	CATSER (GOV.BR)	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR GLOBAL (5 ANOS)
1	Gestão, operação e manutenção da unidade de atendimento integrado ao cidadão – Faça Fácil			Serviço	1			

¹ <https://exal.com.br/hard-services-e-soft-services/>



TABELA II – LISTA DOS SERVIÇOS COMPREENDIDOS NO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

SERVIÇOS ESSENCIAIS AO FUNCIONAMENTO DIÁRIO DO FAÇA FÁCIL	
COM Dedicção Exclusiva de Mão de Obra	1. Atendimento ao Cidadão
	2. Limpeza e Conservação
	3. Segurança patrimonial
	4. Manutenção de baixa complexidade (artífice)
	5. Copa
	6. Gestão de Infraestrutura de TI e Suporte Técnico
SEM Dedicção Exclusiva de Mão de Obra	1. Manutenção Predial Continuada
	2. Manutenção de Sistemas Elétricos
	3. Manutenção de Sistemas Hidráulicos e Sanitários
	4. Manutenção de geradores e nobreaks
	5. Manutenção de Elevadores
	6. Manutenção de Equipamentos de Climatização
	7. Inspeção de sistemas de combate a incêndio
	8. Manutenção de Equipamentos de Segurança
	9. Limpeza de vidros e fachadas
	10. Serviços de Jardinagem e Paisagismo
	11. Serviços de dedetização ou controle de pragas
	12. Serviço de motoboy
	13. Serviço de chaveiro
	14. Elaboração de laudo e projetos
	15. Limpeza de caixas d'água e cisternas
Suprimentos	1. Fornecimento de Insumos e Materiais
	2. Fornecimento de insumos de TIC
Bens	1. Fornecimento de ativos mobiliários, utensílios e eletroeletrônicos



	2. Fornecimento de bens de TIC
Sistemas de Apoio	1. Fornecimento e manutenção dos sistemas de apoio ao atendimento e à gestão da unidade

1.1.1. A descrição detalhada dos serviços listados na TABELA II encontra-se no ANEXO I-A deste Termo de Referência.

1.1.2. A contratada deverá executar os serviços constantes da TABELA II em observância às normas técnicas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT/NBR), além de seguir as melhores práticas de sustentabilidade e eficiência energética

1.2. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

1.2.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos e terá início após a publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.2.1.1. Em caso de prorrogação contratual por igual período, será aplicado a renovação do parque tecnológico conforme disposto no item 6.2.

1.2.2. O início da execução do contrato com a prestação de serviços de gestão integrada de *facilities* na Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, objeto deste Termo de referência, **ocorrerá a partir do 1º dia útil de 2026.**

1.2.3. A gestão do contrato, inclusive quanto à prorrogação, deve observar o disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e em orientações complementares da Administração Estadual.

1.2.4. Será aplicado ao contrato a hipótese de extinção prevista no art. 106, III, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Procuradoria Geral do Estado.

2 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Central Faça Fácil presta mais de 60.000 (sessenta mil) atendimentos presenciais mensais, conforme Relatório Gerencial elaborado pela Concessionária, ANEXO I-B, o que exige uma gestão coordenada e eficiente para garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários. As principais funções do Faça Fácil são:

2.1.1. Centralização de Serviços;

2.1.2. Agilidade e Eficiência;

2.1.3. Facilitação do Acesso;

2.1.4. Orientação e Informação;

2.1.5. Qualidade no Atendimento.

2.2. No Faça Fácil, os cidadãos podem acessar uma ampla gama de serviços, como:

2.2.1. Emissão de documentos pessoais (RG, CPF, Carteira de Trabalho);



2.2.2. Serviços de trânsito (emissão de CNH, licenciamento e transferência de veículos);

2.2.3. Atendimento do Procon (defesa do consumidor);

2.2.4. Serviços bancários (Banestes);

2.2.5. Consulta e regularização de dívidas;

2.2.6. Serviços de atendimento ao trabalhador (intermediação de mão-de-obra, seguro-desemprego);

2.2.7. Informações e registros relacionados à segurança pública (atendimentos da Polícia Civil).

2.3. Assim, o conceito do Faça Fácil, como uma Central de Atendimento Integrado ao Cidadão, tem como objetivo simplificar os procedimentos administrativos, aproximar os diferentes órgãos públicos e fortalecer a relação entre o governo e os cidadãos. E para tanto faz-se necessário viabilizar uma gestão sistematizada, com expertise.

2.4. A contratação de uma empresa especializada em serviços integrados de *facilities* para a gestão, operação e manutenção do Faça Fácil fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população. A gestão integrada por uma empresa qualificada permitirá que a administração pública concentre seus esforços na melhoria contínua do atendimento ao cidadão enquanto a empresa contratada cuida da gestão, das operações diárias e da manutenção da Central, promovendo um ambiente funcional e seguro aos cidadãos.

2.5. No âmbito da Administração Pública, a contratação de *facilities* não é um tema relativamente novo, entretanto é inegável que o tema ganhou novo relevo com a Medida Provisória nº 915/2019, convertida na Lei nº 14.011/2020 que expressamente admitiu no §1º do art. 7º a contratação em um único contrato, de serviços de gerenciamento e manutenção de imóvel, incluído o fornecimento dos equipamentos, materiais e outros serviços necessários ao uso do imóvel pela administração pública, por escopo ou continuados.

2.6. O termo *facilities* conceitua uma “função organizacional que integra pessoas, espaços e processos dentro de um ambiente construído com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas e a produtividade do negócio principal”, como previsto na Norma ABNT NBR ISO 14001:2020, citada por Soares e Lopes (2022, p. 149-150)², autoras que ainda trazem o conceito cunhado por Christianne Stroppa e Ronny Charles³, para quem *facilities* é uma “contratação de uma gama de serviços (e não de pessoas), incluindo o gerenciamento de todos eles”.

² SOARES, Andréa Heloísa da Silva; LOPES, Virgínia Bracarense. Estudo Técnico Preliminar na contratação de serviços terceirizados: um instrumento para uma atuação estratégica e inovadora. In: FORTINI, Cristiana; PAIM, Flávia (Coord). Terceirização na Administração Pública: boas práticas e atualização à luz da Nova Lei de Licitações. Belo Horizonte: Fórum, 2022.

³ STROPPIA, Christianne de Carvalho; PÉRCIO, Gabriela Verona. A terceirização de serviços e o contrato de *facilities* da Lei nº 14.011/2020. In: FORTINI, Cristiana; PAIM, Flávia (Coord). Terceirização na Administração Pública: boas práticas e atualização à luz da Nova Lei de Licitações. Belo Horizonte: Fórum, 2022.



2.7. A modelagem da contratação de *facilities* decorreu do aprimoramento da Administração Pública em buscar soluções para os serviços de terceirização clássicos e, nas palavras de Stroppa e Pércio (2022, p. 211), nessa modelagem,

Há a concentração em um único contrato de serviços relacionados a infraestrutura de funcionamento dos edifícios públicos que, até então, eram objeto de contratos individuais com empresas privadas, por meio da terceirização convencional, demandando sua gestão por parte de servidores públicos.

2.8. No âmbito da gestão dos espaços onde funcionam as organizações públicas, Rafael Sérgio de Oliveira (2020)⁴ esclarece, conforme excerto:

“A gestão de *facilities* é uma nova modelagem de contratação, capaz de explorar as competências do mercado no melhoramento da gestão dos serviços terceirizados relacionados ao uso, ao gerenciamento e à manutenção dos imóveis onde funcionam os órgãos e entidades das Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal.”

2.9. Segundo Jacoby Fernandes (2024)⁵, o tema *facilities* pode ser tratado pela expressão brasileira “contrato de gestão para ocupação de imóveis públicos”. Essa definição encontra respaldo na Lei nº 14.011, de 10 de junho de 2020, que aprimora os procedimentos de gestão e alienação dos imóveis da União. Destaca-se, em especial, o §1º do artigo 7º, que dispõe:

“O contrato de gestão para ocupação de imóveis públicos consiste na prestação, em um único contrato, de serviços de gerenciamento e manutenção de imóvel, incluído o fornecimento dos equipamentos, materiais e outros serviços necessários ao uso do imóvel pela administração pública, por escopo ou continuados.”

2.10. A administração pública tem como um dos desafios modificar estruturas burocratizadas, sendo o principal deles transformá-las em empreendedoras e flexíveis, disponibilizando serviços públicos eficientes e de qualidade (GUIMARÃES, 2000)⁶. Para tanto, faz-se necessário o rompimento com os modelos tradicionais de administração dos recursos públicos para a introdução de uma nova cultura de gestão, a exemplo da gestão de *facilities*.

2.11. Esse novo modo de gestão pode ser analisado a partir da gestão de ambientes construídos com base na *Facility Management* (gestão de facilidades), que segundo Enaud

⁴ OLIVEIRA, Rafael Sérgio Lima de. Mais Algumas Notas sobre a Contratação de Facilities nos Termos da Lei nº 14.011/2020. Disponível em: http://www.licitacaocontrato.com.br/assets/artigos/artigo_download_73.pdf. Acesso em: 05/05/2022.

⁵ FERNANDES, Jacoby. Contratação Direta Sem Licitação na Nova Lei de Licitações Lei nº 14.133/2021. 11ª Edição. 4ª Impressão. Belo Horizonte. Editora Forum, 2024.

⁶ GUIMARÃES, T.A. A nova administração pública e a abordagem da competência. Revista de Administração Pública, v.34, n.3, p. 125-140, 2000.



(2014)⁷, configura-se em um combinado de ações que possibilita a manutenção da organização em funcionamento ininterrupto. Ao invés de um contrato para cada tipo de serviço, celebra-se apenas um de gestão de facilidades, englobando todos os serviços ou aqueles que mais se relacionam; gerenciando-os de modo eficiente para benefício institucional e das pessoas no recinto construído.

2.12. A contratada deverá garantir a continuidade ininterrupta dos serviços prestados, de modo a assegurar o pleno funcionamento das atividades administrativas e operacionais do Faça Fácil. Para isso, será necessária uma transição gradual entre a atual gestão do Faça Fácil e a futura gestão, envolvendo a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas pela contratada vigente.

2.13. É imprescindível que a contratada mantenha equipes e recursos suficientes e adequados, incluindo planos de contingência e substituição, para que não ocorram interrupções ou prejuízos na execução dos serviços.

2.14. A contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para o cumprimento dos prazos, qualidade e eficiência exigidos, mantendo a disponibilidade dos serviços em horários e condições previamente estabelecidos no contrato, de forma a atender a todas as necessidades do contratante.

2.15. A contratada deverá ser capaz de mitigar os riscos inerentes à operação de uma central de atendimento, os quais estão abordados na Matriz de Riscos, constante no ANEXO I-C.

3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1.1. A solução consiste na gestão integrada de *facilities*, considerando todos os serviços de gestão, operação e manutenção da Central de Atendimento Integrado ao Cidadão - Faça Fácil, visando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população.

3.1.2. A contratação da gestão integrada de *facilities* deve englobar uma variedade de serviços e insumos, tanto de uso contínuo como por demanda, todos destinados a realizar a gestão, operação e manutenção da Central, proporcionando equilíbrio entre a inovação tecnológica e a prestação de serviço humano e acessibilidade aqueles que necessitam, assegurando que todos os cidadãos continuem a receber atendimento adequado e eficaz.

3.1.3. A contratada deverá promover a inclusão e respeitar a diversidade de identidades e necessidades da população. Isso inclui garantir que todos os cidadãos, independentemente de raça, gênero, orientação sexual, condição física, idade ou nível socioeconômico, tenham acesso digno aos serviços públicos. Para tanto, é essencial manter espaços seguros e

⁷ ENAUD, P. As quatro fases de evolução da gestão de facilities no mundo: O crescimento desta carreira que agrega valor ao pacote de serviços. Revista Infra, Ed. 163, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.revistainfra.com.br/portal/Textos/?Artigos/14556/As-quatro-fases-de-evolu%C3%A7%C3%A3o-da-gest%C3%A3o-de-facilities-no-mundo>>. Acesso em: 15 nov. 2015.



acolhedores, com recursos adaptados e iniciativas contra preconceito, além de assegurar acessibilidade tecnológica e digital.

3.1.4. A contratada deverá possuir programa de capacitação visando treinamento contínuo para os atendentes além de utilizar indicadores de desempenho visando permitir o monitoramento da eficácia dos serviços prestados, abrangendo aspectos como qualidade do atendimento e satisfação do usuário.

3.1.5. Para assegurar a transparência e a conformidade, o Estado do Espírito Santo poderá contratar um verificador independente para realizar auditorias periódicas contribuindo para a melhoria contínua da Central.

3.2. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS

3.2.1. O escopo da contratação abrange a prestação de serviços de *facilities*, contemplando tanto os serviços com dedicação exclusiva de mão de obra quanto serviços sem dedicação exclusiva, bem como fornecimento de suprimentos e bens, necessários ao funcionamento pleno da Central, conforme descritos no item 1.5, TABELA II e detalhados no ANEXO I-A deste TR.

3.2.2. Na execução dos serviços, a contratada deverá fornecer materiais, suprimentos, equipamentos e mão de obra necessários, garantindo qualidade e manutenção adequada, além de assegurar que todos os insumos utilizados estejam em conformidade com as normas aplicáveis, promovendo um ambiente seguro e saudável para trabalhadores e cidadãos.

3.2.3. Os profissionais alocados para a execução dos serviços deverão ser devidamente capacitados, treinados e qualificados, de forma a atender aos requisitos específicos do Faça Fácil, garantindo que a força de trabalho seja suficiente e adequada às necessidades da Central.

3.2.4. Todos os serviços deverão atender aos padrões de qualidade definidos pela administração, sendo monitorados por meio de indicadores de desempenho previamente acordados, descritos no item 8.2.

3.3. DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

3.3.1. O ciclo de vida da solução engloba todas as fases do contrato de *facilities*, desde o planejamento e a implementação inicial dos serviços, passando pela manutenção contínua, até o encerramento e eventual desmobilização. Este ciclo visa garantir que os serviços de gestão, operação e manutenção sejam executados pela contratada com eficiência durante todo o período contratual, assegurando a durabilidade dos equipamentos, a qualidade dos serviços e a sustentabilidade operacional.

3.3.2. A partir do ciclo de vida estabelecido para a solução, insta destacar que a contratada deverá:

3.3.2.1. Planejar adequadamente a implementação do contrato, reportando à gestão do contrato o mecanismo de seu acompanhamento;

3.3.2.2. Responsabilizar-se pela execução diária dos serviços de *facilities* essenciais para o funcionamento do Faça Fácil;



3.3.2.3. Responsabilizar-se pelo fornecimento de suprimentos e bens necessários ao funcionamento;

3.3.2.4. Responsabilizar-se pela manutenção contínua das instalações, equipamentos e bens utilizados no dia a dia da Central;

3.3.2.5. Responsabilizar-se por treinar adequadamente os colaboradores contratados e garantir que aqueles vinculados a empresas porventura subcontratadas também sejam devidamente treinados;

3.3.2.6. Responsabilizar-se por conhecer os fluxos dos processos de atendimento de cada órgão integrante da Central, visando a melhoria contínua e a gestão do conhecimento.

3.3.3. O monitoramento contínuo será realizado com base em Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) previamente definidos, conforme especificado no item 8.

3.3.4. Ao longo do contrato, poderão ser necessárias melhorias e atualizações nas soluções implementadas, seja devido à evolução tecnológica, a ampliação ou adequação dos serviços ofertados na Central. A contratada deverá propor e implementar essas melhorias de forma planejada, sem comprometer a continuidade dos serviços.

3.3.5. Na fase final, correspondente ao encerramento e desmobilização, a contratada deverá garantir que o patrimônio utilizado na Central esteja em perfeitas condições de conservação, assegurando a entrega de todos os relatórios de manutenção e a transferência de informações para a continuidade das operações.

3.3.6. É imprescindível que, durante todo o ciclo de vida da solução, a empresa contratada adote práticas de sustentabilidade, conforme abordado no item 4.2, além de promover a inclusão e respeitar a diversidade de identidades e necessidades da população.

3.3.7. A contratada deverá estar preparada para mitigar riscos ao longo do ciclo de vida da solução, identificando possíveis ameaças ao desempenho das operações, como obsolescência de equipamentos ou indisponibilidade de mão de obra qualificada. Planos de contingência deverão ser elaborados pela contratada para garantir que os serviços não sofram interrupções e que as soluções possam ser ajustadas conforme necessário.

3.3.8. As etapas de planejamento, execução contínua e finalização estão tratadas no item 6.

4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 - INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

4.1.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- a) Localização: Rodovia Leste-Oeste, nº 154, Santo André, Cariacica – ES;
- b) Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e aos sábados, das 8h às 13h, conforme estabelecido expressa e exclusivamente pela contratante;
- c) O imóvel dispõe de um estacionamento com 26 (vinte e seis) vagas destinadas aos funcionários e 13 (treze) vagas reservadas para vistoria. O controle de entrada e saída de veículos é realizado por um sistema de vigilância terceirizada, garantindo acesso somente a veículos previamente autorizados;



- d) Na Central hoje funcionam 10 (dez) órgãos públicos, 01 (um) empresa pública e 04 (quatro) serviços de apoio (Cafeteria, Copiadora, Laboratório Toxicológico e Caixa Eletrônico), e são prestados em torno de 150 (cento e cinquenta) tipos de serviços públicos, conforme demonstrado no ANEXO I-D;
- e) O atendimento é presencial de serviço presencial, digital ou parcialmente digital, conforme carta de serviços públicos disponível no Portal Conecta Cidadão⁸;
- f) Área construída de 5.313,76 m², em um terreno de 6.557,68 m², distribuída em ambientes de atendimento, áreas administrativas, salas de reunião, salas de descanso, refeitórios, banheiros, vestiários e setores de apoio técnico e operacional, além de 2 (dois) espaços destinados para crianças;
- g) A atual estrutura dispõe de aproximadamente 120 (cento e vinte) estações de atendimento, atendendo em média, 2.500 (dois mil e quinhentos) cidadãos por dia, conforme demonstrado no relatório gerencial de julho de 2024 elaborado pela concessionária, conforme ANEXO I-B;
- h) A estrutura operacional conta com aproximadamente 164 (cento e sessenta e quatro) funcionários distribuídos em diversas funções, como atendimento ao cidadão, recepção, administração, coordenação, limpeza, almoxarifado, informática, infraestrutura, manutenção predial e recursos humanos. Além disso, o suporte inclui serviços especializados, como vigilância, jardinagem, e manutenção de sistemas de ar-condicionado e elevadores;
- i) Os profissionais envolvidos no atendimento ao cidadão, seja de forma direta ou indireta, participam de treinamentos que abrangem formação e capacitação em diversas áreas, como as diretrizes do programa, gestão, competências comportamentais, execução de serviços, operação de sistemas de apoio e educação continuada. Esses treinamentos periódicos visam o aprimoramento constante e a otimização dos resultados alcançados pelos funcionários e servidores;
- j) O atendimento será realizado por meio de um sistema de gestão integrado, que registrará automaticamente todas as interações. O desempenho será avaliado de forma contínua, possibilitando a geração de relatórios para monitoramento e apuração dos resultados;
- k) A Central conta com sistema de agendamento institucional (Agenda ES), bem como um sistema da atual contratada;
- l) O nível de satisfação atual da Central é de aproximadamente 99,25% (noventa e nove inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) conforme registrado em 43.777 (quarenta e três mil, setecentos e setenta e sete) avaliações realizadas pelos cidadãos usuários dos serviços ofertados. Esses dados estão detalhados no relatório gerencial elaborado pela atual contratada, disponível no Anexo I-B.
- m) O inventário de bens móveis, disponível no Anexo I-E, apresenta a relação e o quantitativo de bens permanentes atualmente alocados na Central. Esses itens, de

⁸ Portal Conecta Cidadão [<https://conectacidade.es.gov.br>]



propriedade do Estado do Espírito Santo, serão reincorporados ao patrimônio estadual ao término do contrato vigente.

4.1.2. Para fins de apresentação de proposta, deverão ser considerados todos os serviços e fornecimentos especificados no item 1.5, TABELA II e ANEXO I-A deste Termo de Referência, observando-se o modelo de proposta contido no Edital.

4.2 - DA SUSTENTABILIDADE

4.2.1 - A contratada deverá implementar práticas sustentáveis com base no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, além de assegurar que as ações estejam em conformidade com a Lei Estadual nº 9.264/2009, que segue os princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos, que visam promover a redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada dos resíduos no Espírito Santo.

4.2.2 - A contratada deverá apresentar no instrumento de planejamento previsto no item 3.2.2 um Plano de aplicação de sustentabilidade, buscando atender às exigências contidas neste Termo de Referência.

4.2.3 - A contratada deverá, durante a execução dos serviços, orientar e treinar seus funcionários para realizar os serviços procurando reduzir o consumo de energia elétrica, o consumo de água e a produção de resíduos sólidos.

4.3 - DA SUBCONTRATAÇÃO

4.3.1. Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, a empresa contratada poderá subcontratar parte do serviço e/ou fornecimento de materiais até o limite de 30% (trinta por cento) do valor global do contrato, todavia, é vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste nos seguintes serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, listados no item 1.5, TABELA II e descritos no ANEXO I-A deste TR:

4.3.2. Nº 1. Atendimento ao Cidadão;

4.3.3. Nº 6. Gestão de Infraestrutura de TI e Suporte Técnico, exclusivamente aqueles constantes do item 6.2 do ANEXO I-A.

4.3.4. A contratada apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.3.5. A empresa contratada continuará responsável integralmente pelos serviços, mesmo que subcontrate parte deles.

4.3.6. Conforme artigo 122 da lei nº 14.133/2021, é vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que mantenha vínculo técnico, comercial, econômico, financeiro, trabalhista ou civil com dirigentes do órgão ou entidade contratante, ou com agente público envolvido na licitação, fiscalização ou gestão do contrato. A vedação também se aplica a cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau. Essa proibição deve constar expressamente no Edital de licitação.

4.3.7. Sem prejuízos das demais responsabilidades, a empresa contratada deverá se comprometer a não subcontratar empresa prestadora de serviços que seja inidônea, desrespeite as garantias legais dos trabalhadores, utilize mão-de-obra infante-juvenil, faça



uso de mão-de-obra escrava ou análoga à condição de escravo, não adote práticas sustentáveis nos negócios.

4.3.8. A contratada deverá apresentar declaração, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, informando se subcontratará serviços, indicando qual(is).

4.3.9. Havendo a identificação de novos serviços a serem subcontratados após o prazo indicado no item 4.3.8, a contratada poderá solicitar a sua inclusão mediante justificativa a ser apresentada para a contratante.

4.3.10. No decorrer do contrato, a contratada deverá solicitar, por escrito, autorização expressa para subcontratar, apresentando ao gestor do contrato, em até 5 (cinco) dias úteis antes do início da prestação do(s) serviço(s) subcontratado(s):

4.3.10.1. nome e endereço da empresa a ser subcontratada

4.3.10.2. nome e endereço dos titulares e prepostos da empresa a ser subcontratada;

4.3.10.3. serviços a serem subcontratados;

4.3.10.4. documentos técnicos da subcontratada exigidos em cada especificação de serviço, incluindo comprovação da qualificação técnica, técnico operacional, assim como: atestados fornecidos por pessoa jurídica e direito público ou privado, em seu nome, devidamente registrados no CREA, CAU ou em outro Conselho Profissional (corresponde ao serviço executado), por meio de anotação expressa que vinculem os atestados ao registro efetuado, de execução de serviços com características similares; relação da equipe técnica cujos profissionais comprovem que fazem parte do quadro da empresa, para atuar como responsáveis técnicos pela execução dos serviços; comprovação do vínculo profissional com a empresa poderá se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços;

4.3.10.5. data prevista para o início e conclusão dos serviços a serem subcontratados;

4.3.10.6. os atos constitutivos da empresa a ser subcontratada, devidamente registrados na Junta Comercial ou Cartório competente, bem como os documentos referentes à regularidade fiscal.

4.3.11. Durante todo o período de validade do contrato, a subcontratada se reportará à contratada para gestão de *facilities*.

4.3.12. A contratada será responsável pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

4.4 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

4.4.1. A contratação contará com garantia da contratação, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.

4.4.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da vigência do contrato, comprovante de prestação de garantia, quando optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.



- 4.4.3. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.4.4. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 4.4.5. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.4.6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvada a hipótese do item 4.4.7.
- 4.4.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.4.8. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 4.4.8.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.4.8.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.4.8.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.
- 4.4.9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.
- 4.4.10. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, aberta pela contratante, com correção monetária.
- 4.4.11. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 4.4.12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.4.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.4.14. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 4.4.15. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.



4.4.15.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021).

4.4.15.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.4.16. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.4.17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.4.18. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.4.19. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista em Contrato.

4.5. DA VISTORIA PARA LICITAÇÃO

4.5.1. 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 9h às 11h e das 14h às 16h, sendo necessário prévio agendamento de dia e horário junto à Subgerência de Monitoramento e Avaliação de Atendimento Integrado ao Cidadão (SUMAAIC), por meio dos emails subad@seger.es.gov.br ou nelson.mello@facafacil.es.gov.br ou telefone (27) 3636-0007.

4.5.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.5.3. O prazo para vistoria será iniciado no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.5.4. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou o responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria e deverá assinar o Atestado de Vistoria efetuada, que deverá ser elaborado conforme modelo constante no ANEXO I-F deste TR.

4.5.5. A empresa licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações, abrangendo todas as edificações, equipamentos e mobiliários inclusos no objeto da licitação, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento destes.



4.5.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo apresentado no Declaração de Conhecimento sem Vistoria, ANEXO I-G deste TR.

4.5.7. 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.

5 - RECEITAS ACESSÓRIAS DERIVADAS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE ESPAÇO

5.1 - Esta seção estabelece as diretrizes para a escolha, gestão e operação dos serviços geradores de receitas acessórias na Central de Atendimento ao Cidadão, visando à conveniência do usuário e à complementaridade dos serviços principais, de modo a agregar valor ao atendimento e promover a eficiência dos serviços prestados.

5.2 - Os serviços acessórios a serem inicialmente disponibilizados na Central de Atendimento ao Cidadão compreendem:

5.2.1 - Cafeteria/Lanchonete: Serviço destinado à oferta de bebidas, lanches rápidos e itens de conveniência aos cidadãos durante o período de espera. Espaço ocupado na Central: 34,07 m²

5.2.2 - Copiadora: Serviço de fotocópias e impressão de documentos necessários ao atendimento dos usuários. Espaço ocupado na Central: 11,47 m².

5.2.3 - Correspondente Bancário devidamente credenciado pelo Banestes: Serviço de transações bancárias básicas, incluindo pagamento de contas, transferências e consultas visando facilitar o acesso do cidadão a serviços financeiros. Espaço ocupado na Central: 70,56 m².

5.2.4 - Caixa Eletrônico 24 horas: Oferta de ampla gama de serviços bancários, permitindo que clientes de diferentes bancos realizem operações financeiras de forma prática e conveniente. Espaço ocupado na Central: 1,5m².

5.2.5 - Laboratório de Análises Clínicas (Exames Toxicológicos) devidamente credenciado pelo DETRAN: Serviço restrito à realização de exames toxicológicos exigidos pelos órgãos de trânsito. Espaço ocupado na Central: 15,2 m².

5.2.6 - Centro de Vistoria de Veículos devidamente credenciado pelo DETRAN: Serviço para a realização de vistorias técnicas e documentais, conforme as exigências dos órgãos de trânsito. Espaço ocupado na Central: 246,1 m², considerando área externa e de atendimento.

5.2.7 - Posto de atendimento de concessionárias de serviços públicos: Serviços de atendimento ao cliente, próprios de cada concessionária (ex.: EDP). Espaço ocupado na Central pela EDP: 55 m².



5.3 - A seleção dos prestadores dos serviços acessórios deverá ser realizada pela contratada, mediante processo competitivo, assegurando transparência e objetividade na escolha, com observância aos seguintes critérios:

5.3.1 - É vedada a contratação de prestador de serviço, pessoa física ou jurídica, que mantenha vínculo técnico, comercial, econômico, financeiro, trabalhista ou civil com dirigentes do órgão ou entidade contratante, ou com agente público envolvido na licitação, fiscalização ou gestão do contrato. A vedação também se aplica a cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

5.3.2 - Os prestadores de serviço devem possuir todas as licenças, alvarás, certificações e autorizações necessárias para operação, conforme os requisitos regulamentares dos órgãos competentes.

5.3.3 - Cada prestador deverá comprovar experiência técnica relevante no serviço a ser oferecido, garantindo qualidade, segurança e adequação às necessidades da Central de Atendimento ao Cidadão.

5.3.4 - O processo seletivo deverá observar capacidade técnica e infraestrutura adequadas do prestador de serviço, com especial atenção às normas de segurança e proteção de dados, especialmente no caso de exames toxicológicos.

5.3.5 - O correspondente bancário do Banestes a ser instalado no Faça Fácil visa facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços bancários, bem como programas de apoio e fomento realizados pela Administração Estadual.

5.3.5.1 - A contratada deverá estabelecer parceria diretamente com o Banestes, para a instalação do correspondente bancário, observando todas as normas e procedimentos estabelecidos pelo Sistema Financeiro Banestes e pelo Banco Central do Brasil.

5.3.5.2 - A parceria deverá garantir que todos os serviços bancários oferecidos estejam em conformidade com as políticas de atendimento e segurança do Banestes, assegurando a qualidade e a eficiência no atendimento ao cidadão.

5.4 - Os prestadores dos serviços acessórios deverão atender aos padrões mínimos de qualidade e atendimento, os quais deverão ser monitorados pela contratada, conforme critérios abaixo:

5.4.1 - Todos os serviços deverão observar um tempo de atendimento adequado, respeitando o tempo máximo de espera estabelecido pela contratada para cada tipo de serviço, respeitados os limites e indicadores contratuais.

5.4.2 - Os prestadores deverão fornecer informações claras aos usuários sobre os serviços oferecidos, tarifas aplicáveis e prazos de atendimento, respeitando a transparência e o direito de informação.

5.4.3 - A contratada deve adotar medidas de acessibilidade e assegurar atendimento adequado às necessidades dos diferentes perfis de cidadãos atendidos na Central.

5.5 - As receitas acessórias a serem auferidas serão derivadas da cobrança de aluguéis, pela contratada, sobre as áreas de instalação dos serviços indicados no item 5.2.



5.5.1 - O custo do metro quadrado para fins de locação será estabelecido pela administração com base nos valores de mercado da região do Faça Fácil, sendo garantido o reajuste a cada interstício de 12 (doze) meses, considerando o Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M).

5.5.2 - A contratada recolherá, mensalmente, por meio de Documento Único de Arrecadação (DUA) 30% (trinta por cento) dos valores auferidos com as locações dos espaços, aos cofres do erário, a título de compartilhamento das receitas acessórias.

5.5.3 - A contratada deverá fornecer relatórios financeiros mensais detalhando a receita obtida de cada serviço, assegurando a transparência dos valores e a conformidade com o percentual de receita a ser recolhido.

5.5.4 - Em caso de divergências, o contratante poderá exigir recolhimento complementar, conforme o contrato.

5.6 - A contratada será responsável pelo monitoramento e fiscalização contínuos dos serviços acessórios, cabendo-lhe assegurar o cumprimento do padrão de desempenho mínimo adequado, conforme item 5.4.

5.6.1 - Em caso de descumprimento dos padrões estabelecidos, a contratada, responderá diretamente pelos atos praticados por seus prestadores de serviço, podendo ensejar a rescisão do contrato de locação, caso as deficiências identificadas não sejam sanadas.

5.7 - Todos os prestadores dos serviços acessórios selecionados deverão ser submetidos à aprovação prévia do contratante, que poderá exigir ajustes ou substituições caso julgue necessário, com base no interesse público e nas diretrizes estabelecidas para a Central de Atendimento ao Cidadão.

5.8 - As disposições sobre os serviços acessórios poderão ser revistas e atualizadas conforme as necessidades da Central e as diretrizes do contratante, mediante aprovação deste.

5.9 - A contratada deverá comunicar ao contratante qualquer alteração nos prestadores de serviços ou nas condições operacionais dos serviços acessórios, submetendo tais alterações à aprovação prévia quando necessário.

6 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.1. O atual contrato de gestão da Central de Atendimento Faça Fácil, nº 019/2013, finalizará em 23/12/2025.

6.1.2. A previsão para o planejamento e início da implementação contratual, incluindo a fase de operação assistida, decorrente do objeto deste Termo de Referência é de 3 (três) meses antes da data de término do contrato atual, estabelecendo-se em 23/09/2025, a fim de garantir uma transição adequada e tempestiva e a continuidade dos serviços. Isso permitirá tempo adequado para a contratação e treinamento do novo pessoal, bem como a aquisição e implementação das novas ferramentas que serão utilizadas pela nova contratada.



6.1.3. O início da execução do contrato com a prestação de serviços de gestão integrada de *facilities* na Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, objeto deste Termo de referência, ocorrerá a partir do 1º dia útil de 2026.

6.1.4. A execução deverá observar rigorosamente as normas técnicas aplicáveis, garantindo a, eficiência, eficácia e efetividade das atividades realizadas, conforme os indicadores de desempenho e níveis de serviço definidos, conforme item 8.

6.1.5. A equipe operacional deverá ser composta por profissionais devidamente treinados e capacitados, em quantidade adequada e com qualificações compatíveis às exigências e necessidades da Central.

6.1.6. Conforme a necessidade e particularidade de cada serviço, a contratada deverá alocar empregados com conhecimento condizente com o desenvolvimento das atividades, utilizar insumos adequados e suficientes, de modo a atingir os resultados e objetivos desta contratação, observando a qualidade e produtividade pretendidas de acordo com as disposições mínimas deste TR e seus Anexos.

6.1.7. O fornecimento de materiais e equipamentos necessários para a execução dos serviços será de responsabilidade da contratada, que deverá garantir que esses itens estejam em conformidade com as normas vigentes, promovendo a substituição quando necessário.

6.1.8. A contratada será responsável pelo controle de substituição e novas aquisições de todos os bens permanentes passíveis de reversão ao Estado no final da contratação, obrigando-se a apresentar à gestão e fiscalização do contrato ao seu término, ou quando solicitado.

6.1.9. A empresa contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações da Central, incluindo áreas físicas, equipamentos e sistemas, devendo mantê-los em perfeito estado de funcionamento e conservação.

6.2. DOS EQUIPAMENTOS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC

6.2.1. A contratada será responsável pela substituição dos equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), utilizados para processar, armazenar, transmitir e gerenciar dados e informações, facilitando a comunicação e o acesso à tecnologia, constantes do ANEXO I-H, garantindo o desempenho contínuo e a evolução tecnológica.

6.2.2. A contratada deverá realizar a renovação contínua dos equipamentos de TIC utilizados na prestação dos serviços, garantindo que a idade média do parque tecnológico não ultrapasse 3,5 anos (três anos e seis meses) e que nenhum equipamento exceda a idade máxima de 5 (cinco) anos.

6.2.3. A renovação deve ocorrer gradualmente, de modo a assegurar que a infraestrutura esteja constantemente atualizada e operacional, minimizando o risco de falhas e garantindo a segurança e eficiência do sistema.

6.2.4. A contratada deve garantir que os equipamentos em operação atendam aos requisitos mínimos de desempenho especificados em contrato, com capacidade para suportar as atualizações tecnológicas necessárias ao longo do período de vigência contratual.



6.2.5. A contratada deverá disponibilizar à contratante solução tecnológica que permita o adequado monitoramento do desempenho dos sistemas e equipamentos de TIC.

6.2.6. A contratada deverá substituir qualquer equipamento cuja obsolescência comprometa a segurança, desempenho ou a produtividade dos usuários, ainda que esteja dentro da idade máxima permitida, desde que a contratante comprove a necessidade de substituição.

6.2.7. A contratada é responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos sistemas e equipamentos de TIC, garantindo que o índice de reparo e downtime, conforme tabela abaixo:

Tipos de sistema e equipamentos	Nível de disponibilidade	Downtime Mensal Permitido	Downtime Anual Permitido
Sistemas importantes de negócios e de comunicação interna, computadores e dispositivos periféricos não críticos	99,9% (três no- ves)	43,2 minutos	8,76 horas (525,6 minutos)
Servidores principais, sistemas de ERP, equipamentos de rede essenciais	99,99% (quatro no- ves)	4,32 minutos	52,56 minutos
Infraestrutura altamente crítica: servidores de aplicação e data centers de missão crítica.	99,999% (cinco no- ves)	0,432 minutos (cerca de 26 se- gundos)	5,26 minutos

6.2.8. Equipamentos que apresentem falhas recorrentes, mesmo após manutenção, deverão ser substituídos imediatamente, a fim de preservar a estabilidade do parque tecnológico e assegurar a produtividade dos usuários.

6.2.9. A contratada deverá manter o parque tecnológico apto para receber atualizações e melhorias tecnológicas que sejam compatíveis com os padrões do mercado, como recursos de segurança, eficiência energética e novos protocolos de conectividade.

6.2.10. Ao surgimento de novas tecnologias que possam otimizar a infraestrutura, a contratante poderá solicitar a implementação dessas tecnologias, mediante análise de viabilidade e comum acordo entre as partes.

6.2.11. A contratada deverá organizar o cronograma de renovação dos equipamentos de TIC de forma escalonada, conforme plano de substituição aprovado pela contratante, assegurando que a idade média da infraestrutura de TIC permaneça dentro dos limites estabelecidos, com atualização periódica do cronograma.

6.2.12. A contratante deverá ser informada sempre que houver execução, ordinária ou extraordinária, do cronograma de renovação de equipamentos de TIC.

6.2.13. A contratante terá direito de fiscalizar e inspecionar, a qualquer tempo, para verificar a conformidade da idade média e da idade máxima dos equipamentos de TIC, bem como a qualidade e adequação dos serviços prestados pela contratada.

6.2.14. Caso seja constatado o descumprimento dos requisitos de idade média e idade máxima, a contratada estará sujeita a penalidades previstas em contrato, incluindo a substituição imediata dos equipamentos não conformes, sem qualquer ônus adicional à contratada.



6.2.15. Em até 10 (dez) dias após assinatura do contrato, a empresa deverá apresentar Instrumento de Planejamento ao gestor do contrato, detalhando como se dará a implementação da solução, acompanhado de Cronograma para monitoramento.

6.3. MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DOS AMBIENTES DO FAÇA FÁCIL

6.3.1. A contratada deverá assegurar que os ambientes do Faça Fácil estejam sempre em condições adequadas para o atendimento ao público, garantindo o pleno funcionamento das áreas da Central.

6.3.2. Em quaisquer intervenções realizadas fruto dos serviços de manutenção, deverão estar contemplados os serviços de recomposição das condições originais como, por exemplo, pisos, paredes e tetos, de acordo com as especificações da instalação.

6.3.3. A empresa contratada deverá obter todos os documentos técnicos, licenças, laudos e alvarás necessários ao estudo e execução dos trabalhos junto aos respectivos órgãos competentes.

6.3.4. O uso de Equipamento de Proteção Individual - EPI será obrigatório para execução do serviço quando as atividades a serem desenvolvidas o exigirem, conforme Norma Regulamentadora - NR 359, emitida pelo Ministério do Trabalho.

6.3.5. A contratada deverá fornecer aos empregados alocados para a execução do serviço, gratuitamente, os EPI adequados ao risco das atividades que estiverem sendo desenvolvidas.

6.3.6. A contratada deverá comunicar, 15 (quinze) dias corridos antes, a fiscalização do contrato nas manutenções programadas.

6.3.7. A contratada deverá executar os serviços de forma a causar a menor interferência possível e não prejudicar o andamento das atividades dos usuários das instalações.

6.3.8. Os serviços para os quais seja inevitável o impacto nas atividades, devem ser agendados previamente com a fiscalização da contratante.

6.3.9. A contratada deverá sinalizar as áreas que serão interditadas para a prestação de serviços de manutenção de forma a identificar e orientar a população e funcionários.

6.3.10. A contratada será responsável pelo correto arquivamento, regularização e manutenção de toda a documentação gerada durante a execução de correções que alterem as dependências do edifício, obrigando-se a devolvê-la ao término do contrato.

6.3.11. A empresa contratada será responsável por qualquer dano ao patrimônio público decorrente da má execução dos serviços, devendo promover os reparos necessários sem custos adicionais para a Administração.

6.4. MONITORAMENTO E CONTROLE DA ENTREGA DOS SERVIÇOS

6.4.1. A entrega dos serviços será monitorada por meio de relatórios mensais a serem apresentados ao fiscal de contrato. Esses relatórios deverão incluir, entre outras

⁹<https://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr35.htm#:~:text=NORMA%20REGULAMENTADORA%20N%C2%BA%2035%20%2D%20NR35&text=35.1.1%20Esta%20Norma%20estabelece,ou%20indiretamente%20com%20esta%20atividade.>



informações, o detalhamento das atividades realizadas, as condições das instalações e eventuais ocorrências, possibilitando o acompanhamento contínuo da execução. Os relatórios deverão conter dados suficientes para subsidiar os cálculos dos Índices de Mensuração de Resultado (IMR), conforme disposto no ANEXO I-K.

6.4.2. A contratante deverá ter acesso ao sistema de gestão integrada utilizado pela contratada, permitindo a geração de relatórios e a visualização de informações gerenciais.

6.4.3. O não cumprimento das condições de entrega nos prazos e padrões estabelecidos poderá resultar na aplicação de penalidades, incluindo advertências, multas ou até mesmo a rescisão contratual, conforme previsto no contrato.

6.5. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

6.5.1. Os serviços de gestão integrada serão prestados na Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, localizado na Rodovia Leste-Oeste, nº 154 - Santo André, Cariacica – ES.

6.5.2. Deve-se observar os horários de funcionamento estabelecidos, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e aos sábados, das 8h às 13h. Qualquer interrupção ou falha na operacionalidade dos espaços deve ser prontamente solucionada, em um prazo definido em contrato, de modo a não comprometer a qualidade do atendimento ao cidadão.

6.5.3. A execução de atividades fora dos dias e horários de funcionamento da Central deverá ser previamente autorizada pela contratante.

6.5.4. A contratada deverá assegurar que os ambientes do Faça Fácil estejam sempre em condições adequadas para o atendimento ao público, garantindo o pleno funcionamento das áreas da Central.

6.6. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

6.6.1. Para a plena operação e a continuidade dos serviços prestados no Faça Fácil, a contratada deverá disponibilizar continuamente os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários ao funcionamento da Central, promovendo sua substituição quando necessário.

6.6.2. Os materiais usualmente utilizados no Faça Fácil constam no ANEXO I-I.

6.7. UNIFORMES E CRACHÁS

6.7.1. Os empregados da contratada farão uso de uniforme e crachá durante a prestação dos serviços relativos ao objeto da concessão.

6.7.2. Os uniformes a serem fornecidos pela contratada a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no Faça Fácil, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto no ANEXO I-J.

6.7.3. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

6.8. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO



6.8.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se em etapas com vistas à sua extinção contratual, conforme os termos estabelecidos neste instrumento e nas condições estabelecidas pelo edital e contrato.

6.8.2. O contratado deverá, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura do contrato, apresentar ao contratante um plano detalhado de transição, que deverá incluir as seguintes ações:

6.8.2.1. O contratado compromete-se a realizar a transferência de conhecimento necessária à continuidade das atividades, por meio de treinamentos e orientação técnica à equipe da contratante ou a terceiros designados por esta;

6.8.2.2. O contratado deverá entregar ao contratante um inventário completo dos ativos materiais e imateriais vinculados ao objeto do contrato, sejam estes os recebidos do contratante, acrescidos e substituídos, incluindo equipamentos, sistemas, e documentos essenciais para a continuidade das atividades, a fim de ser mantido em arquivo circulante, para constante atualização, até a data em que haja a necessidade de transição.

6.8.2.3. O contratado deverá apresentar um plano de desmobilização de suas equipes e recursos materiais, observando as condições de continuidade dos serviços e a efetiva finalização das atividades contratadas.

6.8.3. Em caso de extinção ou rescisão antecipada do contrato, as partes deverão seguir os seguintes procedimentos:

6.8.3.1. O contratante notificará o contratado, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sobre a decisão de extinção do contrato, contendo as justificativas e as condições para a extinção, conforme as disposições contratuais e legais aplicáveis.

6.8.3.2. O contratado deverá garantir o cumprimento de todas as obrigações contratuais até a data da efetiva extinção do contrato, incluindo a entrega de todos os produtos, serviços ou resultados previstos no contrato até a data de término.

6.8.3.3. O contratante procederá ao pagamento das quantias devidas ao contratado, com base nos serviços efetivamente prestados e nas obrigações cumpridas até a data de extinção do contrato, observadas as condições de pagamento previstas no contrato. O contratado deverá apresentar todos os documentos necessários para a quitação das pendências financeiras, como notas fiscais, relatórios de execução de serviços, quitações de obrigações trabalhistas, sob pena de retenção de pagamentos.

6.8.3.4. No caso de rescisão antecipada, COM continuidade de atividades, o contratado se obriga a adotar todas as providências necessárias para garantir a continuidade das atividades e serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a:

6.8.3.4.1. O contratado deverá fornecer à contratante, no momento da rescisão ou extinção, toda a documentação técnica, relatórios de progresso, manuais, e qualquer outro material necessário para que o contratante ou terceiros possam dar continuidade à execução do objeto do contrato sem prejuízo da qualidade ou da regularidade dos serviços.

6.8.3.4.2. O contratado deverá assegurar a continuidade das operações essenciais até que a transição das atividades seja efetivamente concluída, seja por parte do contratante ou por meio de outro prestador de serviços. Para tanto, o contratado deverá cooperar integralmente com o contratante, fornecendo suporte técnico e operacional, quando



necessário, durante o período de transição, até a completa desmobilização dos serviços ou a alocação de novos recursos.

6.8.3.4.3. O contratado deverá tomar todas as medidas razoáveis para minimizar interrupções nos serviços ou atividades essenciais, de forma a evitar danos ao contratante ou aos usuários finais dos serviços prestados, mesmo após a formalização da rescisão ou extinção do contrato.

6.8.3.4.4. Caso a rescisão antecipada ou a extinção do contrato seja relacionada a mudanças nas condições de operação ou na execução dos serviços, o contratado deverá elaborar, em conjunto com o contratante, um plano de continuidade que contemple as ações necessárias para garantir a continuidade dos serviços, considerando a transferência de responsabilidades, a entrega de ativos e a alocação de recursos humanos ou materiais temporários, se necessário.

6.8.3.5. No caso de rescisão antecipada, SEM continuidade de atividades, o contratado compromete-se a devolver à contratante, no prazo de 60 (sessenta) dias após a extinção do contrato, todos os materiais, equipamentos, documentos e outros recursos fornecidos pelo contratante, bem como qualquer bem de propriedade desta, conforme estipulado neste Termo de Referência, Edital ou Contrato.

6.8.4. Caso o contratado tenha celebrado contratos com terceiros para execução do objeto do contrato, deverá assegurar que os contratos terceirizados sejam rescindidos de forma adequada, sem implicar em ônus ou responsabilidades para a contratante, salvo disposição em contrário expressamente acordada.

6.8.5. Ao final do processo de transição e extinção do contrato, o contratante realizará uma avaliação global do contrato, verificando se todas as obrigações foram cumpridas e se os resultados entregues atendem aos termos estabelecidos neste contrato. A avaliação deverá considerar, entre outros aspectos:

6.8.5.1. O cumprimento de todas as obrigações contratuais pelo contratado;

6.8.5.2. A qualidade dos serviços entregues durante o período de execução do contrato.

6.8.5.3. O cumprimento dos prazos acordados e a entrega dentro dos parâmetros contratuais.

6.8.6. O contratante poderá, a qualquer momento, ajustar os procedimentos de transição e finalização do contrato, conforme o andamento da execução contratual, observadas as necessidades do processo de extinção.

6.8.7. Em caso de descumprimento das obrigações de transição, devolução de materiais e recursos, ou de outras obrigações relacionadas à extinção do contrato, o contratado estará sujeito às penalidades previstas no contrato, sem prejuízo de outras responsabilizações.

6.8.8. O contratante poderá, ainda, exigir que o contratado providencie a adoção de medidas corretivas ou de mitigação de impactos causados pelo descumprimento das obrigações de transição e finalização, conforme julgar necessário.



7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. As diretrizes e procedimentos para gestão e fiscalização do contrato seguirão o que estabelece a legislação vigente e suas alterações, em especial a Lei Federal 14.133, de 01 de abril de 2021, o Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e demais condições previstas para a contratação, devendo ser observados pela contratada e contratante.

7.2. As comunicações entre a contratante e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a contratante 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 da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.5. Além do disposto acima, a gestão e fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.5.1. Receber da contratada o Instrumento de Planejamento, fazer o acompanhamento de cada etapa e sua conclusão;

7.5.2. Receber, avaliar o Plano de sustentabilidade e monitorar sua execução;

7.5.3. Executar o plano de fiscalização, considerando as particularidades dos serviços com dedicação de mão de obra e sem dedicação de mão de obra, suprimentos e bens a serem fornecidos;

7.5.4. Aplicar as rotinas do plano de fiscalização (registro de ocorrências, comunicações à contratada e entre gestor e fiscal, recebimento do objeto, medição dos serviços considerando o IMR, comunicação para emissão de nota fiscal, conferência da nota fiscal, instrução e trâmite para pagamento).

7.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e demais condições previstas para a contratação.

7.7. O cumprimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, pela contratada, é condição para comprovação do cumprimento da obrigação contratual, conforme regras estabelecidas no próprio Contrato.

7.8. REPRESENTANTE DA CONTRATADA

7.8.1. A empresa contratada 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.



7.8.2. A empresa contratada 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.

7.8.3. A contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.8.4. As comunicações entre a contratante e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. DO RECEBIMENTO

8.1.1. O objeto do contrato será recebido provisoriamente, observadas as seguintes etapas sequenciais:

8.1.1.1. Após executado o serviço e estando em condições de ser recebido na forma estabelecida na contratação, o contratado deverá comunicar à fiscalização, por escrito, a fim de que seja realizada conferência quanto ao cumprimento das exigências de caráter técnico;

8.1.1.2. Emitir termo detalhado, por fiscal ou comissão designada, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca da medição da parcela executada do contrato;

8.1.1.3. Analisar demais documentos previstos na contratação, por gestor ou comissão designada.

8.1.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelo fiscal e pelo gestor, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências contratuais.

8.1.3. O prazo da disposição acima 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.

8.1.4. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico, na forma do art. 11 do Decreto 5545-R, de 2023.

8.1.5. O gestor do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo, na forma do art. 10 do Decreto 5545-R, de 2023.

8.1.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

8.1.6.1. O fiscal do contrato deverá apurar o resultado da execução do objeto, a partir da aplicação do Instrumento de Medição de resultado (IMR), conforme item 8.2 e, se for o caso, poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.1.6.2. O gestor do contrato deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório;



8.1.6.3. Caso a fiscalização identifique irregularidades que impeçam o recebimento provisório dos serviços, o gestor ou fiscal devem indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções.

8.1.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.1.8. 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.

8.1.9. 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. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.1.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.1.11. 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.

8.1.12. O gestor do contrato deve comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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

8.1.14. 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.

8.1.15. O contrato será recebido definitivamente, observadas as seguintes etapas sequenciais:

8.1.15.1. Após concluídos os serviços e obrigações previstos no contrato, realizar a avaliação do funcionamento, produtividade dos equipamentos e/ou instalações, quando couber, incluindo testes e ensaios que forem necessários; e

8.1.15.2. Emitir termo detalhado, pelo gestor ou comissão designada, para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados.

8.2. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

8.2.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ANEXO I-K, que é o conjunto de indicadores de desempenho que serão utilizados para avaliar e acompanhar a execução dos serviços prestados pela contratada no âmbito do Faça Fácil. O IMR tem como objetivo assegurar a qualidade, eficiência e eficácia na prestação dos serviços, bem como a satisfação dos usuários.



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

8.2.3. não produzir os resultados acordados,

8.2.4. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.5. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.2.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.2.7. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.2.7.1. Avaliar a **aderência dos serviços executados** às metas e prazos estabelecidos no contrato;

8.2.7.2. Monitorar a **qualidade do atendimento ao cidadão**, conforme parâmetros de satisfação e resolução;

8.2.7.3. Verificar a **eficiência operacional**, com foco na otimização dos processos e recursos envolvidos;

8.2.7.4. Promover a **melhoria contínua** dos serviços e o **alcance de resultados** que atendam às expectativas da Administração e dos usuários.

8.2.8. Os seguintes indicadores de desempenho comporão o IMR:

8.2.8.1. **Índice de Satisfação do Usuário (ISU)**: mede a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados, com base em pesquisa de satisfação aplicada diariamente com medição de desempenho mensal.

8.2.8.2. Meta mínima: 95% (noventa e cinco por cento) de satisfação positiva.

8.2.8.3. **Taxa de Resolução no Primeiro Atendimento (TRPA)**: mede a porcentagem de atendimentos resolvidos sem necessidade de novas interações.

8.2.8.4. Meta mínima: 90% (noventa por cento) de resolutividade no primeiro atendimento.

8.2.8.5. **Tempo Médio de Espera (TME)**: mede o tempo que o cidadão aguarda para ser atendido, desde a emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê, momento em que é realizado o atendimento.

8.2.8.6. Meta máxima: 10 (dez) minutos.

8.2.8.7. **Taxa de Disponibilidade de Serviços de Dados (TDSD)**: mede a porcentagem de tempo em que os serviços de dados estiveram disponíveis sem interrupções ou falhas.

8.2.8.8. Meta mínima: 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade.

8.2.8.9. **Garantia Mínima de Atendimento (GMA)**: avaliar o nível mínimo de atendimento mensal projetado do Faça Fácil garantindo que o serviço não fique abaixo do nível necessário para atender a população conforme as metas estabelecidas.



8.2.8.10. A demanda mensal estimada são 75.000 (setenta e cinco mil) atendimentos no mês de apuração.

8.2.8.11. Meta mínima: 95% (noventa e cinco por cento) da demanda projetada de atendimento mensal.

8.2.8.12. Caso o total de atendimentos realizados no mês de apuração não alcance o equivalente a 95% (noventa e cinco por cento), e sejam atendidas todas as demandas geradas no mês, não será considerado descumprimento da meta.

8.2.8.13. **Índice de Conformidade (IC):** avalia a disponibilidade e adequação da infraestrutura necessária ao funcionamento do Faça Fácil, assegurando padrões mínimos de qualidade e operacionalidade.

8.2.8.14. Meta mínima: 90% (noventa por cento) de conformidade nos itens inspecionados.

8.2.9. Os indicadores de desempenho do IMR poderão ser revisados e ajustados ao longo da vigência do contrato, em comum acordo entre a Administração e a contratada, de modo a adequá-los às mudanças de contexto, tecnologia e demandas dos usuários.

8.2.10. O cálculo dos Índices de Medição de Resultado (IMR) deverá constar do Relatório de Desempenho que será entregue pela contratada à contratante.

8.2.11. A forma de apresentação do Relatório de Desempenho poderá ser modificada ao longo da execução contratual por solicitação da contratante com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

8.3. METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO

8.3.1. A contratada deverá fornecer relatórios mensais contendo os resultados obtidos para cada indicador de desempenho.

8.3.2. Os relatórios serão analisados pela gestão do contrato, que poderá solicitar ajustes ou melhorias nos serviços prestados, caso os resultados não atendam às metas estabelecidas.

8.3.3. Os pagamentos serão realizados com base nos serviços efetivamente prestados pela contratada, conforme previsto no cronograma físico-financeiro estabelecido no contrato.

8.3.4. A aferição será conduzida pela fiscalização designada pela contratante, que validará a conformidade dos serviços e a qualidade dos resultados, conforme os critérios estabelecidos para cálculo de IMR, no Anexo I-K.

8.3.5. 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 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de nota fiscal no que seja pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.3.6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.4. DA NOTA FISCAL



8.4.1. Para fins de exame da Nota Fiscal, o fiscal deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.4.1.1. o prazo de validade;
- 8.4.1.2. a data da emissão;
- 8.4.1.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.4.1.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.4.1.5. o valor a pagar; e
- 8.4.1.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.4.2. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.4.3. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.

8.4.4. O Contratado deverá apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

8.5. CONDIÇÕES E HABILITAÇÃO NO CURSO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

8.5.1. A Administração deverá verificar a manutenção das condições de habilitação na forma do inciso III do art. 10 do Decreto nº 5.545-R/2023.

8.5.2. Constatado que o Contratado não se encontra em situação de regularidade fiscal ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

8.5.3. Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.

8.5.4. Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo contratado, será imposta multa de 1% (um por cento) sobre o saldo contratual não executado.

8.5.5. Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

8.5.6. Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o Contratante informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

8.6. DO PRAZO DE PAGAMENTO



8.6.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

8.6.2. Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deve especificar a data de vencimento da obrigação.

8.6.3. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VFX \frac{12}{100} X \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

8.6.4. Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura.

8.6.5. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

8.6.6. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

8.7. DA FORMA DE PAGAMENTO

8.7.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.7.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.7.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.7.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

9.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1.1. O fornecedor será selecionado, conforme ditames estabelecidos na Lei de Licitações e Contratos Administrativos nº 14.133/21, por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.



9.1.2. A fim de assegurar uma competição equitativa entre os licitantes e garantir a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, entende-se que a modalidade licitatória do Pregão é a mais adequada, tendo em vista que o objeto da licitação é a contratação de serviços comuns de caráter continuado, com e sem fornecimento de mão de obra, caracterizados por padrões de desempenho e qualidade que podem ser definidos de forma objetiva, com base em especificações amplamente aceitas no mercado.

9.2. DO REGIME DE EXECUÇÃO E DA FORMA DE FORNECIMENTO

9.2.1. O fornecimento do objeto visando a gestão, operação e manutenção do Faça Fácil será realizado por meio da prestação de serviços contínuos, que podem envolver mão de obra com ou sem dedicação exclusiva.

9.2.2. Os serviços contínuos garantirão a operação regular da Central, enquanto os serviços sob demanda serão acionados conforme necessário, ambos com base em cronogramas e especificações definidos no contrato, respeitando as normas técnicas e regulamentares aplicáveis, bem como as especificações contidas neste Termo de Referência, assegurando a eficiência e funcionalidade da Central.

9.2.3. A contratação será realizada sob o regime de empreitada por preço global, abrangendo a gestão, operação e manutenção do Faça Fácil, conforme art. 6º, inciso XXIX da Lei 14.133/2021, considerando que o contratado deverá fornecer todos os insumos necessários à execução dos serviços e quaisquer outros recursos necessários para garantir o pleno funcionamento das instalações da Central.

9.2.4. A justificativa para adoção da referida forma de fornecimento baseia-se na necessidade de garantir a eficiência e a continuidade das atividades da Central. Esse modelo de fornecimento permite flexibilidade na alocação de recursos, otimizando os custos operacionais, ao mesmo tempo que assegura a manutenção do ambiente e o suporte adequado ao funcionamento diário, conforme a demanda específica de cada serviço.

9.3. DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

9.3.1. Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar os requisitos descritos no ANEXO I-L deste Termo de Referência.

10 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor da contratação será apurado após pesquisa de preço. Para fim de estimativa, no entanto, a partir de referências na literatura, estudos acadêmicos e a expertise dos fornecedores do setor privado sobre terceirização de *facilities*, foi possível identificar parâmetros para estimar o valor da contratação, baseando-se na experiência atual da Administração Estadual.



10.2. Estudos apontam que a terceirização de *facilities* pode gerar uma redução de custos entre 10% (dez por cento) e 20% (vinte por cento) em comparação à gestão direta^{10 11 12}. Essa economia se deve à especialização das empresas terceirizadas, que oferecem melhor gestão de recursos, insumos e mão de obra qualificada, além de minimizar desperdícios, uma questão recorrente na gestão direta. Empresas terceirizadas costumam ter maior controle sobre o consumo de materiais e equipamentos, proporcionando previsibilidade orçamentária e facilitando o planejamento financeiro da contratante^{13 14}.

10.3. Outro aspecto relevante é a transferência de responsabilidades trabalhistas e administrativas para a empresa terceirizada, o que permite à administração pública focar em suas atividades finalísticas.

10.4. O valor mensal médio do contrato atual, considerando o período de 12 meses de setembro 2023 a agosto 2024 é de R\$ 1.764.079,00 (um milhão, setecentos e sessenta e quatro mil e setenta e nove reais).

Nota Fiscal / Período	Processo/ Peça E-docs	Valor Bruto
118/ setembro 2023	2023-NBRK0, peça #1137	R\$ 1.793.442,40
119/ outubro 2023	2023-NBRK0, peça #1269	R\$ 1.793.442,40
120/ novembro 2023	2023-NBRK0, peça #1399	R\$ 1.793.442,40
121/ dezembro 2023	2023-NBRK0, peça #1552	R\$ 1.902.965,60
122/ janeiro 2024	2024-9NRB5, peça #45	R\$ 2.036.600,20
123/ fevereiro 2024	2024-9NRB5, peça #174	R\$ 1.630.136,40

¹⁰ TR SERVICE. **Entenda como a terceirização de serviços ajuda na redução de custos.** *TR Service*, 2023. Disponível em: <https://www.trserv.com.br/entenda-como-a-terceirizacao-de-servicos-ajuda-na-reducao-de-custos/>. Acesso em: 18 set. 2024.

¹¹ INFRAFM. **Seis tendências emergentes na terceirização de Facilities Management.** *INFRAFM*, 2023. Disponível em: <https://infrafm.com.br/Textos/5/23369/Seis-tendencias-emergentes-na-terceirizacao-de-Facilities-Management>. Acesso em: 18 set. 2024.

¹² GRUPO CORDIALLE. **Como reduzir custos com a gestão terceirizada de Facilities.** *Grupo Cordialle*, 2023. Disponível em: <https://www.grupocordialle.com.br>. Acesso em: 18 set. 2024.

¹³ Idem 9.

¹⁴ LOK, K. L.; BALDRY, D. **A sustainable artificial intelligence facilities management outsourcing relationships system: Case studies.** *Frontiers in Artificial Intelligence*, 2021. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frai.2021.00001/full>. Acesso em: 18 set. 2024.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

124/ março 2024	2024-9NRB5, peça #324	R\$ 1.807.806,20
125/ abril 2024	2024-9NRB5, peça #468	R\$ 1.815.256,60
126/ maio 2024	2024-9NRB5, peça #598	R\$ 1.630.136,40
127/ junho 2024	2024-9NRB5, peça #714	R\$ 1.630.136,40
128/ julho 2024	2024-9NRB5, peça #822	R\$ 1.705.446,60
129/ agosto 2024	2024-9NRB5, peça #949	R\$ 1.630.136,40
TOTAL		R\$ 21.168.948,00
MÉDIA CONTRATO ATUAL		R\$ 1.764.079

Tabela 12 - Valor Mensal Médio do Contrato Atual

10.5. Os custos operacionais atuais para o funcionamento da Central, declarado pela concessionária no mês de abril de 2024, estão demonstrados a seguir:

TIPO	VALOR MENSAL	PROPORÇÃO
Infraestrutura	R\$ 134.741,34	9,70%
Pessoal	R\$ 1.111.995,37	79,90%
Administrativo	R\$ 122.968,64	8,90%
Suporte	R\$ 8.524,00	0,60%
Controle	R\$ 13.519,08	0,90%
CUSTO OPERACIONAL TOTAL	R\$ 1.391.748,43	100%

Tabela 13 – Custos Operacionais – Base Mês Abril 2024



10.6. Com base nas análises realizadas, quanto ao valor anual da nova contratação para os serviços de *facilities* tem-se a expectativa de alcançar uma redução mínima de 13% em relação ao contrato atual, suportado pela modelagem de Parceria Pública Privada (PPP).

TIPO	VALOR
Média Contrato Atual (Tabela 12)	R\$ 1.764.079,00
(-) Custo operacional total (Tabela 13)	R\$ 1.391.748,43
(-) Custo indireto estimado 4%	R\$ 55.669,94
(-) Lucro estimado 6%	R\$ 83.504,91
= Total Estimado de Redução	R\$ 233.155,73
Proporção Estimada de Redução	13%
Estimativa Valor Mensal Nova Contratação	R\$ 1.530.923,27
Estimativa Valor Global Nova Contratação	R\$ 91.855.396,20

Tabela 14 - Composição da Estimativa do Valor Mensal Contratual

10.7. A Tabela 14 (catorze) demonstra a redução estimada na parcela mensal de pagamento para a nova contratação. Partindo da média mensal de pagamento no atual contrato, conforme Tabela 12 (doze), de R\$ 1.764.079,00 (um milhão, setecentos e sessenta e quatro mil e setenta e nove reais) foram aplicadas deduções estimadas referentes ao custo operacional total, Tabela 13 (treze), no valor de R\$ 1.391.748,43 (um milhão, trezentos e noventa e um mil, setecentos e quarenta e oito reais e quarenta e três centavos), ao custo indireto estimado em 4% (quatro por cento), correspondente a R\$ 55.669,94 (cinquenta e cinco mil, seiscentos e sessenta e nove reais e noventa e quatro centavos), e a margem de lucro estimada em 6% (seis por cento), que representa R\$ 83.504,91 (oitenta e três mil, quinhentos e quatro reais e noventa e um centavos).

10.8. Com essas deduções, chega-se a um total estimado de redução de R\$ 233.155,73 (duzentos e trinta e três mil, cento e cinquenta e cinco reais e setenta e três centavos), o que representa uma diminuição de 13% (treze por cento) em relação à média de pagamento no atual contrato, demonstrando uma significativa economia na nova contratação.

10.9. Desta feita, a partir dos dados da Tabela 14 (catorze), o valor estimado mensal para a nova contratação é de R\$ 1.530.923,27 (um milhão, quinhentos e trinta mil, novecentos e vinte e três reais e vinte e sete centavos). Considerando a vigência de 5 (cinco) anos estabelecida para a contratação objeto deste Termo de Referência, **estima-se que o valor global da contratação** seja em torno de **R\$ 91.855.396,20** (noventa e um milhões, oitocentos e cinquenta e cinco mil, trezentos e noventa e seis reais e vinte centavos).



11 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Conforme estipulado no art. 4º, §2º do Decreto 5.354-R, de 28 de março de 2023, a indicação da classificação e da dotação orçamentária, bem como a comprovação de cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal só serão providenciadas para a formalização do contrato.

Vitória, 28 de novembro de 2024

OLGA AMELIA LOPES DE CARVALHO
Analista do Executivo
SUBAD/SEGER

NELSON JORGE GARBINI DE MELLO
Subgerente SUMAIC
GECOV/SUBAD/SEGER



ANEXO I-A – SERVIÇOS ESSENCIAIS AO FUNCIONAMENTO DIÁRIO DO FAÇA FÁCIL

I - Com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra:

1. Atendimento ao Cidadão:

- a) Atendimento direto (baias)
 - I. Realização dos atendimentos presenciais aos cidadãos.
- b) Retaguarda
 - I. Suporte administrativo.
- c) Recepção
 - I. Acolhimento e orientação inicial aos cidadãos que chegam à Central, fornecendo informações necessárias.
- d) Coordenação de atendimento ao cidadão
 - I. Supervisão e orientação da equipe de atendentes
 - II. Resolução de situações problemáticas que possam surgir durante o atendimento, garantindo que os cidadãos recebam suporte adequado.
 - III. Implementação de ações corretivas e preventivas para evitar a recorrência de problemas.
- e) Administrativo
 - I. Gestão e fiscalização da execução do contrato de *facilities*.
 - II. Realização dos procedimentos necessários para o encaminhamento mensal do pagamento referente ao contrato.
 - III. Controle e fornecimento de materiais de escritório, insumos de limpeza, copa e outros suprimentos necessários para o funcionamento diário da Central.

2. Limpeza e Conservação:

- a) Áreas internas
 - I. Varrição e limpeza de pisos, escadas, elevadores, salas e áreas comuns.
 - II. Limpeza de banheiros, vestiários, áreas de convivência, copa e refeitórios.
 - III. Reposição de suprimentos, como papel toalha, sabonete e papel higiênico.
 - IV. Coleta e descarte de resíduos de todas as áreas, garantindo que os recipientes estejam sempre limpos e vazios.
 - V. Desinfecção de mesas e balcões de atendimento.
 - VI. Limpeza das estações de trabalho administrativo (computadores, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos servidores).
- b) Áreas externas
 - I. Varrição e manutenção da limpeza da área externa da Central.



- II. Remoção de folhas, sujeira e detritos nos jardins e áreas verdes.

3. Segurança patrimonial:

- a) Controle de acesso:
 - I. Monitoramento da entrada e saída de pessoas, garantindo que apenas indivíduos autorizados tenham acesso às instalações.
 - II. Verificação de documentos e identificação de visitantes.
- b) Vigilância constante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana:
 - I. Realização de rondas periódicas nas instalações para prevenir e detectar atividades suspeitas ou comportamentos inadequados.
 - II. Uso de sistemas de câmeras de segurança (CCTV) para monitorar áreas internas e externas.
- c) Resposta a emergências:
 - I. Colaboração com as autoridades competentes, como bombeiros e polícia, quando necessário.
- d) Atendimento ao público:
 - I. Prestação de orientações e informações aos cidadãos sobre procedimentos de segurança e acesso às dependências da Central.
 - II. Assistência a usuários em situações de emergência ou situações que requeiram intervenção de segurança.

4. Manutenção de baixa complexidade (artífice):

- a) Reparos gerais:
 - I. Conserto de mobiliário, como mesas e cadeiras, garantindo a funcionalidade e segurança dos itens utilizados pelo público.
 - II. Ajustes em portas e janelas, como substituição de maçanetas e reparo de dobradiças.
- b) Manutenção de sistemas elétricos simples:
 - I. Substituição de lâmpadas e reatores em áreas comuns e de atendimento.
 - II. Realização de pequenos reparos em tomadas e interruptores.
- c) Manutenção hidráulica:
 - I. Conserto de vazamentos em torneiras, vasos sanitários e pias.
 - II. Desentupimento de ralos e vasos sanitários.
- d) Pintura e reparo de paredes:
 - I. Realização de pequenos reparos em paredes, como correção de buracos e fissuras.
 - II. Pintura de áreas internas e externas, de baixa complexidade, quando necessário.
- e) Manutenção de pisos:
 - I. Reparo de pisos danificados.



- f) Verificação e manutenção de sinalização:
 - I. Instalação e substituição de placas e sinalizações de segurança e orientações ao público.
- g) Montagem e instalação de móveis:
 - I. Montagem de novos móveis e equipamentos conforme a necessidade da Central.
 - II. Reorganização do espaço físico para otimizar o atendimento.
- h) Serviços de jardinagem simples
 - I. Manutenção de áreas verdes, incluindo irrigação e cuidado com plantas internas e externas.

5. Copa

- a) Serviço de café:
 - I. Disponibilização de café para os funcionários.
- b) Limpeza e organização da copa:
 - I. Higienização diária de todos equipamentos e utensílios de copa e cozinha, incluindo bancadas, pias e mesas.
- c) Gerenciamento de utensílios e equipamentos:
 - I. Organização e manutenção de utensílios de cozinha, como panelas, pratos, talheres e eletrodomésticos.
 - II. Verificação de condições de uso e limpeza de equipamentos, como micro-ondas e cafeteiras.
- d) Controle de estoque:
 - I. Monitoramento e reposição de insumos e suprimentos, como pó de café, produtos de limpeza e descartáveis.
- e) Serviço de limpeza de louças:
 - I. Lavagem e secagem de utensílios e louças utilizados no preparo e consumo de bebidas.

6. Gestão de Infraestrutura de TI e Suporte Técnico

6.1 Gestão

- a) Monitoramento e manutenção contínua da infraestrutura de TI:
 - I. Supervisão constante dos equipamentos e sistemas de TI, como computadores, servidores, redes, impressoras e outros dispositivos, para identificar e resolver problemas rapidamente.
- b) Gestão de ativos de TI:
 - I. Inventário e controle de equipamentos e softwares utilizados na Central, garantindo que estejam atualizados, em bom estado e em conformidade com as licenças de uso.
- c) Gestão de redes e conectividade:
 - I. Administração e manutenção de redes locais, incluindo configuração de roteadores e pontos de acesso, para garantir a conectividade estável e segura.



- II. Monitoramento do desempenho da rede e solução de problemas de conectividade.
- d) Segurança da informação:
 - I. Implementação de medidas de segurança para proteger os dados e sistemas, como configuração de firewalls, controle de acesso e políticas de backup.
 - II. Monitoramento de possíveis ameaças e vulnerabilidades, com ações para mitigação de riscos.

6.2 Suporte

- a) Suporte técnico ao usuário:
 - I. Prestação de assistência imediata aos funcionários e usuários da Central em caso de dificuldades técnicas, incluindo problemas com softwares, hardware e conexão de rede.
 - II. Atendimento a chamados e solicitações de suporte, garantindo a rápida resolução de incidentes.
- b) Instalação e configuração de equipamentos e softwares:
 - I. Configuração de novos dispositivos e softwares, além da instalação de atualizações e patches de segurança, para manter a infraestrutura de TI segura e operacional.

II - Sem dedicação de mão de obra exclusiva

1. Manutenção Predial

- a) Proceder a manutenção continuada de toda infraestrutura predial e anexos à unidade da Central de Atendimento Faça Fácil.

2. Manutenção de Sistemas Elétricos

- a) Manutenção corretiva sob demanda.
- b) Inspeções e verificações programadas.
- c) Disponibilidade para atendimento emergencial em casos de falhas graves ou situações críticas que exijam intervenções rápidas para restabelecer a normalidade do funcionamento elétrico da Central.
- d) Prestação de suporte técnico para atividades pontuais, como a instalação de novos equipamentos, alteração de layout de pontos elétricos ou adequação da rede elétrica para novas demandas.

3. Manutenção de Sistemas Hidráulicos e Sanitários

- a) Manutenção contínua de redes de água, esgoto e sistemas sanitários, assegurando o bom funcionamento das instalações hidráulicas.

4. Manutenção de geradores e nobreaks

- a) Realização de testes e ajustes periódicos em equipamentos de fornecimento de energia de emergência, para garantir a continuidade das operações em caso de falhas na rede elétrica.



5. Manutenção de Elevadores

- a) Serviços contínuos de manutenção preventiva e corretiva dos elevadores, garantindo seu funcionamento seguro e ininterrupto.

6. Manutenção de Equipamentos de Climatização

- a) Manutenção, limpeza e reparo dos sistemas de ar-condicionado e ventilação, assegurando a climatização adequada dos ambientes.

7. Inspeção de sistemas de combate a incêndio

- a) Verificação periódica de extintores, alarmes, sprinklers e hidrantes para garantir que estejam operacionais e de acordo com as normas de segurança.

8. Manutenção de Equipamentos de Segurança

- a) Inspeção e a manutenção de câmeras de segurança.

9. Limpeza de vidros e fachadas

- a) Execução periódica da limpeza de janelas, fachadas e áreas envidraçadas.

10. Serviços de Jardinagem e Paisagismo

- a) Manutenção e cuidado das áreas verdes da Central, incluindo poda de plantas, gramados, limpeza de canteiros e adubação.

11. Serviços de dedetização e controle de pragas

- a) Aplicações pontuais de controle de pragas ou ações corretivas para garantir a higiene e salubridade do ambiente.

12. Serviço de motoboy

- a) O serviço de motoboy envolve a realização de atividades externas de transporte e entrega de documentos, materiais e pequenas encomendas entre a Central de atendimento e outras localidades, tais como órgãos públicos, instituições parceiras ou fornecedores.

13. Serviço de chaveiro

- a) Abrange todas as atividades relacionadas à manutenção, reparo, substituição de fechaduras e confecção de chaves.

14. Elaboração de laudo e projetos

- a) Elaboração de laudo de vistoria predial para manutenção da fachada, projeto 'as built', projeto de revitalização dos sistemas de prevenção e combate a incêndio.

15. Limpeza de caixa d'água e cisternas

- a) Realização de procedimentos de limpeza e desinfecção em caixas d'água e cisternas para remover sujeiras, lodo e microorganismos, evitando a contaminação da água.
- b) Verificação do estado das caixas d'água e cisternas para identificar possíveis danos, vazamentos ou a necessidade de reparos.



III - Suprimentos

1. Fornecimento de Insumos e Materiais

a) Garantir a plena operação e a continuidade dos serviços prestados pelo Faça Fácil, por meio da disponibilização contínua e adequada de todos os itens necessários para o funcionamento das instalações, atendimento ao público e suporte às atividades administrativas. Abrange, mas não se limita a:

- I. Materiais de escritório;
- II. Materiais de limpeza e higiene;
- III. Materiais de manutenção predial;
- IV. Materiais de segurança e emergência.

2. Fornecimento de Insumos de TIC

a) Garantir o fornecimento contínuo, reposição e gestão dos insumos necessários ao funcionamento dos sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) utilizados no Faça Fácil, garantindo a disponibilidade, segurança e eficiência dos serviços prestados ao cidadão. Abrange, mas não se limita a:

- I. Equipamentos de rede e conectividade;
- II. Equipamentos de informática;
- III. Consumíveis de infraestrutura de TIC.

IV - Bens

1. Fornecimento de ativos mobiliários, utensílios e eletroeletrônicos

a) Garantir o fornecimento, manutenção e reposição dos ativos mobiliários, utensílios e equipamentos eletroeletrônicos essenciais para o pleno funcionamento do Faça Fácil, assegurando o conforto, a segurança e a eficiência das atividades administrativas e de atendimento ao cidadão.

2. Fornecimento de Bens de TIC

a) Garantir o fornecimento, instalação, configuração, manutenção e reposição de bens de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) necessários para assegurar o pleno funcionamento dos sistemas e equipamentos utilizados no Faça Fácil, proporcionando segurança, eficiência e continuidade dos serviços prestados ao cidadão.

- I. Equipamentos de hardware;
- II. Equipamentos de rede;
- III. Dispositivos de armazenamento;
- IV. Equipamentos de segurança da informação.

V – Sistemas de apoio

1. Fornecimento e manutenção dos sistemas de apoio ao atendimento e à gestão da unidade



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

a) Garantir a eficiência, a segurança da informação e a continuidade dos serviços prestados pelo Faça Fácil por meio de sistemas que suportem as atividades de atendimento ao cidadão e a gestão administrativa da unidade. A contratada deverá fornecer e manter, ao longo da vigência do contrato, no mínimo, os seguintes sistemas de apoio, conforme as necessidades operacionais e administrativas da unidade:

- I.Sistema de gerenciamento de atendimentos;
- II.Sistema de gestão de facilities;
- III.Sistema de gestão administrativa;
- IV.Manutenção de software e hardware;
- V.Sistema de manifestação do cidadão qualitativa (ficha e Qrcode);
- VI.Sistema de informações gerenciais;
- VII.Sistema de controle de chamados;
- VIII.Sistema de controle de ponto eletrônico;
- IX.Sistema de CFTV - Circuito Fechado de TV (Câmeras);
- X.Sistema de segurança e monitoramento.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

ANEXO I-B – RELATÓRIO GERENCIAL FAÇA FÁCIL

RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JULHO 2024

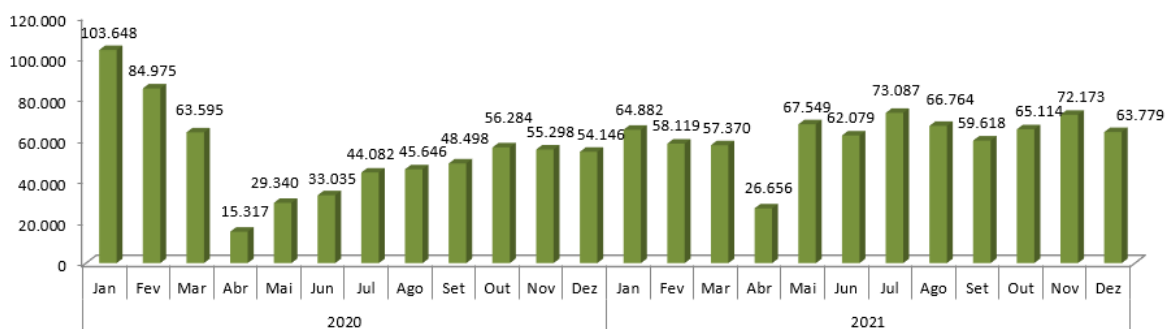
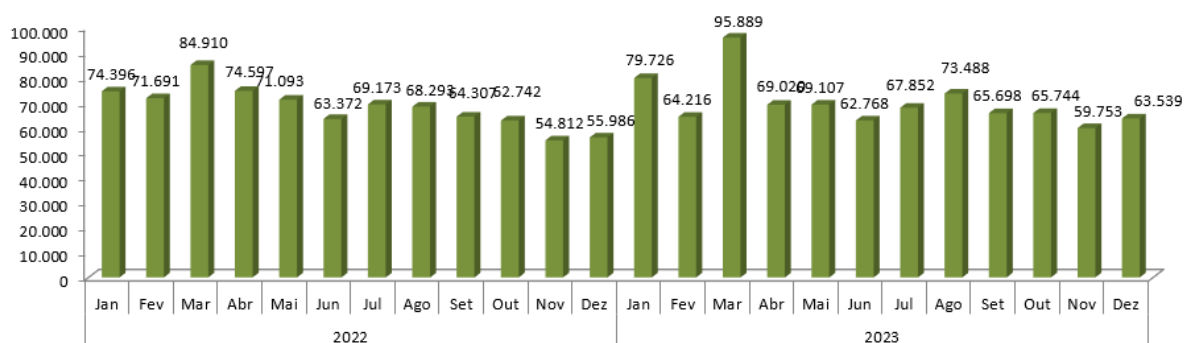
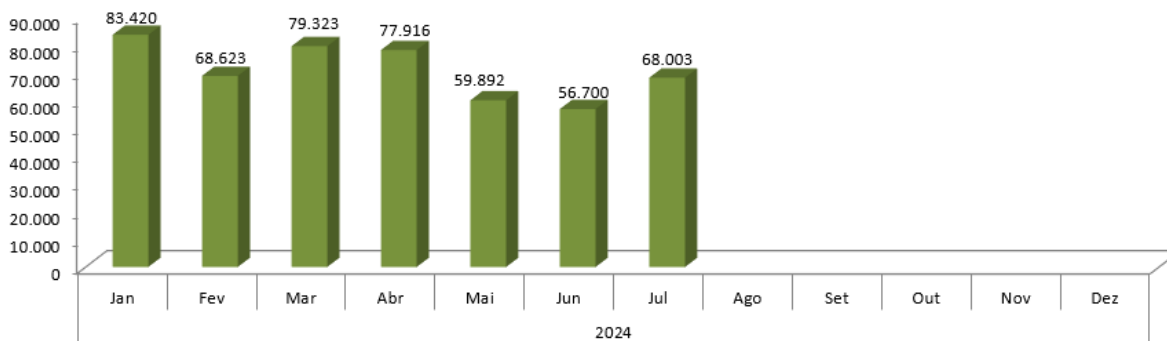


I – ATENDIMENTO

Resumo Gerencial

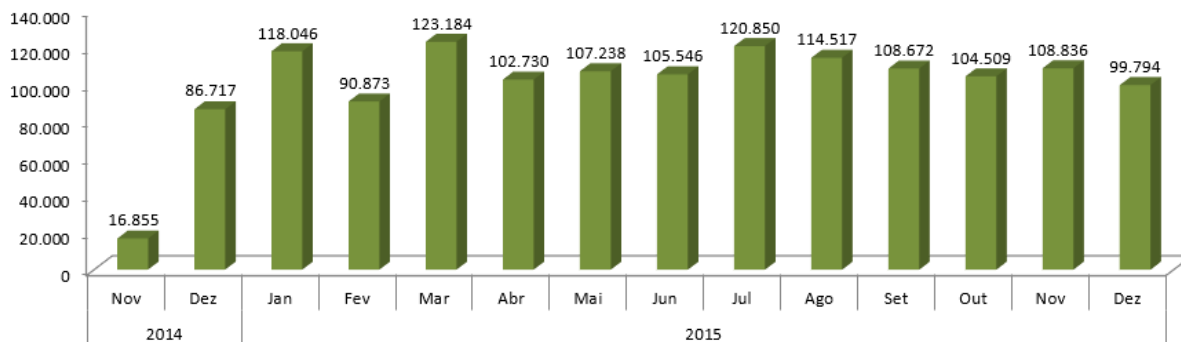
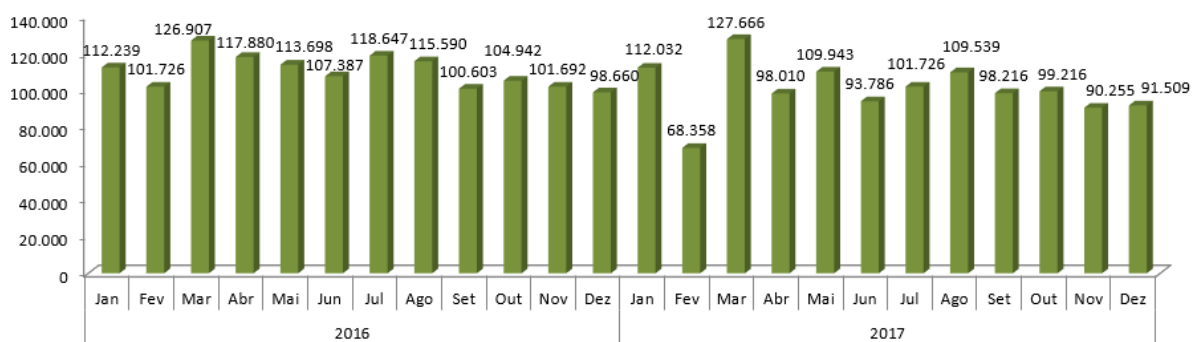
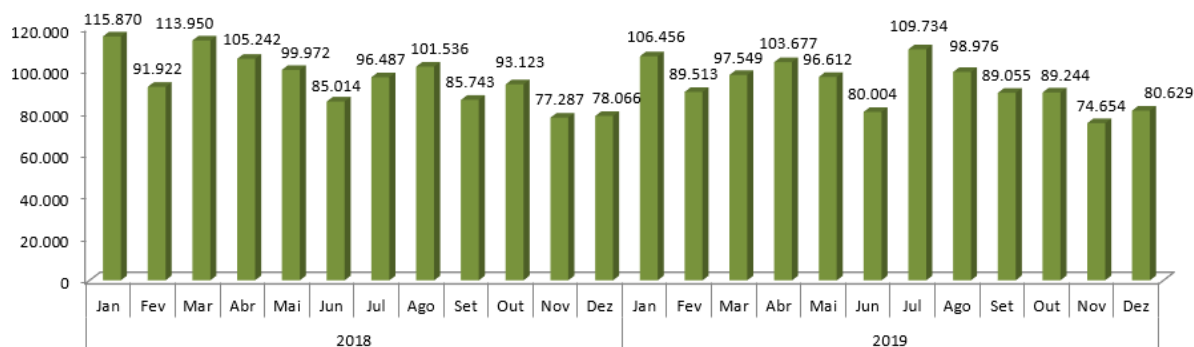
1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **68.003** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.519** cidadãos atendidos.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD



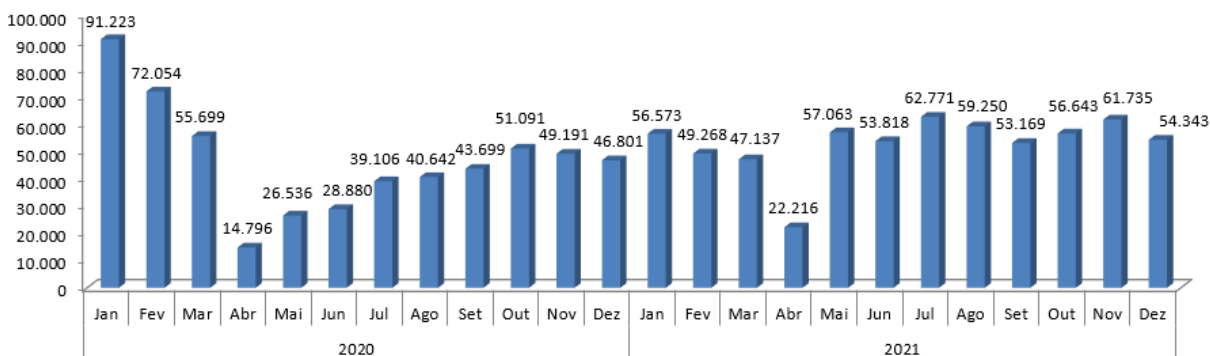
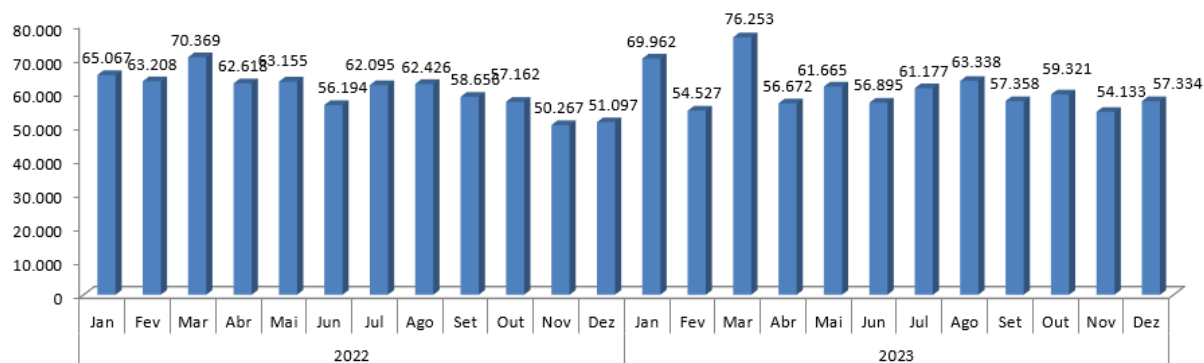
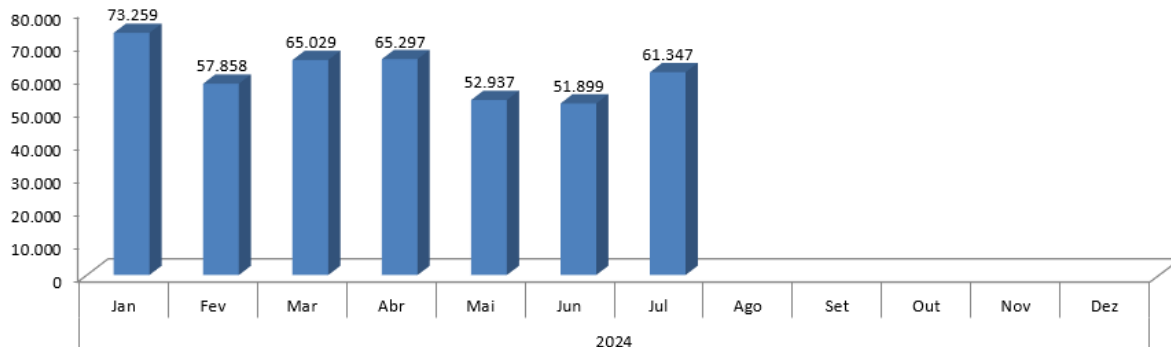
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.



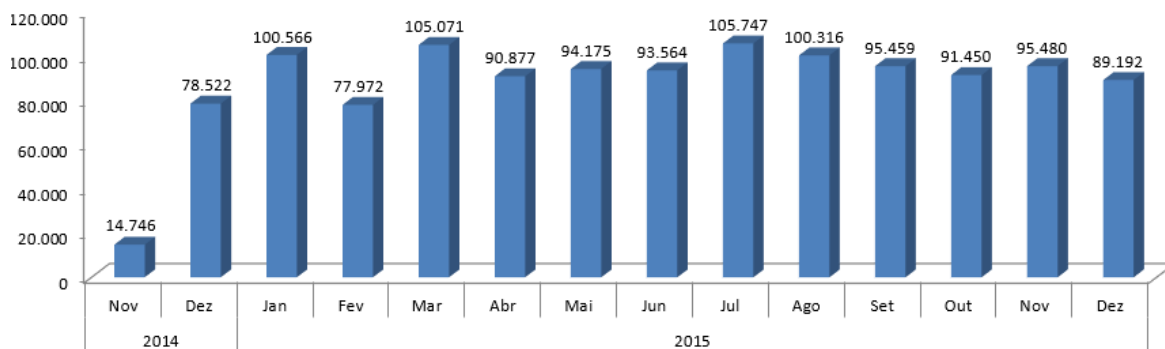
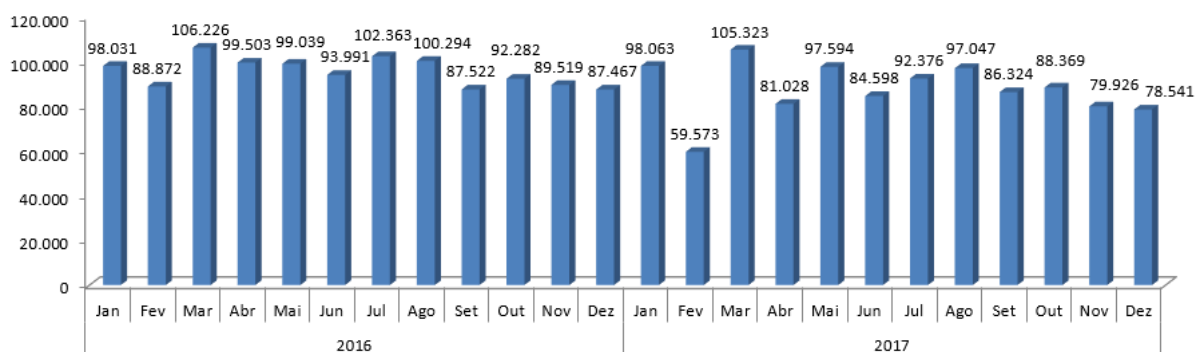
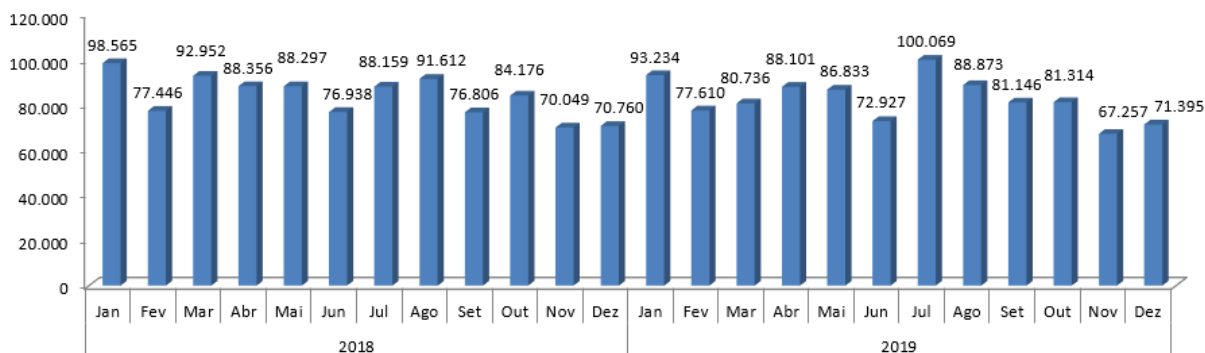
1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **61.347** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.272** cidadãos atendidos.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD



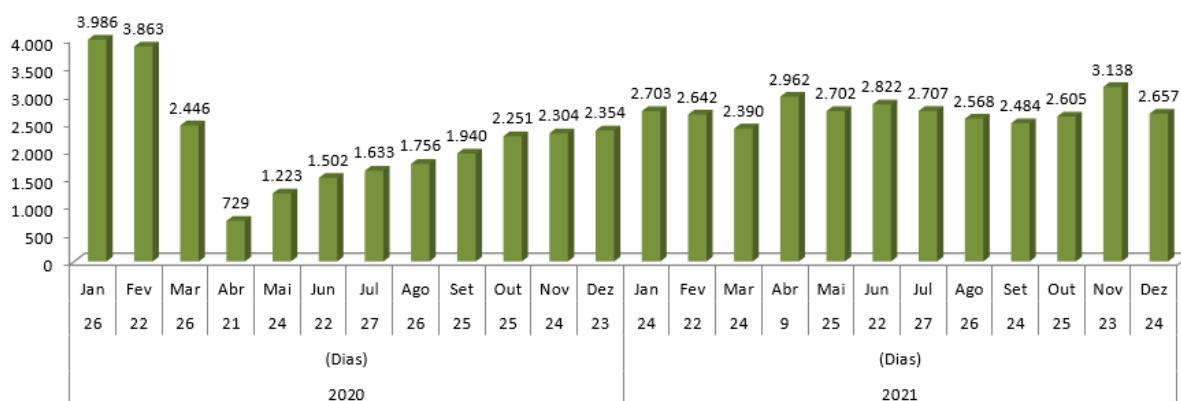
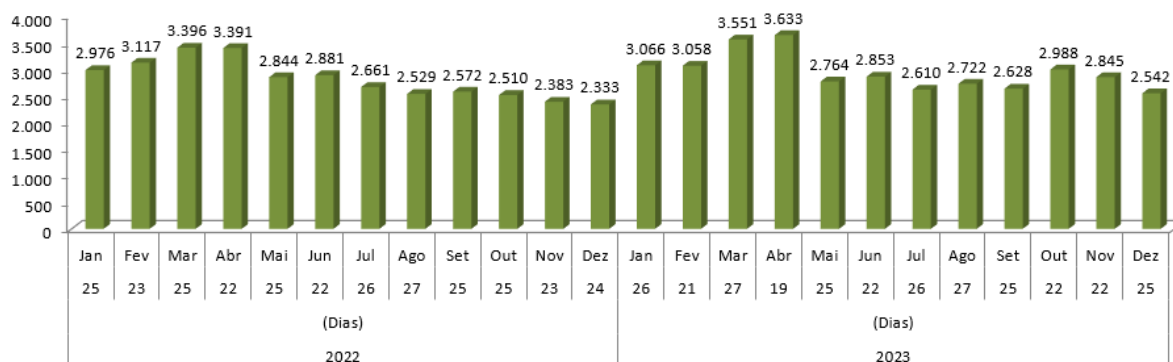
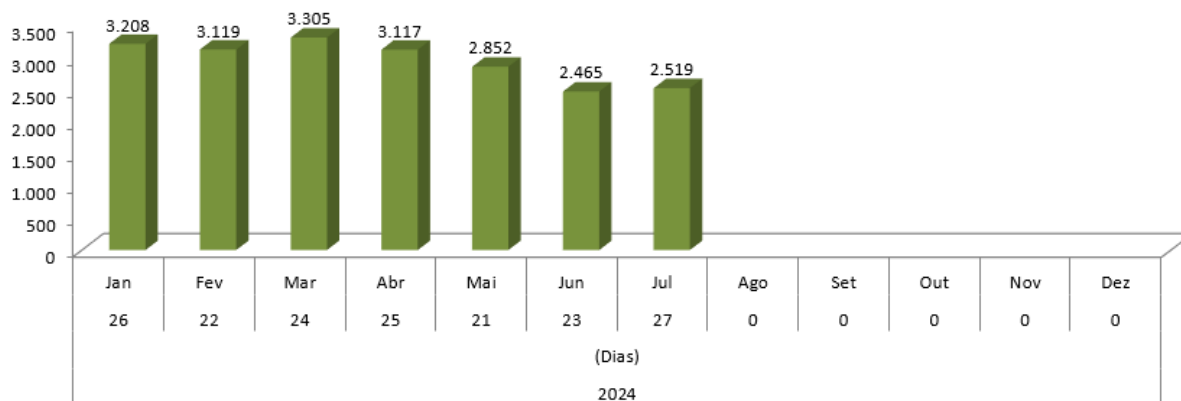
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.



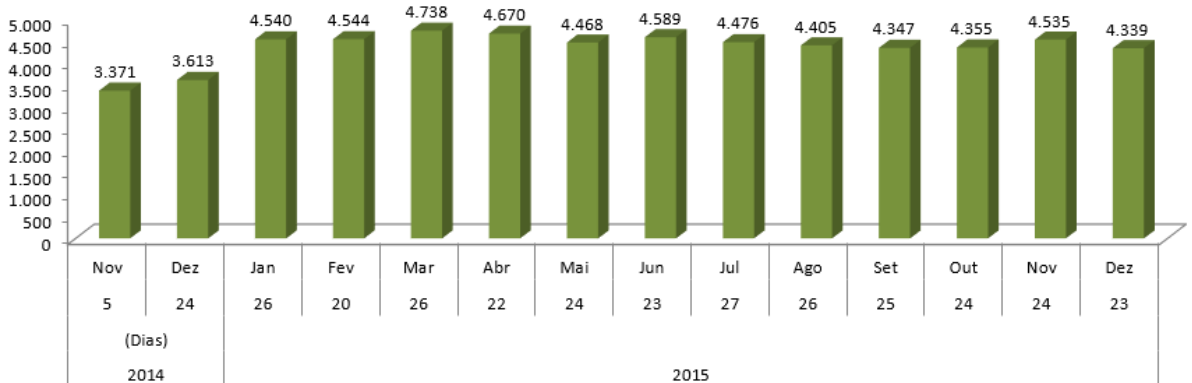
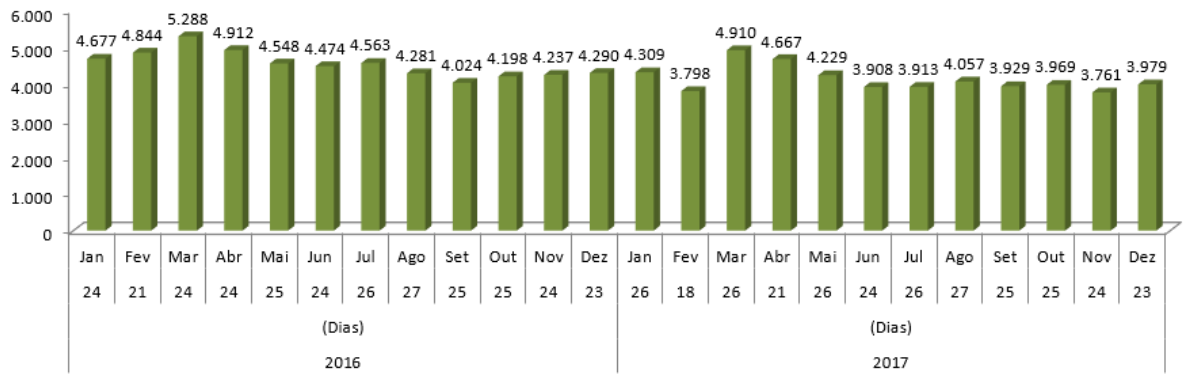
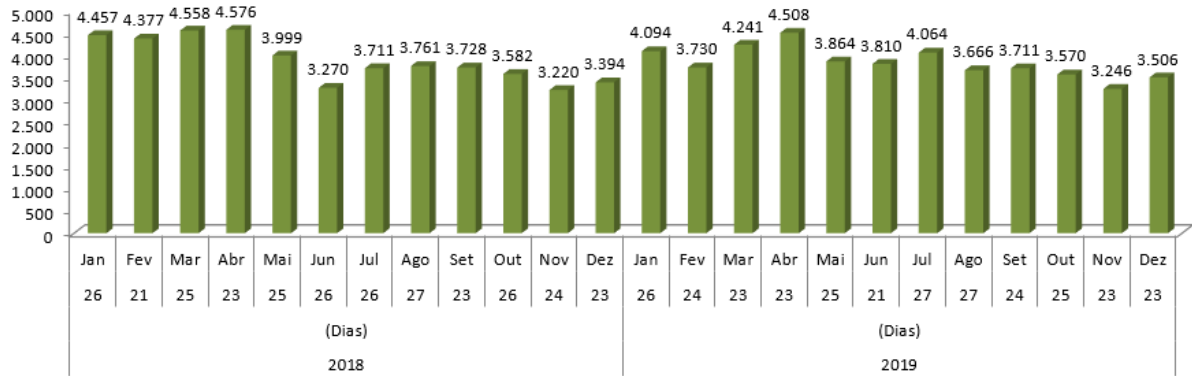
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados



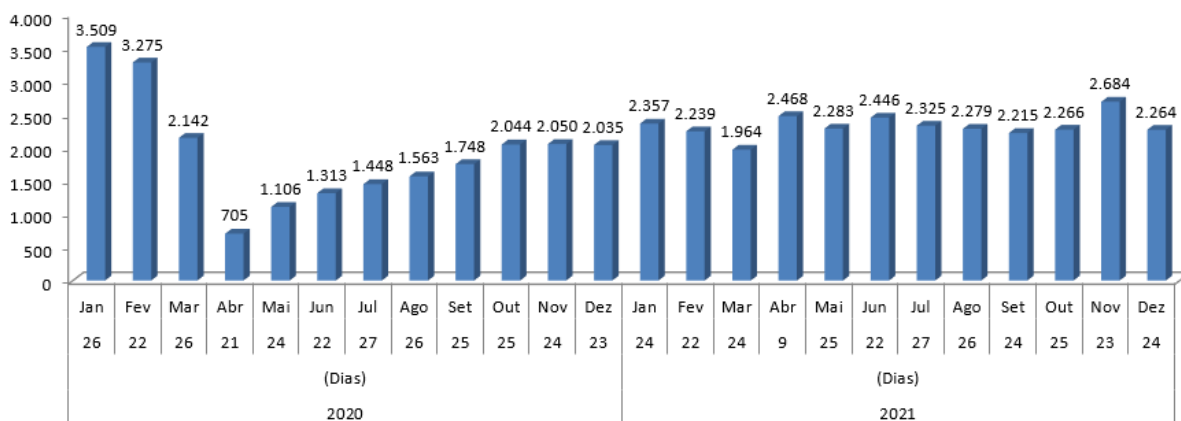
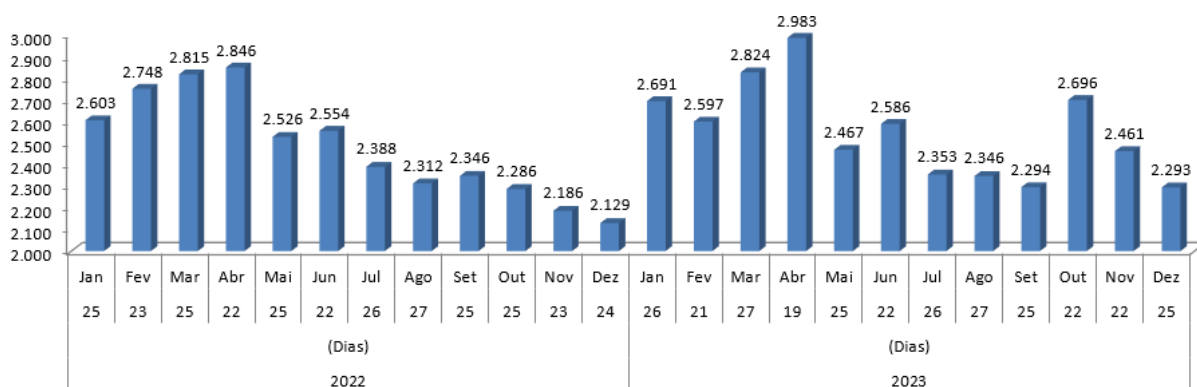
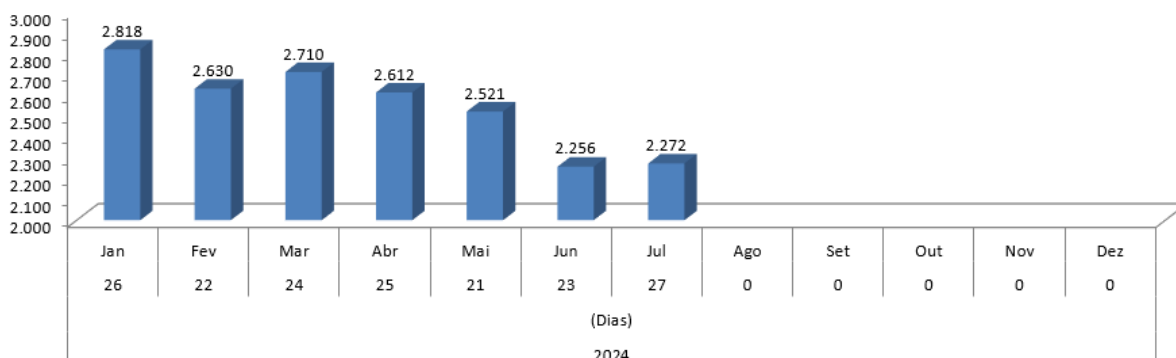


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD



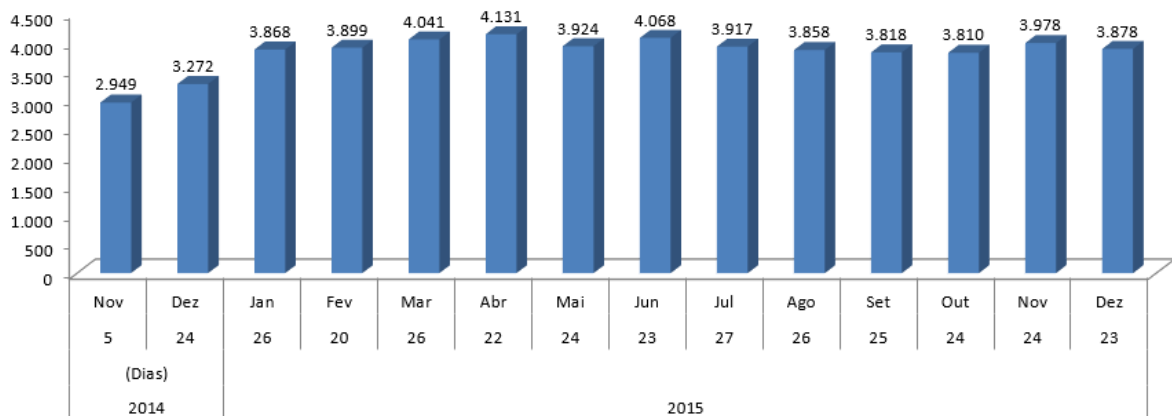
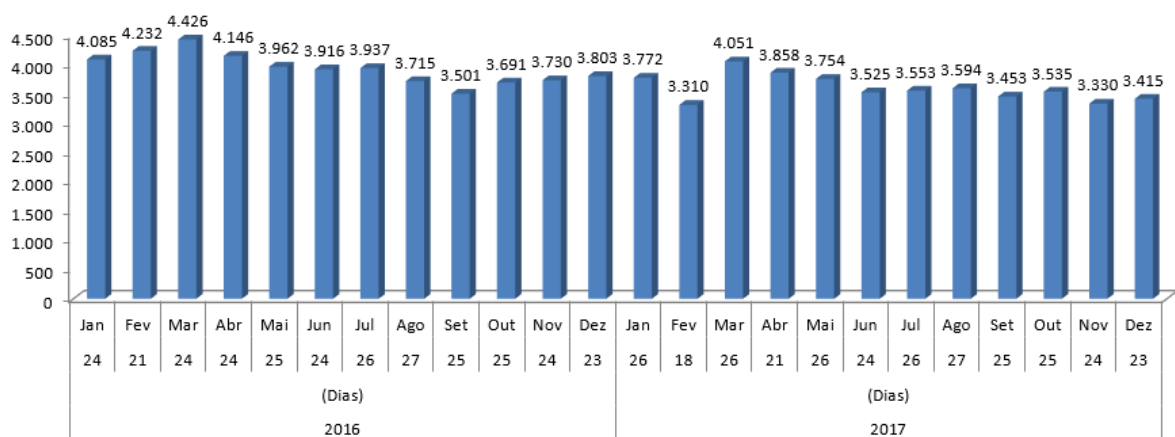
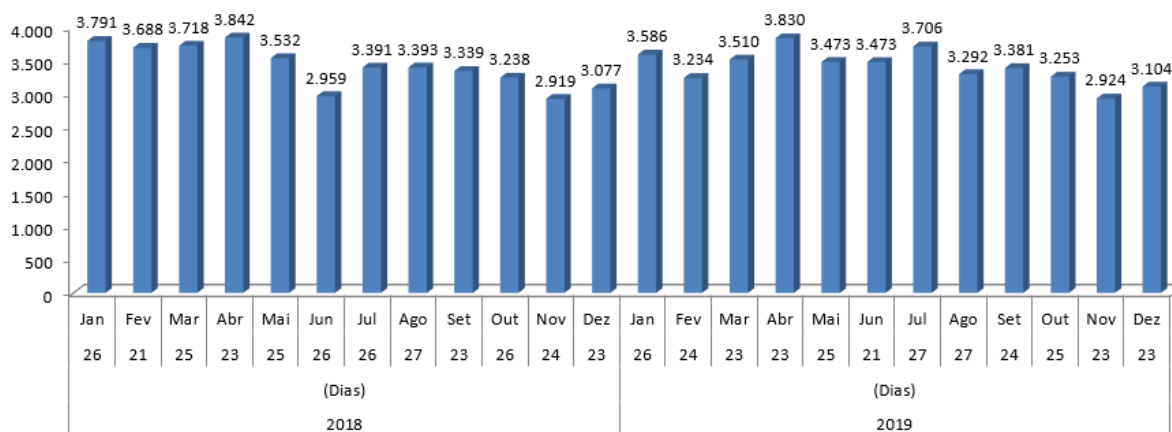


1.5.2. Senhas Atendidas





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD





1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo
Abril	8	Ponto Facultativo
Maio	1	Dia do trabalho
	23	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
	25	Ponto Facultativo
	30	Corpus Christi
	31	Ponto Facultativo
Junho	1	Ponto Facultativo
	24	Feriado Municipal – São João Batista - Lei Municipal nº 317/1967



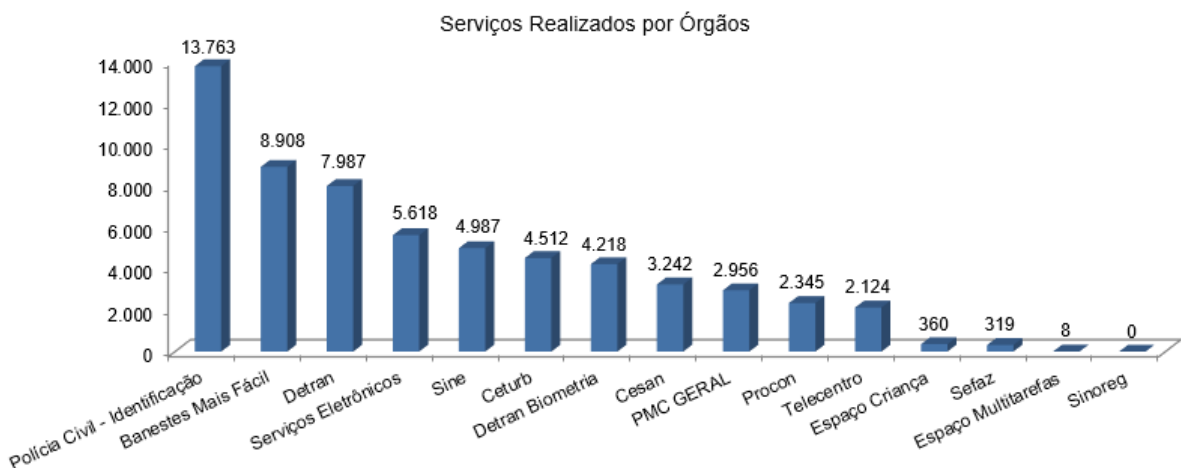
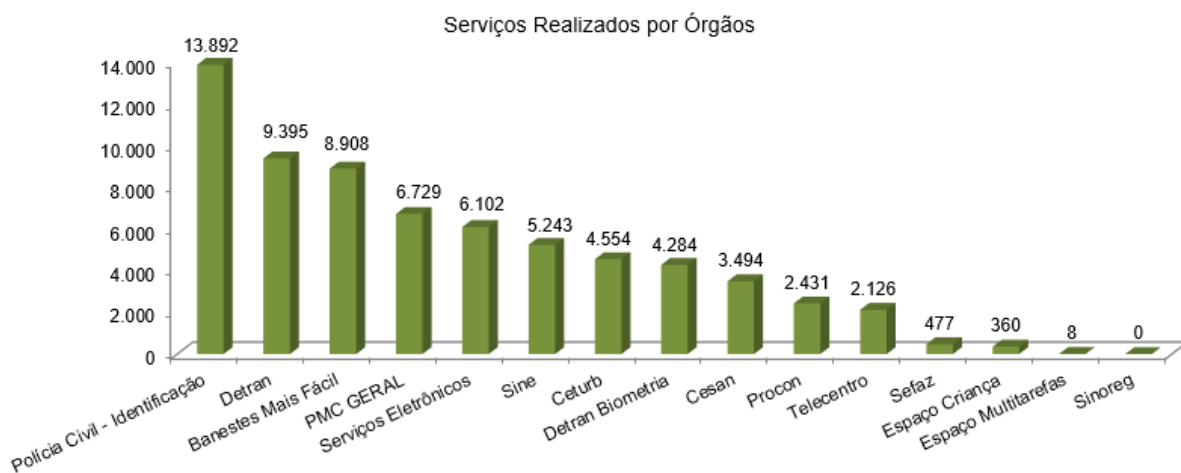
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.892	13.763	20,43%	22,43%
Banestes Mais Fácil	8.908	8.908	13,10%	14,52%
Detran	9.395	7.987	13,82%	13,02%
Serviços Eletrônicos	6.102	5.618	8,97%	9,16%
Sine	5.243	4.987	7,71%	8,13%
Ceturb	4.554	4.512	6,70%	7,35%
Detran Biometria	4.284	4.218	6,30%	6,88%
Cesan	3.494	3.242	5,14%	5,28%
PMC GERAL	6.729	2.956		
Finanças / ADM / Procuradoria	5.522	1.806	9,90%	4,82%
Junta Militar	1.207	1.150		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.431	2.345	3,57%	3,82%
Telecentro	2.126	2.124	3,13%	3,46%
Espaço Criança	360	360	0,53%	0,59%
Sefaz	477	319	0,70%	0,52%
Espaço Multitarefas	8	8	0,01%	0,01%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	68.003	61.347	100%	100%





1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.479	8.908	5,06%
Cesan	2.874	3.494	21,57%
Ceturb	3.997	4.554	13,94%
Detran	8.663	9.395	8,45%
Detran Biometria	3.969	4.284	7,94%
Espaço Criança	210	360	71,43%
Espaço Multitarefa	13	8	-38,46%
Jucees	0	0	
PMC GERAL	5.120	6.729	31,43%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.989	5.522	38,43%
Junta Militar	1.131	1.207	6,72%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.931	13.892	39,89%
Procon	2.042	2.431	19,05%
Sefaz	260	477	83,46%
Serviços Eletrônicos	5.150	6.102	18,49%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Sine	4.500	5.243	16,51%
Sinoreg	15	0	-100,00%
Telecentro	1.477	2.126	43,94%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	56.700	68.003	19,93%

* Ouvidoria itinerante da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP-ES



1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.479	8.908	5,06%
Cesan	2.666	3.242	21,61%
Ceturb	3.969	4.512	13,68%
Detran	7.344	7.987	8,76%
Detran Biometria	3.903	4.218	8,07%
Espaço Criança	210	360	71,43%
Espaço Multitarefa	13	8	-38,46%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.591</u>	<u>2.956</u>	<u>14,09%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.605	1.806	12,52%
Junta Militar	986	1.150	16,63%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.874	13.763	39,39%
Procon	1.978	2.345	18,55%
Sefaz	182	319	75,27%
Serviços Eletrônicos	4.899	5.618	14,68%
Sine	4.300	4.987	15,98%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

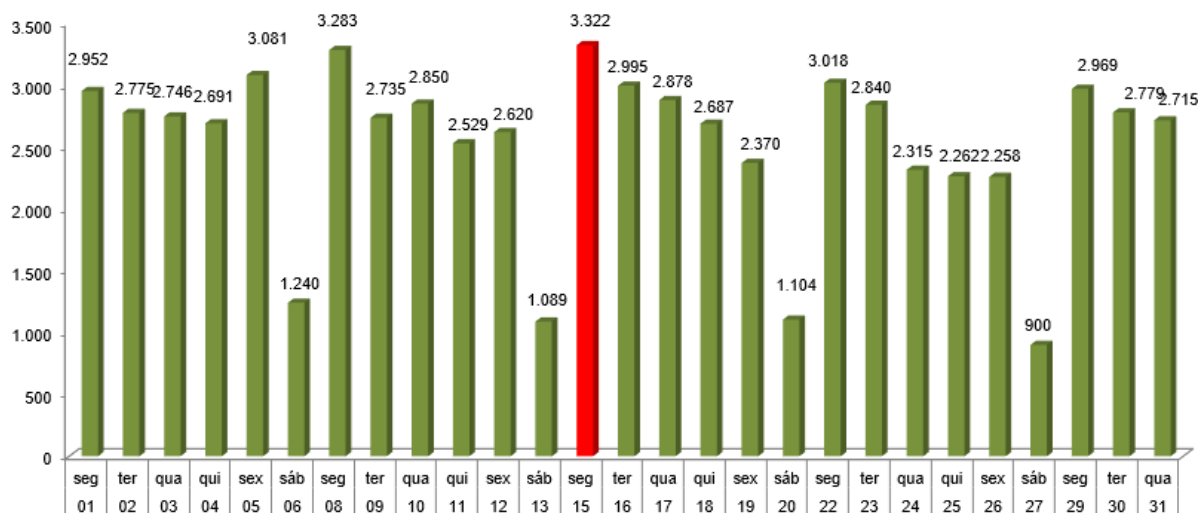
Sinoreg	15	0	-100,00%
Telecentro	1.476	2.124	43,90%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	51.899	61.347	18,20%

* Ouvidoria itinerante da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP-ES

2. Histórico Diário

2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/07/2024** com o total de **3.322** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,13%**.

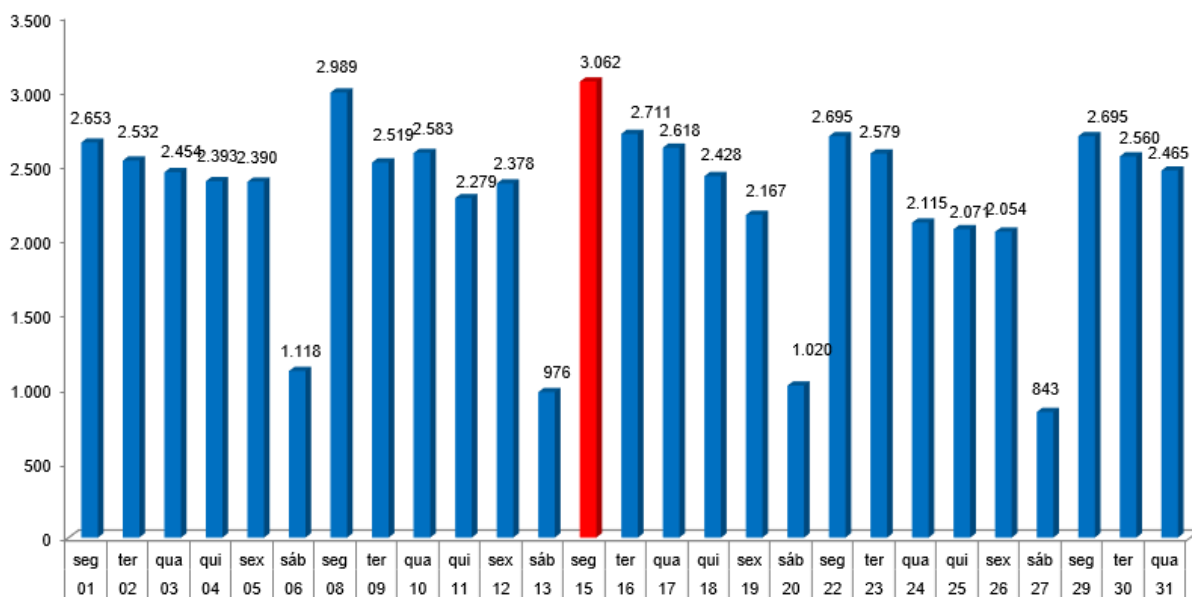


2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/07/2024** com o total de **3.062** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,65%**.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD



2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas

Órgãos / Horário	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	Total
BANESTES MAIS FÁCIL		1068	1322	1254	1016	774	817	891	985	759	22		8.908
CESAN		375	483	483	337	277	314	346	377	245	5		3.242
CETURB		667	829	756	548	396	400	427	344	145			4.512
COLETA BIOMÉTRICA		728	660	553	408	245	383	467	386	384	4		4.218
DETRAN		958	1076	1023	991	800	779	841	845	653	21		7.987
ESPAÇO CRIANÇA		23	39	52	32	28	26	56	81	23			360
JUCEES													
MULTITAREFAS					2		1	1	3	1			8
PMC-GERAL		168	263	291	201	154	158	226	212	131	2		1.806
PMC-JUNTA MILITAR		189	196	187	130	83	98	123	94	47	3		1.150



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		229	266	322	272	246	248	241	194	106			2.124
POLÍCIA CIVIL		1198	1755	1857	1740	1373	1397	1475	1543	1367	58		13.763
PROCON		225	301	301	271	241	197	201	249	310	49		2.345
SEFAZ		18	46	39	39	22	19	57	49	28	2		319
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		887	884	798	680	570	522	482	527	264	4		5.618
SINE		656	670	664	704	544	500	577	436	231	5		4.987
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.389	8.790	8.580	7.371	5.753	5.859	6.411	6.325	4.694	175		61.347

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação, Entrega e Nova Coleta)	Polícia Civil	13.892
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.908
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.201
4º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.079
5º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.993
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.933
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.551



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

8º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.126
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.068
10º	PR-Reclamações	Procon	1.914

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:29
CESAN	00:02:11
CETURB	00:06:17
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:53
DETRAN	00:06:41
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:42:00
PMC-GERAL	00:02:35
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:11
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:18
POLÍCIA CIVIL	00:11:15
PROCON	00:11:02



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

SEFAZ	00:01:25
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:34
SINE	00:05:38
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:07:19
CETURB	00:05:37
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:28
DETRAN	00:10:10
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:17:52
PMC-GERAL	00:04:12
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:56
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:45



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

POLÍCIA CIVIL	00:13:59
PROCON	00:36:20
SEFAZ	00:06:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:32
SINE	00:07:04
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil

Esse item refere-se à triagem realizada pelos orientadores antes da abertura com objetivo de identificar qual o município de origem e os órgãos mais procurados.

Município	Cidadão	%
Cariacica	1214	59,28%
Serra	256	12,50%
Vila Velha	249	12,16%
Viana	184	8,98%
Vitória	104	5,08%
Guarapari	16	0,78%
Afonso Cláudio	4	0,20%
Fundão	4	0,20%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Santa Leopoldina	4	0,20%
Venda Nova do Imigrante	3	0,15%
Marechal Floriano	2	0,10%
Alfredo Chaves	1	0,05%
Castelo	1	0,05%
Guaçuí	1	0,05%
Itapemirim	1	0,05%
Jaguaré	1	0,05%
Santa Maria de Jetibá	1	0,05%
São Gabriel da Palha	1	0,05%
São Mateus	1	0,05%
Total	2.048	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	803	39,21%
Procon	309	15,09%
Detran	292	14,26%
Sine	233	11,38%



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

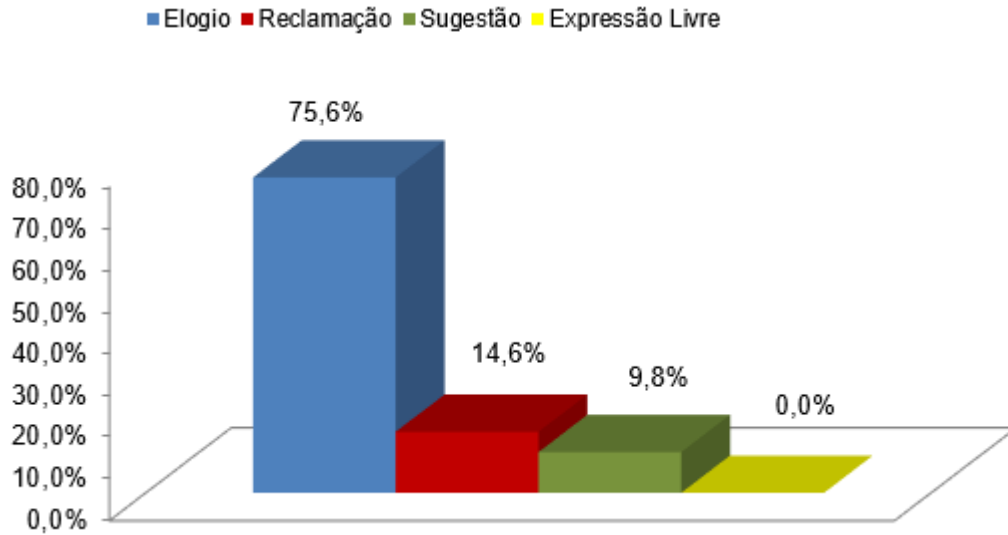
EDP	104	5,08%
Ceturb	81	3,96%
Serviços Eletrônicos	74	3,61%
Cesan	64	3,13%
Coleta Biométrica	28	1,37%
Junta Militar	25	1,22%
PMC - Geral	21	1,03%
Banestes Mais Fácil	13	0,63%
SEFAZ	1	0,05%
Total	2.048	100%

7. Manifestações do Cidadão

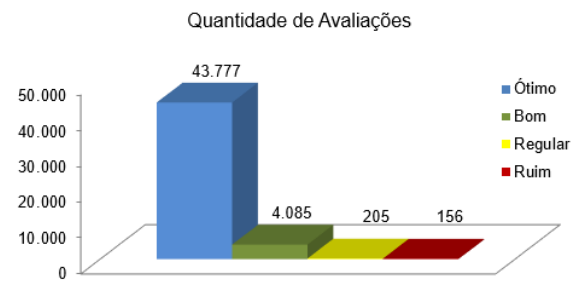
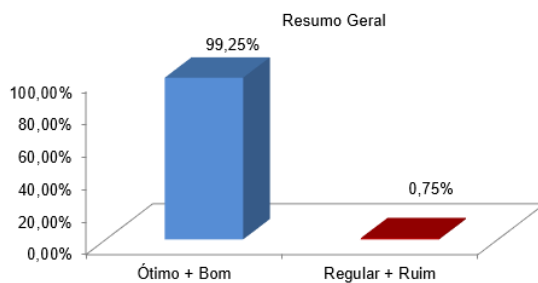
Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	31	73,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	19,5%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	2,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	4,9%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	41	100%	



Total de Fichas de Manifestação: 21



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



II – RECURSOS HUMANOS

1. Quadro de Pessoal

Funcionários Concessionária	Quantidade
Estagiária	2
Administrativo	13
Aprendiz	11



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Banestes	4
Cesan	10
Ceturb	6
Detran	15
Espaço Criança	1
Limpeza / Copa	10
Orientação	13
PMC	8
Polícia Civil	37
Procon	14
Sefaz	3
Serviços Eletrônicos	5
Sine	12
Sinoreg	1
Telecentro	2
Vistoria	0
Subtotal	167

Terceirizado	Quantidade
---------------------	-------------------



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Vigilância	09
Transporte	1
Subtotal	10

Serviços de Apoio	Quantidade
EDP Escelsa	10
Cafeteria	4
Copiadora	2
Subtotal	16

Servidores Públicos	Quantidade
Cesan	1
Detran / Biometria	13
Polícia Civil - Identificação	5
PMC	7
Sefaz	3
Ceturb	2
Procon	1
Segeer	2



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Sinoreg	1
Sine	1
Subtotal	36

Total	229
--------------	------------

1. Admissões

Admissões			
Status	Função	Data	Quantidade
Admissões	Atendente Multitarefa – CH Reduzida	02/07	02
		Total	02

2. Demissões

Demissões			
Função	Opção	Data	Quantidade
Auxiliar de Serviços Gerais	Empregador	02/07	01
Atendente multitarefa	Empregador	02/07	03
Atendente multitarefa	Empregado	10/07	01
		Total	05

III – INFRAESTRUTURA



1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização

Ressaltamos que todos os chamados abaixo mencionados foram em decorrência de problemas ocorridos em servidores externos do FFC, e pertencentes aos órgãos, sendo a manutenção de responsabilidade dos referidos órgãos. A ação do Faça Fácil é registrar as ocorrências, pois estas têm impacto no atendimento, e comunicar quando da normalização dos sistemas.

ID	Data de Criação	Data de Resolução	Descrição	Item Afetado
3341	02/07/2024 10:33:57	05/07/2024 15:13:06	O sistema ProConsumidor do órgão Procon, encontra-se inoperante. A indisponibilidade foi constatada pela supervisora do órgão.	PROCON_SISTEMA_EXTERNO
3345	09/07/2024 09:45:05	09/07/2024 16:22:44	Os sistemas do órgão Cesan encontram-se inoperantes. Foi informado pela supervisora Carolina que o problema é geral.	CESAN_SISTEMA_EXTERNO
3350	09/07/2024 16:23:26	10/07/2024 09:00:39	Sistema de veículos no órgão Detran encontra-se inoperante.	DETRAN_SISTEMA_EXTERNO
3353	11/07/2024 11:32:37	15/07/2024 09:18:54	O sistema do órgão Polícia Civil encontra-se inoperante.	POLICIA_SISTEMA_EXTERNO
3360	17/07/2024 11:39:16	22/07/2024 17:05:16	O sistema ProConsumidor do órgão Procon encontra-se inoperante.	PROCON_SISTEMA_EXTERNO
3371	29/07/2024 16:04:15	31/07/2024 10:07:14	Sistema da cesan inoperante, a supervisora informou que o problema é geral.	CESAN_SISTEMA_EXTERNO

2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas

Foram realizadas manutenções preventivas dentro do plano de manutenção anual dentro do prazo e também ações corretivas abaixo:

ID	Data de Criação	Data de Resolução	Indicador	Estado Do Chamado	Descrição
3339	02/07/2024 09:04:00	09/07/2024 09:54:50	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA GRANDES_REPAROS	Escada saída de emergência Detran, necessitando de pintura na parte superior.
3348	09/07/2024 09:56:32	24/07/2024 17:24:06	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA GRANDES_REPAROS	Escada saída de emergência Sine, necessitando de retoque na pintura na parte superior.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

3356	15/07/2024 17:36:44	16/07/2024 10:07:05	CONFORMIDADE ELÉTRICA		PEQUENO S_REPAR OS	Lâmpada não acende.
3358	16/07/2024 10:03:13	19/07/2024 16:16:58	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	GRANDES _REPARO S	Baldrame está com pintura desgastada, próximo à entrada de funcionários.
3359	16/07/2024 10:05:01	23/07/2024 13:53:51	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	GRANDES _REPARO S	Parede apresentando trincas e falhas no reboco, entorno da porta da casa de máquinas 03 e 04.
3361	19/07/2024 16:44:27	23/07/2024 09:28:22	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	PEQUENO S_REPAR OS	Telha com abaulamento, próximo à casa de máquinas 07 e 08.
3363	22/07/2024 17:20:00	24/07/2024 14:56:11	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	GRANDES _REPARO S	Organização de cabeamento Sine - guichês 04 e 06 Cesan - retaguarda atrás do guichê 08
3364	22/07/2024 17:25:46	31/07/2024 16:08:08	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	GRANDES _REPARO S	1 - Cadeira fixa - assento danificado: Guichê 04 - SINE - 4807 Guichê 01 - Procon - 5100 Canto do café - Procon - 6100 Canto do café - Prefeitura - 4868 e 6749 2 - Cadeira giratória: encosto danificado Adm - mesa da Ediana - 6722 3 - Cadeira giratória: rodízio danificado Guichê 13 - Prefeitura - 5866
3365	22/07/2024 17:27:48	23/07/2024 13:53:04	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	PEQUENO S_REPAR OS	Armário baixo necessitando de regulagem na dobradiça Retaguarda Polícia Civil - atrás do guichê 21. Patr.: 6982
3366	22/07/2024 17:29:01	23/07/2024 13:50:23	CONFORMIDADE ELÉTRICA		PEQUENO S_REPAR OS	Lâmpadas não acendem 1 - PMC - em cima do guichê 10 2 - PMC - atrás da triagem 3 - Espaço Criança - em cima do emissor de senhas 4 - Telecentro - em frente ao órgão 5 - Espaço leitura, atrás da placa de orientação 6 - Acesso banheiro feminino 1º pavimento
3368	24/07/2024 17:25:57	07/08/2024	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	GRANDES _REPARO S	Escada saída de emergência Sine, necessitando de retoque na pintura na parte inferior.
3369	26/07/2024 11:20:56	06/08/24	CONFORMIDADE ESTRUTURA GERAL	DA	GRANDES _REPARO S	Porta danificada - acesso dos funcionários (próx à sala da vigilância e sala da limpeza)
3372	30/07/2024 13:39:16	31/07/2024 12:06:34	CONFORMIDADE ELÉTRICA		PEQUENO S_REPAR OS	Lâmpada não acende, próximo ao guichê 09 da PMC.



ANEXO I-C - MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS DO CONTRATO
(arts. 22, 45 e 103 da Lei 14.133/2021, arts. 19 a 22 do Decreto 5352-R/2023)

RISCO 01		
Indisponibilidade orçamentária		
Probabilidade:	(<input checked="" type="checkbox"/>) Pouco	(<input type="checkbox"/>) Provável (<input type="checkbox"/>) Muito
Impacto:	(<input type="checkbox"/>) Baixo	(<input checked="" type="checkbox"/>) Médio (<input type="checkbox"/>) Alto
Id	Materialização	
1.	Atraso na contratação	
1.	Pagamento intempestivo	
Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Acompanhamento do saldo orçamentário vs. execução contatual	Contratante

RISCO 02		
Aumento no custo da contratação		
Probabilidade:	(<input checked="" type="checkbox"/>) Pouco	(<input type="checkbox"/>) Provável (<input type="checkbox"/>) Muito
Impacto:	(<input type="checkbox"/>) Baixo	(<input checked="" type="checkbox"/>) Médio (<input type="checkbox"/>) Alto
Id	Materialização	
1.	Ausência de orçamento	
Id	Ação de mitigação	Alocação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

1.	Acompanhamento da execução do contrato vs. orçamento	Contratante
2.	Centralizar a abertura da Ordem de Serviço - OS nas áreas técnicas com objetivo de controlar a aprovação e execução de OS.	Contratante

RISCO 03			
Descumprimento de cláusulas contratuais por parte da contratada			
Probabilidade:	(X) Pouco	() Provável	() Muito
Impacto:	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Id	Materialização		
1.	Atraso na execução dos serviços		
2.	Ausência de conformidade com especificações técnicas e padrão de qualidade		
3.	Ausência de cumprimento de obrigações regulatórias e/ou legais		
Id	Ação de mitigação	Alocação	
1.	Controle e monitoramento de conformidade contratual	Contratada	
2.	Treinamento e capacitação contínua da equipe disponibilizada	Contratada	
3.	Monitoramento contínuo da execução contratual a fim de detectar inconsistências e corrigi-las tempestivamente	Contratante	
4.	Aplicação de penalidade contratuais	Contratante	



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

RISCO 04		
Deficiência na transição e integração		
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável () Muito
Impacto:	() Baixo () Médio	(X) Alto
Id	Materialização	
1.	Interrupções na continuidade dos serviços	
2.	Transferência de conhecimento inadequada	
3.	Dificuldade de adaptação às Normas e Procedimentos da contratada	
Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Plano de transição e integração com acompanhamento e suporte	Contratante
2.	Gestão da transição e integração	Contratada

RISCO 05		
Desempenho insatisfatório		
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável () Muito
Impacto:	() Baixo () Médio	(X) Alto
Id	Materialização	
1.	Baixa qualidade no atendimento ao cidadão	



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

2.	Atuação abaixo dos Indicadores de Desempenho, constantes no contrato	
3.	Incapacidade de gerenciar o volume de serviços a serem prestados	
4.	Falta de adaptação às necessidades específicas (ex: requisitos de acessibilidade)	
5.	Dificuldade de adaptação às Normas e Procedimentos da contratada	
6.	Problemas com tecnologia e infraestrutura	
Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Estabelecimento de critérios claros de desempenho e indicadores chave de desempenho (KPIs) no contrato, além de realizar monitoramentos regulares	Contratante
2.	Realizar reuniões contínuas de avaliação de desempenho e revisão dos processos, se necessário	Contratante
3.	Planos de contingência para lidar com situações em que o desempenho do contratado esteja abaixo do esperado	Contratante
4.	Aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência e/ou Contrato	Contratante
5.	Apresentação periódica à contratada de plano de gestão de qualidade e melhoria contínua	Contratada
6.	Treinamento e capacitação contínua da equipe disponibilizada	Contratada

RISCO 06

Comunicação ineficiente

Probabilidade:

() Pouco

(X) Provável

() Muito



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Impacto:	() Baixo	(X) Médio	() Alto
Id	Materialização		
1.	Mal-entendidos e erros operacionais		
2.	Informações desatualizadas ou incompletas		
3.	Execução dos serviços de forma desorganizada e processos ineficientes		
4.	Resolução intempestiva de problemas		
5.	Ausência de relatórios regulares sobre o desempenho e as atividades executadas		
Id	Ação de mitigação	Alocação	
1.	Definição clara dos canais de comunicação	Contratante/ Contratada	
2.	Reuniões periódicas de coordenação, entre a equipe do Faça Fácil e o contratado	Contratante	
3.	Documentação de processos e procedimentos	Contratante	
4.	Procedimentos para notificação de problemas	Contratante/ Contratada	
5.	Treinamento e capacitação contínua da equipe disponibilizada	Contratada	

RISCO 07			
Problemas de segurança da informação			
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável	() Muito



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Impacto:	(<input type="checkbox"/>) Baixo	(<input type="checkbox"/>) Médio	(<input checked="" type="checkbox"/>) Alto
Id	Materialização		
1.	Vazamento de dados pessoais e demais inconformidades, ferindo a lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)		
2.	Acesso indevido a sistemas e dados		
Id	Ação de mitigação	Alocação	
1.	Procedimentos de tratamento e descarte de dados pessoais em conformidade com a lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Contratante/ Contratada	
2.	Cláusulas contratuais de segurança da informação	Contratante	
3.	Controle de acesso aos sistemas	Contratante	
4.	Backups e recuperação de dados	Contratada	
5.	Treinamento e conscientização dos funcionários	Contratada	



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

ANEXO I-D – SERVIÇOS PRESTADOS NO FAÇA FÁCIL – BASE ABRIL 2024

ÓRGÃO	SERVIÇO PRESTADO	QUANTIDADE TOTAL	OFERTADO ON LINE?	QUANTIDADE SERVIÇO ON LINE	% SERVIÇO ON LINE
BANESTES	BA- Serviços Bancários Diversos	10.699	Sim	10.699	100,00%
TOTAL BANESTES		10.699			
CETURB	CB- Recadastramento Estudante	1	Não	2	0,04%
	CB- Perícia Médica	103	Não		
	CB- Reclamações/Informações/Sugestões	2	Sim		
	CB-Mão-na-roda	2	Não		
	CB-Passe livre - Deficiente	1.290	Não		
	CB-Passe Livre - Idosos	3.188	Não		
TOTAL CETURB		4.586			
CESAN	CE - Deslocamento de Padrão	31	Sim	3.371	100,00%
	CE - Tarifa Social	81	Sim		
	CE- 2ª Via de Conta	703	Sim		
	CE-Aferição de hidrômetro	39	Sim		
	CE-Alteração de Nome (Averbação)	311	Sim		
	CE-Alteração de outros dados Cliente	123	Sim		
	CE-Alteração do Vencimento de Uma Fatura	4	Sim		
	CE-Análise de Fatura	174	Sim		
	CE-Análise de Projeto	1	Sim		
	CE-Cancelamento de Débito	1	Sim		
	CE-Consulta de Dados da SS	55	Sim		
	CE-Extensão de Rede de Água Esgoto	1	Sim		
	CE-Fatura Avulsa	3	Sim		
	CE-Informações Diversas	347	Sim		
	CE-Ligação Nova	152	Sim		
	CE-Lig-água-Abast-Provi-Separ-Ext-Rede	24	Sim		
	CE-Outros Serviços	426	Sim		
	CE-Parcelamento	454	Sim		
	CE-Reclamação Consumo	223	Sim		
	CE-Religação / Fornecimento Agua	114	Sim		
	CE-Religacao de Esgoto	2	Sim		
	CE-Retirada de Ramal	87	Sim		
	CESAN - Serviços Diversos	7	Sim		
CE-Vazamento de Água/Esgoto	8	Sim			
TOTAL CESAN		3.371			
DETRAN	DETRAN - 2ª via de CNH sem ônus	17	Sim	3.487	23,85%
	DETRAN - 2ª via de CRV	7	Sim		
	DETRAN - Baixa comunicado de venda	4	Não		



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

DETRAN - Baixa total de veículo	3	Não		
DETRAN – Comunicado de Venda	78	Não		
DETRAN - Credencial de Estacionamento PcD	2	Sim		
DETRAN - Inclusão/Baixa alienação	3	Sim		
DETRAN - Mudança Características	13	Sim		
DETRAN - Mudança Categoria/Mudança município	1	Sim		
DETRAN - Transferência de propriedade	2.744	Não		
DETRAN - Transp. Escolar (credencial e renovação autorização)	9	Não		
DETRAN -Intenção de Venda - ATPV	118	Não		
DETRAN Serviços Diversos	1.540	Não		
DT - 2ª via de CNH com ônus	3	Sim		
DT - Agendamento prova teórica	65	Sim		
DT - Cancelamento de ATPV	2	Não		
DT - Certidão de Prontuário/Extrato de Prontuário	4	Sim		
DT - DETRAN PROVA	1.214	Não		
DT - Emissão de CNH definitiva	17	Sim		
DT - Entrega CNH devolvida correio	32	Não		
DT - Entrega de Documentos	292	Não		
DT - Licenciamento	2.898	Sim		
DT - Renovação de CNH/PID	443	Sim		
DT - Suspeita de clonagem	3	Sim		
DT- Coleta Biométrica	2.854	Não		
DT-CRLV-CertReg Licencde Veíc-2ªvia	2	Sim		
DT-Protocolo	2.236	Não		
DT-Retorno	5	Não		
DT-Veículo-Gravado nº bloco do motor	9	Sim		
TOTAL DETRAN	14.618			
ESPAÇO CRIANÇA (EC)	ESPAÇO CRIANÇA (EC)	Não	0	0,00%
TOTAL ESPAÇO CRIANÇA	153			
JUNTA MILITAR	JM-2ª via certificado de dispensa de incorporação	Sim		
	JM-Alistamento-Cert-alist-militar(CAM)	Sim		
	JM-Alterações/retificações-cadastrais	Sim		
	JM-Atestado de desobrigação	Sim	1.427	100,00%
	JM-Cert-disp-serv-alte-CDSA-TestJeova	Sim		
	JM-Certificado-dispensa-incorporação	Sim		
	JM-Cert-isen(CI)-Notori-Incapaz	Sim		
	JM-Juramento à Bandeira	Sim		
TOTAL JUNTA MILITAR	1.427			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Ouvidoria Itinerante	Ouvidoria Itinerante	28	Não	0	0,00%
TOTAL OUVIDORIA ITINERANTE		28			
POLÍCIA CIVIL	PC - Nova Assinatura	2	Não	0	0,00%
	PC - Nova Digital	2	Não		
	PC - Nova Foto	10	Não		
	PC-Carteira de Identidade - 1ª via	4.919	Não		
	PC-Carteira de Identidade - 2ª via	10	Não		
	PC-Entrega de Documentos	5.784	Não		
TOTAL POLICIA CIVIL		10.727			
PREFEITURA CA-RIACICA	PM - 2ª Via de Carnê Vistoria Anual	1	Sim	11.311	83,03%
	PM - Atualização de Cadastro	465	Não		
	PM - Cancelamento Déb Pagos	35	Não		
	PM - Cert Negativa de Débitos	869	Sim		
	PM - Consulta de Débitos	2.461	Sim		
	PM - Devolução/Compensação	17	Não		
	PM - Emissão Cert Quit de ITBI	1	Sim		
	PM - Entrega de TCRS	55	Sim		
	PM - IPTU - Averbação	7	Não		
	PM - IPTU - Emissão de Espelho (Ficha de lanç Imob)	992	Sim		
	PM - IPTU - Entrega de Ofício	2	Não		
	PM - IPTU - Revisão Lançamento	87	Não		
	PM - IPTU - Tx Transf Passiva	140	Não		
	PM - Localização de imóvel/Inscrição	274	Não		
	PM - Parcelamento de Débitos	376	Sim		
	PM - Prescrição de Débitos	89	Não		
	PM - Protocolo de ITBI	6	Sim		
	PM - Taxa de Expediente	17	Não		
	PM- 2ª Via de Carnê de IPTU	1.562	Sim		
	PM- 2ª Via de Carnê de ISSQN	17	Sim		
	PM- 2ª Via de Carnê de Parcel	179	Sim		
	PM- 2ª Via de Doc. Arrecadação	1.567	Sim		
	PM- Isenção de IPTU	252	Sim		
	PM- Previa de Parcelamentos	775	Sim		
	PM- Renovação de Isenção IPTU	122	Não		
	PM-Informações	2.198	Sim		
	PM-IPTU-Entrega Cert Tempo Cad	9	Não		
	PM-IPTU-Protoc Cert Tempo Cad	2	Não		
	PM-IPTU-Retif Nome Proprietario/Posse	1	Não		
	PM-IPTU-Transf Sujeição Passiva	160	Não		



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

	PM-Isenção de Taxas	7	Não		
	PM-Protocolização de processos	874	Não		
	PM-Recadastramento-Cart. idoso	1	Não		
	PM-Retorno	2	Não		
TOTAL PREFEITURA CARIACICA		13.622			
PROCON	PR-Audiência	148	Não	2.045	89,85%
	PR-Cálculo	76	Não		
	PR-Descumprimento	1	Não		
	PR-Negociação de Débitos	6	Não		
	PR-Orientações	24	Sim		
	PR-Reclamações	1.214	Sim		
	PR-Resposta da Reclamação	807	Sim		
TOTAL PROCON		2.276			
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	SE - 2ª via - ECELSA	66	Sim	7.577	100,00%
	SE - 2ª via - CESAN	24	Sim		
	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	4.657	Sim		
	SE - Impressão de IPTU	29	Sim		
	SE - Taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	38	Sim		
	SE- Atestado de Antecedentes	75	Sim		
	SE- Certidões Negativas	18	Sim		
	SE- Consulta Título Eleitor	225	Sim		
	SE- Horário de ônibus	1	Sim		
	SE- Passe Livre Interestadual (formulário e informações)	87	Sim		
	SE-CPF (1ª, 2ª VIA, Situação Cadastral)	1.172	Sim		
	SE-Extrato de Benefício e simulação TC INSS	1.185	Sim		
	TOTAL SERVIÇOS ELETRÔNICOS		7.577		
SEFAZ	SF-Certidão / Consulta de Débitos	34	Sim	395	100,00%
	SF-Consulta andamento de processos	10	Sim		
	SF-IPVA	145	Sim		
	SF-Isenção - ICMS- Taxi	4	Sim		
	SF-ITCD	8	Sim		
	SF-Livros	1	Sim		
	SF-Orientações	130	Sim		
	SF-Produtor Rural	12	Sim		
	AG - SEFAZ	51	Sim		
TOTAL SEFAZ		395			
SINOREG	SG - Entrega de certidão	30	Não	0	0,00%
	SG-Declaração-Confirmação-Dados-Cert	1	Não		



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

	SG-Informações	67	Não		
	SG-Segunda via de Certidão	8	Não		
TOTAL SINOREG		106			
SINE	SN - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DE CTPS	304	Sim	6.257	100,00%
	SN-CNIS	467	Sim		
	SN-CTPS Digital	1.340	Sim		
	SN-Entrega de CTPS	1	Sim		
	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	1.242	Sim		
	SN-PIS	1	Sim		
	SN-Seguro Desemprego	2.902	Sim		
TOTAL SINE		6.257			
TELECEN- TRO (PMC)	TELECENTRO (PMC)	2.074	Sim	2.074	100,00%
TOTAL TELECENTRO (PMC)		2.074			
TOTAL GERAL		77.916	29.271	48.645	62,43%



ANEXO I-E – INVENTÁRIO DOS BENS MÓVEIS - FAÇA FÁCIL

ITENS	QUANTIDADE
APARELHOS DE MEDIÇÃO E ORIENTAÇÃO	2
TERMOMETRO DIGITAL PORTATIL, ESTOJO PARA TRANSPORTE	2
APARELHOS E EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO	49
APARELHO DE FAX, LASER FAX 33.6 KBPS, BROTHER INTE	1
CARREGADOR P/RADIO COMUNICADOR PORTATIL MOTOROLA C	2
CENTRAL TELEFONICA PABX - HIPATH 3800	1
CENTRAL TELLEFONICA PABX, MODULO SLMO24, CABO DG 2	1
HEADSET SEM FIO PANTRONICS DECT	3
LASER FAX 14.4 KBPS, BROTHER INTELLIFAX 2820	1
RADIO COMUNICADOR PORTATIL C/CARREGADOR MOTOROLA E	25
TELEPHONE SIEMENS OPEN STAGE 40T	13
TELEPHONE SIEMENS OPEN STAGE 60T	2
APARELHOS E UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS	10
CARRO INOX DE DUAS BANDEJAS	1
ESCADA EM ALUMINIO ARTICULADA EM V C 22 DEGRAUS	1
ESCADA EM ALUMINIO ARTICULADA EM V C 7 DEGRAUS	1
ESCADA EM ESTRUTURA TUBULAR ESMALTADA - 3 DEGRAUS.	1
ESCADA EM ESTRUTURA TUBULAR ESMALTADA COM PONTEIRA	1
FORNO MICROONDAS CONVEN MF4131LT COR BRANCO	1
MÁQUINA DE CAFÉ MC2300ST230 30LT	1
MICROONDAS ELETROLUX	1
REFRIGERADOR DUAS PORTAS 367LT DEGELO BRANCO	1
REFRIGERADOR GPTU 40 TURMALINA	1
APARELHOS, EQUIPAMENTOS, UTENS. MÉDICO-ODONTOLÓGICOS, LABORATORIAIS E HOSPITALARES	4
CADEIRA DE RODA EM AÇO COM PINT. EPÓXI PRETA, DOBR	2
DEFIBRILADOR EXTERNO AUTOMÁTICO AED	1
MACA COM ESTRUTURA EM TUBOS DE AÇO DE 1 ¼ ESMALTAD	1
EQUIPAMENTOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS	678
SWITCH CAMADA 2 - 24 PORTAS, HUAWAY - QUIDWAY S33	3
SWITCH CAMADA 2 - 48 PORTAS, HUAWAY - QUIDWAY S33	1
ACCESS POINT WIRELESS CISCO 800 SÉRIES	2
ACCESS POINT WIRELESS, CISCO AIRONET 1200 AG SÉRIE	1
CHAVIADOR DE MONITOR TK-803R	1
HD EXTERNO: 1 TB DE 3,5 _z SATA (II); FREQUÊNCIA DE	1
IMPRESSORA COLORIDA A CERA XEROX; MODELO PHASER 88	1
IMPRESSORA DE CARTÕES FARGOS; MODELO: DTC 1000	1
IMPRESSORA DE CARTÕES FARGOS; MODELO: PERSONA C30	1
IMPRESSORA LASER COLORIDA BROTHER; MODELO :HL-4040	1
IMPRESSORA LASER COLORIDA LEXMARK; MODELO: C736DN	1
IMPRESSORA LASER LEXMARK; MODELO: C736DN)	2
IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA BROTHER; MODELO HL-	26
IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA BROTHER; MODELO:HL-	4



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA LEXMARK MODELO :MS6	1
IMPRESSORA MATRICIAL 24 AGULHAS EPSON; MODELO: LQ-	6
IMPRESSORA MATRICIAL 9 AGULHAS OKI; MODELO: D22400	2
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER BROTHER; MODELO :M	20
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER LEXMARK MODELO :MX	1
LEITOR DE CODIGO DE BARRAS - SYMBOL	3
MICROCOMPUTADOR DE RETAGUARDA 2GB SEM UNIDADE GRA	3
MICROCOMPUTADOR DE RETAGUARDA 2GB COM UNIDADE GRAV	79
MICROCOMPUTADOR DE RETAGUARDA 2GB SEM UNIDADE GRAV	154
MICROCOMPUTADOR DE RETAGUARDA 4GB COM UNIDADE GRAV	21
MONITOR 20" POL. LG 20EN33	1
MONITOR 22" POL. AOC 2236VWA	1
MONITOR DELL 19" POL. E1914HC	1
MONITOR DELL 21,5" POL. S2240LC	8
MONITOR ITAUTEC 20" POL. INFOWAY E2011PX	1
MONITOR ITAUTEC 19" POL. INFOWAY W1942PT	242
MONITOR ITAUTEC 20" POL. INFOWAY E2011PX	3
MONITOR LG 19" POL. FLATRON W1942PE	1
NOTEBOOK 14" 2GB LENOVO SL410	2
PIN PAD ASSINATURA IDTECH	19
ROBO DE BACKUP IBM 3572S3H	2
SCANNER DIGITAL BIOMÉTRICO SUPREMA REAL SCAN D	24
SCANNER HP SCANJET 5590	13
SERVIDOR DE GERENCIA CENTRAL DL 120G5 C/MONITOR AC	1
SERVIDOR DE REDE, IBM SYSTEM 9144-AC1	6
SERVIDOR DE REDE, IBM SYSTEM X3250 M3	1
SWITCH CAMADA 2 - 24 PORTAS, HUAWAY - QUIDWAY S330	4
SWITCH CAMADA 2 - 48 PORTAS, HUAWAY - QUIDWAY S330	9
SWITCH CORE CAMADA 3, HUAWAY - QUIDWAY S9306	1
TABLET 10" ELITEBOOK 2740P	2
EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO, SEGURANÇA E SOCORRO	60
CAMERA DE MONITORAMENTO INTELBRAS VM300IR15	1
CAMERA DE MONITORAMENTO INTELBRAS VM325IR6	16
COFRE DE CHÃO, DIMENSÕES MÍNIMAS DE 500 X 450 X 12	7
EXTINTOR AGP 10 LTS	5
EXTINTOR CO2 6KG	10
EXTINTOR PQS 6KG	7
FONTE DE CIRCUITO CFTV INDELETRA RACK 19" 2U	1
GRAVADOR CFTV	1
MANGUEIRA DE INCENDIO 15MTS 2 1/2	12
EQUIPAMENTOS PARA ÁUDIO, VÍDEO E FOTO	140
AMPLIFICADOR DE SOM OM 670	1
AMPLIFICADOR DE SON LOUD AUDIO APL 850	1
CAIXA DE SOM SELENIUN C521P	7
CAIXA DE SOM SELENIUN C621P	13
CAMERA DIGITAL 12.1 MEGA PIXELS CANON POWERSHOT SX	26



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

CÂMERA FOTOGRÁFICA DIGITAL; RESOL. 14,48 MP; MEM.	1
DISPENSADOR DE SENHA ELETRONICO EPSON - TM -T81 MO	21
DISPENSADOR DE SENHA ELETRONICO EPSON C/PEDESTAL	1
DVD PLAYER SONY DVP-NF728HPB	2
FUNDO PARA FOTOS COMPOSTA POR ESTRUTURA FIXADA NO	6
MESA DE SOM MXM8 III WATTSON 8 CANAIS	1
PAINEL ELETRONICO MONITOR 22" POL. AOC, C/CPU	2
PAINEL ELETRONICO MONITOR 22" POL. LG FLATRON E22	1
PAINEL ELETRONICO MONITOR 22" POL. LG FLATRON W22	16
PAINEL ELETRONICO MONITOR 22" POL.LG FLATRON IPS2	1
PAINEL ELETRÔNICO MONITOR 22" POL. LG FLATRON W224	4
PROJETOR MULTIMIDIA DATASHOW EPSON H268A	2
SUORTE PARA MÁQUINAS FOTOGRÁFICAS COM FLASH - SUP	20
TELA DE PROJEÇÃO AUTOMATICO, RETRÁTIL 120' TENSION	1
TEMINAL DE ATENDIMENTO VISUAL TC-016	5
TOTEM DE INFORMAÇÕES E SUGESTOES 1,70 X 0,60, FAIX	4
TV SAMSUNG 32" POL. LN32C550J1M	3
TV SONY 40" POL. KDL-40EX455	1
MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS ENERGÉTICOS	3
NOBREAK CONCEPTION 15KVA	2
NOBREAK STATION II 1200 VA MONO 115V	1
MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS GRÁFICOS	6
COPIADORA CANON IMAGE RUNNER 2021	2
FRAGMENTADORA DE PAPEL 12 FLS 2 DIMENSÕES (COM CEST	1
GUILHOTINA CHAPA DE ACO CAPACIDADE DE CORTE DE 08	1
SELADORA MODELO: AC 00. 12..30 LARGURA MAXIMA DE P	2
MÁQUINAS, FERRAMENTAS E UTENSÍLIOS DE OFICINA	1
ELEVADOR AUTOMOTIVO, EMASER	1
MÁQUINAS, UTENSÍLIOS E EQUIPAMENTOS DIVERSOS	157
AR CONDICIONADO SPLIT RAP040D5S 48000BTU	2
BEBEDOURO PRESSAO BAG	3
BEBEDOURO PRESSAO EM INOX	3
CONJUNTO ANDAIME COM 23 PEÇAS: 01 GUARDA CORPO, 20	1
CONTENTOR COM TAMPA ARTICULADA, 02 RODAS DE BORRAC	4
CONTENTOR COM TAMPA ARTICULADA, 04 RODAS (02 FIXAS	2
CONTENTOR COM TAMPA GRANDE E MAIS 02 AUXILIARES, 0	2
CORTINA DE AR 900MM	4
EVAPORADORA 24000BTUS E UNIDADE CONDESADORA HI WA	3
EVAPORADORA CASSETE 24000BTUS E UNIDADE CONDESADOR	4
SISTEMA RETRÁTIL PARA ORIENTAÇÃO FLUXO DE PESSOAS;	129
MOBILIÁRIO EM GERAL	1.508
APARADOR EM MDF, REVESTIDO EM FÓRMICA E ALUMÍNIO A	18
ARMÁRIO ALTO MEDINDO 800(L) X 500(P) X 1600 MM (H)	85
ARMÁRIO ALTO MEDINDO 800X 500X1600MM COM DUAS PORT	1
ARMÁRIO ALTO MEDINDO 800X500X1600MM COM DUAS PORTA	6



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

ARMÁRIO BAIXO MEDINDO 800(L) X 500(P) X 730 MM (H)	66
ARMÁRIO BAIXO MEDINDO 800(L) X 600(P) X 730 MM (H)	17
ARMÁRIO BAIXO METALICO COM RODIZIO PARA VISTORIA D	1
ARMARIO COFRE PARA 300 CHAVES, CLAVICULARIO	1
ARMÁRIO MEDINDO 1640(L) X 520(P) X 1100 MM (H) COM	2
ARMÁRIO MIST.ALTO MED. 800X500X1600MM DUAS PORTAS	3
ARMÁRIO MULTI-USO 1 PORTA FAB. CHAPA DE AÇO GALVAN	1
ARMÁRIO MULTI-USO 10 PORTAS FAB. CHAPA DE AÇO GAL	31
ARMÁRIO MULTI-USO 2 PORTAS FAB. CHAPA DE AÇO GALVA	1
ARMÁRIO MULTI-USO 5 PORTAS FAB. CHAPA DE AÇO GALV.	12
ARMÁRIO MULTI-USO COM 10 PORTAS FAB. EM CHAPA DE A	1
ASSENTO EM AÇO GALVANIZADO COM CANTOS ARREDONDADOS	1
BALCAO DE INFORMACAO RECEPÇAO C/ 1,10 X 0,90 X 3,8	4
BALCAO DE INFORMACAO RECEPÇAO C/ 1,10 X 0,90 X 4,8	2
BANCADA INDUSTRIAL LEVE DE AÇO, COM TAMPO DE MADEI	2
BANCO DE JARDIM, EM RIPAS DE MADEIRAS E ESTRUTURA	6
CADEIRA FIXA COM FUNDO P/ FOTO, SUPORTE ID COM	15
CADEIRA FIXA EMPILHÁVEL, COM PRANCHETA, DE MÚTIPL	100
CADEIRA FIXA EMPILHÁVEL, SEM BRAÇOS, DE MÚLTIPLO U	225
CADEIRA GIRATÓRIA ALTA COM BRAÇOS REGULÁVEIS, MODE	13
CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA COM BRAÇOS REGULÁVEIS, ASS	274
CARRO CESTA DUPLA (TIPO SUPERMERCADO)	1
ESTAÇÃO DE TRABALHO COMP. TAMPO EM L , DIMENSÕES 1	46
ESTAÇÃO DE TRABALHO COMP. TAMPO EM L, PENÍNSULA, D	3
ESTANTE EM AÇO DESMONTÁVEL RECEBENDO FOSFATIZAÇÃO,	2
ESTANTE EM AÇO DESMONTÁVEL, ANTIOXIDAÇÃO E PINTURA	67
ESTANTE EM AÇO DESMONTÁVEL, DIMEN. MÍN. 430X1000X2	3
ESTANTE EM AÇO DESMONTÁVEL, DIMENSÕES MÍNIMAS DE 3	3
GAVETEIRO DE AÇO COM 4 GAVETAS	2
GAVETEIRO VOLANTE - 500X360X565 MM (H) COM 05 GAVE	4
LONGARINA EM AÇO 03 LUGARES COMPOSTA DE ASSENTOS G	160
MESA DE TRABALHO COM BAIAS COMP. DE TAMPO RETO, DI	27
MESA DE TRABALHO COM BAIAS COMP. TAMPO RETO, DIMEN	22
MESA DE TRABALHO COMPOSTA DE TAMPO RETO, DIMENSÕES	178
MESA DE TRABALHO PARA APOIO COMP. TAMPO RETO, DIME	73
MESA PARA REFEITÓRIO COMPOSTA DE TAMPO RETO, DIMEN	8
MESA REDONDA PARA REUNIÃO PARA 04 PESSOAS, COMPOST	6
MESA RETANGULAR PARA REUNIAO, COMPOSTA DE TAMPO RE	1
MESA RETANGULAR PARA REUNIÃO, COMPOSTA DE TAMPO RE	1
PONTO ELETRONICO TASK INOVA	1
PONTO ELETRONICO TASK INOVA 2	1
RACK EM U PARA SERVIDOR	10
RACK PARA BATERIAS COM DUAS PORTAS DE METAL PRETO	1
PEÇAS NÃO INCORPORÁVEIS A IMÓVEIS	78
PLACA DE DIRECIONAIS ENTRADAS 1,00 X 1,50, PLACA E	3
PLACA DE DIRECIONAIS ENTRADAS 1,15 X 1,50, PLACA E	1



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PLACA DE DIRETORIO EXTERNO 1,20 X 1,00, PLACA EM A	7
PLACA DE DIRETORIO EXTERNO 2,00 X 1,20, PLACA EM A	1
PLACA DE DIRETORIO INTERNO 1,70 X 0,80, FAIXA EM A	6
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DA CENTRAL 5,10 X 3,10, FAI	2
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DO SETOR 090 X 2,00, FAIXA	6
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DOS ORGAOS 0,50 X 1,50, FAI	2
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DOS ORGAOS 1,00 X 1,00, FAI	23
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 0,50 X 1,00, F	3
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 0,75 X 1,00, F	1
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 1,00 X 0,70, F	9
PLACA IDENTIFICAÇÃO DO BALCAO DE INFORMAÇÃO 0,65 X	2
PLACA SAIDA DE SEGURANÇA 0,55 X 0,80, FAIXA EM ACM	9
PLACAS DA FAIXADA FAÇA FACIL 1,70 X 1,70, FAIXA EM	2
PLACAS DA FAIXADA GOVERNO 1,70 X 1,70, FAIXA EM AC	1
VEÍCULOS DIVERSOS	1
CARRO HIDRÁULICO 2.000 KG MODELO BYG NUM. 685	1
Total Geral	2.697



ANEXO I-F - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA

Atesto, sob as penas da lei, que a empresa _____, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ, sob o nº _____, com sede no endereço _____, por intermédio de seu representante devidamente habilitado, o(a) Sr. (a) _____ portador(a) da Carteira de Identidade – CI nº _____, expedida pelo (a) _____, acompanhado do(a) servidor(a) _____, Número Funcional nº _____, vistoriou as partes internas e externas, incluindo os diversos sistemas que compõem a edificação da **Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil em Cariacica**, tomando perfeito e efetivo conhecimento das condições locais para o cumprimento das obrigações, abrangendo todas as edificações e equipamentos inclusos no objeto do Edital de Licitação – Pregão Eletrônico nº _____/2025.

Vitória, XX de XXXX de XXXX.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, cargo, carimbo da empresa ou assinatura digital)

REPRESENTANTE DA CONTRATANTE

(Nome, cargo, carimbo da empresa ou assinatura digital)



ANEXO I-G - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO SEM VISTORIA

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa _____, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ, sob o nº _____, com sede no endereço _____

_____, tomou pleno conhecimento das peculiaridades para o cumprimento das obrigações do objeto do Edital de Licitação – Pregão Eletrônico nº ____/2025, incluindo os diversos sistemas que compõem a edificação do **Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil em Cariacica** não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de nossa parte sobre o desconhecimento destes. Declaro, ainda, que aceito como sendo válida a situação em que se encontra o local e afirmo pleno cumprimento das obrigações assumidas nesta localidade.

Vitória, XX de XXXX de XXXX.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, cargo, carimbo da empresa ou assinatura digital)



**ANEXO I-H – EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TIC) CONSTANTES NO FAÇA FÁCIL**

EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) CONSTANTES NO FAÇA FÁCIL		
EQUIPAMENTO	ORGÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS
MONITOR	SEFAZ	9
COMPUTADOR	SEFAZ	7
LEITO BIOMETRICO	SEFAZ	0
PAINEL DE SENHAS	SEFAZ	1
IMPRESSORA DE SENHAS	SEFAZ	1
CAMERA FOTOGRAFICA	SEFAZ	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	SEFAZ	0
SCANNER DE MESA	SEFAZ	0
TELEFONE	SEFAZ	4
RING FLASH	SEFAZ	0
BANQUETA	SEFAZ	0
WEBCAM	SEFAZ	2
TV	SEFAZ	0
PAD DE ASSINATURA	SEFAZ	0
IMPRESSORA	SEFAZ	2
TERMINAL AVALIADOR	SEFAZ	6
MONITOR	CETURB	7
COMPUTADOR	CETURB	7
LEITO BIOMETRICO	CETURB	0
PAINEL DE SENHAS	CETURB	1
IMPRESSORA DE SENHAS	CETURB	1
CAMERA FOTOGRAFICA	CETURB	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	CETURB	0
SCANNER DE MESA	CETURB	0
TELEFONE	CETURB	2
RING FLASH	CETURB	0
BANQUETA	CETURB	4
WEBCAM	CETURB	6
TV	CETURB	0
PAD DE ASSINATURA	CETURB	0
IMPRESSORA	CETURB	2
TERMINAL AVALIADOR	CETURB	6
MONITOR	BANESTES	0
COMPUTADOR	BANESTES	0



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

LEITO BIOMETRICO	BANESTES	0
PAINEL DE SENHAS	BANESTES	1
IMPRESSORA DE SENHAS	BANESTES	1
CAMERA FOTOGRAFICA	BANESTES	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	BANESTES	4
SCANNER DE MESA	BANESTES	0
TELEFONE	BANESTES	1
RING FLASH	BANESTES	0
BANQUETA	BANESTES	0
WEBCAM	BANESTES	0
TV	BANESTES	0
PAD DE ASSINATURA	BANESTES	0
IMPRESSORA	BANESTES	0
TERMINAL AVALIADOR	BANESTES	4
MONITOR	JUCEES	0
COMPUTADOR	JUCEES	0
LEITO BIOMETRICO	JUCEES	0
PAINEL DE SENHAS	JUCEES	0
IMPRESSORA DE SENHAS	JUCEES	0
CAMERA FOTOGRAFICA	JUCEES	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	JUCEES	0
SCANNER DE MESA	JUCEES	0
TELEFONE	JUCEES	0
RING FLASH	JUCEES	0
BANQUETA	JUCEES	0
WEBCAM	JUCEES	0
TV	JUCEES	0
PAD DE ASSINATURA	JUCEES	0
IMPRESSORA	JUCEES	0
TERMINAL AVALIADOR	JUCEES	0
MONITOR	SINOREG	3
COMPUTADOR	SINOREG	3
LEITO BIOMETRICO	SINOREG	0
PAINEL DE SENHAS	SINOREG	1
IMPRESSORA DE SENHAS	SINOREG	1
CAMERA FOTOGRAFICA	SINOREG	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	SINOREG	0
SCANNER DE MESA	SINOREG	0
TELEFONE	SINOREG	2
RING FLASH	SINOREG	0



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

BANQUETA	SINOREG	0
WEBCAM	SINOREG	0
TV	SINOREG	0
PAD DE ASSINATURA	SINOREG	0
IMPRESSORA	SINOREG	1
TERMINAL AVALIADOR	SINOREG	3
MONITOR	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
COMPUTADOR	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
LEITO BIOMETRICO	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
PAINEL DE SENHAS	DETRAN COLETA BIOMETRICA	1
IMPRESSORA DE SENHAS	DETRAN COLETA BIOMETRICA	2
CAMERA FOTOGRAFICA	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
ATERMINAL DE ATENDIMENTO	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
SCANNER DE MESA	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
TELEFONE	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
RING FLASH	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
BANQUETA	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
WEBCAM	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
TV	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
PAD DE ASSINATURA	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
IMPRESSORA	DETRAN COLETA BIOMETRICA	0
TERMINAL AVALIADOR	DETRAN COLETA BIOMETRICA	5
MONITOR	DETRAN	24
COMPUTADOR	DETRAN	24
LEITO BIOMETRICO	DETRAN	0
PAINEL DE SENHAS	DETRAN	1
IMPRESSORA DE SENHAS	DETRAN	1
CAMERA FOTOGRAFICA	DETRAN	0
ATERMINAL DE ATENDIMENTO	DETRAN	0
SCANNER DE MESA	DETRAN	0
TELEFONE	DETRAN	2
RING FLASH	DETRAN	0
BANQUETA	DETRAN	0
WEBCAM	DETRAN	0



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

TV	DETRAN	0
PAD DE ASSINATURA	DETRAN	0
IMPRESSORA	DETRAN	5
TERMINAL AVALIADOR	DETRAN	17
MONITOR	POLICIA CIVIL	46
COMPUTADOR	POLICIA CIVIL	40
LEITO BIOMETRICO	POLICIA CIVIL	19
PAINEL DE SENHAS	POLICIA CIVIL	3
IMPRESSORA DE SENHAS	POLICIA CIVIL	4
CAMERA FOTOGRAFICA	POLICIA CIVIL	19
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	POLICIA CIVIL	0
SCANNER DE MESA	POLICIA CIVIL	0
TELEFONE	POLICIA CIVIL	5
RING FLASH	POLICIA CIVIL	19
BANQUETA	POLICIA CIVIL	19
WEBCAM	POLICIA CIVIL	0
TV	POLICIA CIVIL	0
PAD DE ASSINATURA	POLICIA CIVIL	19
IMPRESSORA	POLICIA CIVIL	8
TERMINAL AVALIADOR	POLICIA CIVIL	21
MONITOR	JUNTA MILITAR	4
COMPUTADOR	JUNTA MILITAR	4
LEITO BIOMETRICO	JUNTA MILITAR	0
PAINEL DE SENHAS	JUNTA MILITAR	1
IMPRESSORA DE SENHAS	JUNTA MILITAR	1
CAMERA FOTOGRAFICA	JUNTA MILITAR	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	JUNTA MILITAR	0
SCANNER DE MESA	JUNTA MILITAR	0
TELEFONE	JUNTA MILITAR	1
RING FLASH	JUNTA MILITAR	0
BANQUETA	JUNTA MILITAR	0
WEBCAM	JUNTA MILITAR	0
TV	JUNTA MILITAR	0
PAD DE ASSINATURA	JUNTA MILITAR	0
IMPRESSORA	JUNTA MILITAR	1
TERMINAL AVALIADOR	JUNTA MILITAR	3
MONITOR	TELECENTRO	4
COMPUTADOR	TELECENTRO	4
LEITO BIOMETRICO	TELECENTRO	0
PAINEL DE SENHAS	TELECENTRO	1
IMPRESSORA DE SENHAS	TELECENTRO	1



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

CAMERA FOTOGRAFICA	TELECENTRO	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	TELECENTRO	0
SCANNER DE MESA	TELECENTRO	0
TELEFONE	TELECENTRO	1
RING FLASH	TELECENTRO	0
BANQUETA	TELECENTRO	0
WEBCAM	TELECENTRO	1
TV	TELECENTRO	0
PAD DE ASSINATURA	TELECENTRO	0
IMPRESSORA	TELECENTRO	1
TERMINAL AVALIADOR	TELECENTRO	2
MONITOR	SERVICO ELETRONICO	12
COMPUTADOR	SERVICO ELETRONICO	13
LEITO BIOMETRICO	SERVICO ELETRONICO	0
PAINEL DE SENHAS	SERVICO ELETRONICO	1
IMPRESSORA DE SENHAS	SERVICO ELETRONICO	1
CAMERA FOTOGRAFICA	SERVICO ELETRONICO	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	SERVICO ELETRONICO	0
SCANNER DE MESA	SERVICO ELETRONICO	0
TELEFONE	SERVICO ELETRONICO	3
RING FLASH	SERVICO ELETRONICO	0
BANQUETA	SERVICO ELETRONICO	0
WEBCAM	SERVICO ELETRONICO	8
TV	SERVICO ELETRONICO	0
PAD DE ASSINATURA	SERVICO ELETRONICO	0
IMPRESSORA	SERVICO ELETRONICO	2
TERMINAL AVALIADOR	SERVICO ELETRONICO	8
MONITOR	PMC	19
COMPUTADOR	PMC	19
LEITO BIOMETRICO	PMC	0
PAINEL DE SENHAS	PMC	2
IMPRESSORA DE SENHAS	PMC	1
CAMERA FOTOGRAFICA	PMC	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	PMC	0
SCANNER DE MESA	PMC	0
TELEFONE	PMC	4
RING FLASH	PMC	0
BANQUETA	PMC	0
WEBCAM	PMC	0
TV	PMC	0



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PAD DE ASSINATURA	PMC	0
IMPRESSORA	PMC	3
TERMINAL AVALIADOR	PMC	17
MONITOR	CESAN	11
COMPUTADOR	CESAN	11
LEITO BIOMETRICO	CESAN	0
PAINEL DE SENHAS	CESAN	1
IMPRESSORA DE SENHAS	CESAN	1
CAMERA FOTOGRAFICA	CESAN	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	CESAN	0
SCANNER DE MESA	CESAN	0
TELEFONE	CESAN	3
RING FLASH	CESAN	0
BANQUETA	CESAN	0
WEBCAM	CESAN	0
TV	CESAN	0
PAD DE ASSINATURA	CESAN	0
IMPRESSORA	CESAN	3
TERMINAL AVALIADOR	CESAN	7
MONITOR	PROCON	20
COMPUTADOR	PROCON	20
LEITO BIOMETRICO	PROCON	0
PAINEL DE SENHAS	PROCON	1
IMPRESSORA DE SENHAS	PROCON	1
CAMERA FOTOGRAFICA	PROCON	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	PROCON	0
SCANNER DE MESA	PROCON	0
TELEFONE	PROCON	13
RING FLASH	PROCON	0
BANQUETA	PROCON	0
WEBCAM	PROCON	0
TV	PROCON	0
PAD DE ASSINATURA	PROCON	0
IMPRESSORA	PROCON	4
TERMINAL AVALIADOR	PROCON	11
MONITOR	SINE	19
COMPUTADOR	SINE	19
LEITO BIOMETRICO	SINE	4
PAINEL DE SENHAS	SINE	2
IMPRESSORA DE SENHAS	SINE	2
CAMERA FOTOGRAFICA	SINE	0



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	SINE	0
SCANNER DE MESA	SINE	0
TELEFONE	SINE	2
RING FLASH	SINE	0
BANQUETA	SINE	0
WEBCAM	SINE	3
TV	SINE	1
PAD DE ASSINATURA	SINE	0
IMPRESSORA	SINE	2
TERMINAL AVALIADOR	SINE	16
MONITOR	ESPACO CRIANCA	1
COMPUTADOR	ESPACO CRIANCA	1
LEITO BIOMETRICO	ESPACO CRIANCA	0
PAINEL DE SENHAS	ESPACO CRIANCA	0
IMPRESSORA DE SENHAS	ESPACO CRIANCA	1
CAMERA FOTOGRAFICA	ESPACO CRIANCA	0
ATERMINAL DE ATENDI- MENTO	ESPACO CRIANCA	0
SCANNER DE MESA	ESPACO CRIANCA	0
TELEFONE	ESPACO CRIANCA	1
RING FLASH	ESPACO CRIANCA	0
BANQUETA	ESPACO CRIANCA	0
WEBCAM	ESPACO CRIANCA	0
TV	ESPACO CRIANCA	0
PAD DE ASSINATURA	ESPACO CRIANCA	0
IMPRESSORA	ESPACO CRIANCA	0
TERMINAL AVALIADOR	ESPACO CRIANCA	1
TOTAL DE EQUIPAMENTOS TIC		722



ANEXO II – MATERIAIS USUALMENTE UTILIZADOS NO FAÇA FÁCIL

DESCRIÇÃO DOS BENS
ACUCAR 5KG
ADESIVO UNIVERSAL CREME - 3M
ALCOOL GEL GL 5 LITROS
ALCOOL GEL ANTISSEPTICO 1LT - REFIL
ALCOOL GEL 500ML PUMP - MESA
ALCOOL LIQUIDO 96% 1 LITRO
ALCOOL MANIPULADO ISOPROPILICO 1 LITRO
ALMOFADA PARA CARIMBO N° 3 AZUL
ALMOFADA PARA CARIMBO N° 3 PRETO
ALMOFADA PARA CARIMBO N° 3 VERMELHO
APAGADOR PARA QUADRO BRANCO
APOIO DE PUNHO
APONTADOR METAL
ARQUIVO MORTO 34X24X13CM POLIONDA PLASTIONADO
BANDEIRA DE CARIACICA 1,57MT X 2,24CM
BANDEIRA DO BRASIL 1,80 X 2,56MT
BANDEIRA DO ESPIRITO SANTO 1,57 X 2,24CM
BANDEJA DE ACRILICO P/ CORRESP. SIMPLES ABERTURA VERTICAL
BANDEJA DE ACRILICO PARA CORRESPONDENCIA DUPLA
BARBANTE ROLO 100% ALGODAO
BASTAO DE CERA XEROX AMARELO PHASER 8860
BASTAO DE CERA XEROX AZUL PHASER 8860
BASTAO DE CERA XEROX MAGENTA PHASER 8860
BASTAO DE CERA XEROX PRETO PHASER 8860
BOBINA BRANCA 57MM PARA CALCULADOR ELGIN MR 6125
BOBINA DE SENHA 79 X 40 TERMICA
BOBINA DE PAPEL KRFT PARA EMBRULHO - MEDIDA EM METROS
BOBINA DE PONTO
BOBINA SENHA MANUAL - BICO DE PATO
BOLSA DE MALOTE EM LONA AZUL
BOM AR
ESPONJA DE ACO
BORRACHA BRANCA COM CAPA PLASTICA
LIVRO ATA CAPA DURA - PRETO
CADERNO PEQUENO ARAME 96FLS
CAFE PCT DE 250GR
CALCULADORA DE MESA COM BOBINA ELGIN MR 6125
CALCULADORA ELETRONICA DE MESA
CANETA ESFEROGRAFICA AZUL
CANETA ESFEROGRAFICA PRETA
CANETA ESFEROGRAFICA VERMELHA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

CANETA DETECTORA DE CEDULA FALSA
CANETA FIXA CHAPEU
CANETA MARCA TEXTO AMARELA
CANETA RECARGA DE PAD ASSINATURA
CAPA SEP - PCT C/ 100
CAPA SEP DE PROCESSO PMC - PCT C/ 100
CARIMBO DATADOR/NUMERADOR
FILIPETA CARTEIRA DE IDENTIDADE 1° E 2° VIA
FILIPETA CARTEIRA DE TRABALHO CTPS
CD-R
CHA MATE 250GR CX
CILINDRO BROTHER DR 350
CILINDRO BROTHER DR 620
CILINDRO BROTHER HL 4040
CILINDRO DE IMAGEM LEXMARK MX 511
CILINDRO BROTHER DR 3302
CILINDRO DR 360
CILINDRO BROTHER DR 420
CLIPS 1/0 CX C/ 810
CLIPS 2/0 CX C/ 100
CLIPS N° 0 CX C/ 100
CLIPS 3/0 CX C/ 50
CLIPS 4/0 CX C/ 50
CLIPS 6/0 CX C/ 50
CLIPS 8/0 CX C/ 25
COLOR GALAO 5 LITROS
COADOR PARA MAQUINA DE CAFE
CLIPS 10/0 CX C/ 20
COLA BASTAO 10GR
COLA BASTAO 40 GR
COLA BRANCA 1 LITRO
COLA CONTATO 75 GRS BISNAGA
COLA DE CONTATO GL 3,600
COLA LIQUIDA 90 GRS
COLCHETES N° 5 CX. C/ 72 UNIDADES
COLCHETES N° 7 CX. C/ 72 UNIDADES
COLCHETES N° 8 CX. C/ 72 UNIDADES
CONJUNTO SENSOR
COPOS DE AGUA 200 ML
COPOS DE CAFE 50 ML
CORRETIVO LIQUIDO
CRACHA EM PVC LAMINADO PADRAO ABNT
CREME PROTETOR P/ PELE
DECLARACAO BLOCO MEDIO - SERVICO MILITAR



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

DECLARACAO DE COMPARECIMENTO - BLOCO
DECLARACAO DE ENDERECO DETRAN - BLOCO
DECLARACAO DE TRANSMISSAO
DECLARACAO DE AUSENCIA DE RENDIMENTOS
DESENTUPIDOR DE VASO SANITARIO
DESINSETIZACAO E DESRATIZACAO
DETERGENTE NEUTRO (LAVA LOUCAS) - 500 ML
DETERGENTE NEUTRO (LAVA LOUCAS) - GALAO 5 LITS
DISCO BRANCO M -40CM - PARA CERA
DISCO PRETO M - 40CM
DISCO TYROLIT CORTAR FERRO ACO INOR E ALUMINIO
DISCO VERDE M - 40 CM
DISJUNTOR BIPOLAR 25A
DISJUNTOR TRIPOLAR STECK
DISPLAY DE ACRILICO PARA BALCAO/MESA TAM: A4 VERTICAL
DISPLAY DE ACRILICO VERTICAL P/ PAREDE TAM: A4
DRUM CANON GPR-25
DUREPOXI CX
DVD -RW
ELASTICO P/ DINHEIRO EMB C/ 100GR
ENVELOPE TIMBRADO PEQUENO
ENVELOPE BRANCO P/ CARTA
ENVELOPE BRANCO GIGANTE
ENVELOPE CIRCULACAO INTERNA VAI E VEM
ENVELOPE PARDO KRAFT A4 24CM X 34CM 80GR
ENVELOPE PARDO GIGANTE 360X570
ENVELOPE PARDO PEQUENO 180X240
ENVELOPE TIMBRADO GRANDE 24X34 - A4
ESCOVA DE ACO
ESFREGAO DE VASO
ESPATULA EM ACO PARA PINTURA
ESPELHO P/ TOMADA
ESPONJA DUPLA FACE VERDE E AMARELA
ESSENCIA DE EUCALIPTO DE 1 LITRO
ESSENCIA DE EUCALIPTO DE 250ML
ESTILETE LARGO
ESTOPA 500GR
ESTOPA DE 120 GR
ETIQUETA MATRICIAL 89MM X 36MM 1 COLUNA
ETIQUETA MATRICIAL 125MM X 48MM 1 COLUNA
ETIQUETA MATRICIAL 70MM X 23MM 2 COLUNAS
ETIQUETA LASER 28,4MM x 66,7MM
ETIQUETA A4 367 PIMACO CX C/ 100 FOLHAS C/ 1 ETQ
ETIQUETA INFORMS 2810 70 MM X 33 MM CX C/ 100 FOLHAS C/ 27 ETQ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

ETIQUETA PIMACO A5Q-97138 98 MM X 138,5 MM C/12FOLHAS C/ 2 ETQ
ETIQUETA MATRICIAL 107MM X 36MM 1 COLUNA
ETIQUETA FACA FACIL
ETIQUETA PIMACO 6180 25,4 MM X 66,7 MM CX C/ 100 FOLHAS C/ 30 ETQ
ETIQUETA LARGAS 105 X 36 - FORMULARIO CONTINUO
ETIQUETA PIMACO A4 370 32,83MM X 69,96MMM CX C/ 100 FOLHAS C/ 27 ETQ
ETIQUETA MATRICIAL 125MM X 36MM - CX C/4000 - 1 COLUNA - VISTORIA/PMC
EXTRATOR DE GRAMPO
EXTRATOR DE PARAFUSOS
FAIXA DE SINALIZACAO AMARELA COM PRETA 70MM X 200M
FALA CIDADAO
FECHADURA TUBULAR LOCKWELL
FERRO DE SOLDA
FIBRA DE LIMPEZA SUPER PESADA
FIBRA PARA LIMPEZA PESADA
FICHA CADASTRAL NOSSO CREDITO - BLOCO
FICHA CADASTRO DE EMPRESAS DESINSETIZADORAS
FILIPETA 1º EMPLACAMENTO DE VEICULO
FILIPETA AGENDAMENTO DE SERVICOS FACA FACIL
FILIPETA CARTAO SUS
FILIPETA INFORMACOES SOBRE IPTU
FILIPETA SECRETARIA DE FINANÇAS -ITBI
FILIPETA WWW.CARIACICA.COM.BR
FILTRO SILICA PARA BEBEDOURO
FITA ETIQUETADORA BROTHER TZE 231 12MM
FITA ADESIVA 12MMX 20M (FINA-PEQUENA)
FITA ADESIVA 12MMX 30 M FINA PEQUENA
FITA ADESIVA 12MM X 40M (FINA-GRANDE)
FITA ADESIVA TRANSPARENTE 45MM X 50M (LARGA)
FITA ALUMINIZADA 48MM X 50M C/BOPP
FITA CREPE 48MM X 50M (LARGA)
FITA CREPE 19 MM X50 M (FINA)
FITA DE PAPEL PARA ROTULADOR DYMO PCT 2UND 1/2 X13FT 12MM
FITA DUPLA FACE 3M-12MM X 5M
FITA DUPLA FACE COMUM 12X30
FITA DUPLA FACE COMUM 12MM X 30M
FITA EPSON FX 2190
FITA IMPRESSORA MATRICIAL MICROLINE 1120
FITA ISOLANTE PRETA
FITA LTO 3 24R1922 IBM
FITA ROLETE PARA CALCULADORA ELGIN 6025
FITA VEDA ROSCA
FITA VHB 3M DUPLA FACE - 19X2M VERDE
FIXADOR DE PVC BRANCO PARA GRADIL DA CERCA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

FLANELA BRANCA 50X50
FOLDER FACIL FACIL CARIACICA - SERVICOS PUBLICOS
FOLHA DE ANDAMENTO DE PROCESSO
FOLHA DE DESPACHO PMC
FONTE DE ENERGIA FDS 405E BIVOLT 60HZ SAIDA 4.5 NDC 500MA
FONTE 12 V 2A CHAVEADA
FONTE ALIMENTACAO SERVIDOR-300 W
FONTE DE ALIMENTACAO CHAVEADA ATX -PSN 350 S2
FONTE FDS 405E
FONTE PARA CAMERA DE MONITORAMENTO
FONTE PARA SCWITCH PSC 500-A
FONTE REDUDANT POWER 675 W
FORMULARIO CADASTRO AMBULANTES E CAMELO
FORMULARIO CADASTRO FEIRA DE ARTESANATO OU LASER
FORMULARIO CADASTRO FEIRA LIVRE
FORMULARIO DE DESISTENCIA DE COMPRA E VENDA - BLOCO
FORMULARIO DE ILUMINACAO PUBLICA
FOTOCONDUTOR 4 CORES LEXMARK MOD. C734X24 P/ IMPRESSORA MOD. C736
FUSIVEL DE VIDRO 10A 250V
FUSIVEL DE VIDRO 8A 250V
FUSIVEL DE VIDRO 1A 250V
FUSIVEL DE VIDRO 4A
GARRAFA DE CAFE 1 LT
GARRAFA DE CAFE 1.800ML
GARRAFA TERMICA DE 6,0 LTS -MUNDO DOS FOGOS CUPOM FISCAL
GIZ BRANCO CX C/ 64
FITA DE PAPEL P/ ROTULADOR 12MM X 8M 1/2 BLACK
GRAFITE 05
GRAFITE EM PO
GRAMPEADOR DE METAL G 100
GRAMPEADOR DE METAL G20 26/6
GRAMPO 23/13 CX C/ 5.000
GRAMPO 26/6 CX C/ 5.000
RIBBON FARGO 44202
GRAMPO 9/14 CX C/ 5.000
GRAMPO TERRA
HD DE 500 GB
HD SSD 7CS 1111240
HEADSET INTELBRAS COM TECLADO
IDENTIFICADOR DE MESA AZUL PIRULITO
IDENTIFICADOR DE MESA VERDE PIRULITO
INSETICIDA
INVOLUCROS PARA IDENTIDADE
L.S.E - INTRODUCAO - NOSSO CREDITO - BLOCO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

L.S.E - CAPITAL - NOSSO CREDITO - BLOCO
LACRE PARA MALOTE NUMERADO
LACRES AMARELO PARA PLACAS DETRAN
LAMINA PARA ESTILETE 18MM
LAMINA TING POUCH 220 X 307MM
LAMPADA VAPOR METALICO 250W 4000K E-40 LUZ BRANCA
LAMPADA FLORESCENTE 220 VOLTS 15W
LAMPADA INCANDESCENTE 60W 220V E-27
LAMPADA LUZ MISTA 250 W BASE 40
LAMPADA VAPOR METALICO 400W E-40 LUZ BRANCA
LAMPADA TUBULAR T5 28W-T5
LAMPADA ULTRA LED ALTA POTENCIA 30W E27 BIVOLT GOLDEN
LAMPADA VAPOR METALICO 400W 4200K E-40 LUZ BRANCA
LAMPADA VAPOR METALICO 400W 5000K E-40 LUZ BRANCA
LANTERNA ZUNQUIN ZQM 109 -1800W
LAPIS DE COR C/24
LAPIS GRAFITE LAPITEX
LAPIS PRETO
LIMPA INOX 1L
LIMPA INOX GL 5LTS
LIVRO PROTOCOLO DE CORRESPONDENCIA
LIVRO PROTOCOLO ENTREGA DE ATESTADO ANTECEDENTES PC
LIVRO PROTOCOLO ENTREGA DE IDENTIDADE PC
LIVRO PROTOCOLO RETAGUARDA PC
LIXA DE FERRO OU MADEIRA N°100
LUMINARIA APLIKLED 17W 100-240V DE TETO SOBREPOR SEM REATOR
LUMINARIA DE EMERGENCIA 30 LEDS
LUPA
LUSTRA MOVEIS 500ML
LUSTRA MOVEIS DE 200ML
LUVA 150 MM
LUVA LATEX LEITOSA G CX
LUVA LATEX LEITOSA M-CX
LUVA LATEX LEITOSA P- CX
LUVA NITRILICA COM FORRO 3/4-M -N° 08
LUVA MULTIUSO G
LUVA MULTIUSO LONGA 3/4
LUVA MULTIUSO M
LUVA MULTIUSO P
LUVA NITRILICA TAMANHO LONGO M
LUVA PARA COMBINADO (RODO LAVA VIDRO)
LUVA PIGMENTADA ALGODAO
MARCADOR PARA QUADRO BRANCO COR AZUL
MARCADOR PARA QUADRO BRANCO COR VERMELHO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

MARCADOR PARA QUADRO BRANCO COR PRETO
MARCADOR PERMANENTE AZUL
MARCADOR PERMANENTE PRETO
MARCADOR PERMANENTE VERMELHO
MASCARAS RESPIRATORIAS PFF2 C/ VALVULA
MEMORIA DDR2 - 2GB
MOLHA DEDO
MOUSE PAD COM APOIO DE MAO
MOUSE PARA COMPUTADOR
ORGANIZADOR DE CABOS
FITA OKIDATA MICROLINE 1120
ORGANIZADOR DE ACESSORIOS
PANO DE CHAO ALVEJADO 100% ALGODAO
PAPEL A4 RESMA C/ 500FLS
PAPEL A4 VERGE - 180GR/M CX. C/ 50 FOLHAS
PAPEL A4 CAIXA C/10 RESMAS
PAPEL A5 -PCT COM 500FLS
PAPEL A6 - PCT COM 500 FLS
PAPEL CAMURCA pct c/20 FLS
PAPEL CARBONO PASTA C/ 100 UND
PAPEL COLLOR PLUS 120GR/M2 -C/10
PAPEL HIGIENICO BOBINA C/ 500 METROS CX COM 8 UNIDADES
PAPEL A4 -180GR/M CX C/50FLS-LINHO
PAPEL TIMBRADO LOGO DO GOVERNO DO ESTADO
PAPEL TOALHA INTERFOLHADO 1000 FLS
PAPEL TOALHA BOBINA C/ 200 METROS CX C/ 6 UNIDADES
PAR DE FONE PROTETOR AUDITIVO
PAR DE LUVAS DE BORRACHA ISOLANTE EPI -CLASSE ISOLANTE
PAR DE LUVAS DE COURO G
PAR DE LUVAS DE COURO P
PARAFUSO AUTO BROCANTE
PARAFUSO FILIPS PCT
PARAFUSO SEXTAVADO
PARAFUSO ZINCADO 3X8X45
PARAFUSOS DIVERSOS
FILIPETA PASSE LIVRE IDOSO
FILIPETA PASSE LIVRE DEFICIENTE
PASTA C/ TRILHO TRANSPARENTE
PASTA CATALOGO PRETA
PASTA CRISTAL ROSA 500 GR (SABAO AREADO)
PASTA EM L TRANSPARENTE
PASTA FACI FACIL
PASTA LOMBADA GRANDE A/Z
PASTA LOMBADA MEDIA A/Z



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PASTA LOMBADA PEQUENA A/Z
PASTA A/Z SUSPENSIVA PLÁSTICA AZUL
PASTA PLÁSTICA SANFONADA COM DIVISÓRIA A/Z CHEQUE
PASTA PLÁSTICA SANFONADA COM 31 DIVISÓRIA A/Z
PASTA PLÁSTICA TRANSPARENTE OFÍCIO
PASTA PLÁSTICA TRANSP ELÁSTICO 4CM C/ DORSO DE 4CM
PASTA SUSPENSIVA ARQUIVO CX C/50
PELÍCULA PROTETORA PARA MESA
PEN DRIVE 16 GB
PERCEVEJO DOURADO CX. C/ 100
PERFEX ROLO DE 70X30
PERFEX ROLO DE 70X30 -BOBINA DE 300MTS-SUPER PRO
PERFEX ROLO DE 70X30 SUPER PRO -pedaco de 60cm
PERFURADOR DE METAL 30FLS
PERFURADOR DE PAPEL CAVIA 60 FOLHAS
PERFURADOR METAL 12 FOLHAS
PES DE LIXEIRA
PILHA 12V - A23 PARA CONTROLE DE PORTAO
PILHA A 27S -12V ALCALINA
PILHA PALITO AAA
PILHA PEQUENA AA
PILHA RECARREGAVEL AAA PALITO
PILOT AZUL
PINCEL (TRINCHA)1.1/2'
PINCEL TRINCHA 519
PIRULITO DE IOGURTE PCT DE 500 GR
PISO VINILICO TATIL MOD. 1020-09 MERCUR
PISO VINILICO TATIL MOD. 1030-09 MERCUR
PLACA 1000 MBPS
PLACA INFORMATIVA UNIFILA
PLACA NOBREAK
PLACA PISO MOLHADO BRASLIMPIA NF N° 88923 DE 17/11/2014
PLACA PROIBIDO ESTACIONAR BICICLETA
PLÁSTICO BOLHA ROLO (METROS)
PASTA SUSPENSIVA ARQUIVO PARDA
PLÁSTICO PARA ARQUIVO A4 C/ 4 FUIROS
PORTA CRACHA TRANSPARENTE
PORTA LAPIS DE ACRILICO
POST IT AMARELO 76MM X 76MM
POST IT AMARELO C/4 38MM X 51MM
POST IT AMARELO 76MM X 102MM
PRANCHETA EUCATEX
PREGO BELGO 17X27 1KG
PREGO M GRAMPO 15X15 1KG



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PROTETOR AURICULAR SILICONE
PROTETOR SOLAR FATOR 30
PROTOCOLO DE CERTIDAO
PROTOCOLO GERAL-CARTAOZINHO RETANGULAR
BLOCO PROTOCOLO INTERNO - PMC - ATENCAO
PROTOCOLO JUCEES -BLOQUINHO
PROTOCOLO JUNTA MILITAR - BLOCO PQ
BORRIFADOR 500ML C/ GATILHO
QUADRO BRANCO
QUEROZENE LITRO
RAID PROTECTOR REFIL
RALO 10X10 INOX
RALO 15X10 INOX
RALO MULTIPLA SAIDA 10 CM
REATOR ELETRONICO 1X28W
REATOR ELETRONICO 1X28W QUICKTRONIC
REATOR ELETRONICO 2X28W
REATOR ELETRONICO 2X28W QUICKTRONIC
REFIL BBI (FILTRO)
REFIL DE FILTRO AGUAPLUS
REGISTRO 1/2 HIDRAULICO
REGISTRO REGULADOR DE VAZAO 1/2'
REGUA 30 CM LARGA
REQUERIMENTO SOLICITACAO DE CDI
REMOVEDOR DE TINTA GL 3,6
REQUERIMENTO DE ISENCAO IPTU
REQUERIMENTO DE RENOVACAO
FILIPETA RENOVACAO LICENCIAMENTO SEM POSTAGEM
REQUER. DE ISENCAO DE IPTU IMOVEIS LOCALIZADOS LOGRADOURO S/PAVIMENTACAO
REQUERIMENTO DE ATUALIZACAO DE ENDERECO E CORRESPONDENICA
REQUERIMENTO DE AVERBACAO /TRANSFERENCIA
REQUERIMENTO DE CERTIDAO - BLOCO
REQUERIMENTO DE CERTIDAO POSITIVA COM EFEITOS NEGATIVA
REQUERIMENTO DE DEVOLUCAO DE PAGAMENTO
REQUERIMENTO DE IMUNIDADE TRIBUTARIA / INSENCAO DE TAXAS
REQUERIMENTO DE PRESCRICAO - BLOCO
REQUERIMENTO DE REVISAO DE LANCAMENTO
REQUERIMENTO DETRAN -BLOCO
REQUERIMENTO GERAL
REQUERIMENTO ISENCAO DE IPTU E DE 50% DA TAXA DE COLETA E RENOVACAO DE RE-SIDUOS....
REQUERIMENTO PARA BAIXA DE REGISTRO DE PRESTADOR DE SERVICO - PESSOA FI-SICA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

REQUERIMENTO PARA CADASTRAMENTO DE IMOVEL
REQUERIMENTO PARA CANCELAMENTO DE DEBITOS PAGOS
REQUERIMENTO PARA LEVANTAMENTO DE DEBITOS - PAGAMENTOS
REQUERIMENTO PARA TRANFERENCIA DE SUJEICAO PASSIVA PMC
REQUERIMENTO RESTITUICAO DE TAXA
REQUERIMENTO SOLIC. DE CDI CIDADAO MAIOR DE 30
REQUISICAO PARA ESTACIONAR EM VAGA ESPECIAL - IDOSO/DEFICIENTE
RESISTENCIA P/ CHUVEIRO
RESISTENCIA P/ MARMITEIRO 2000W - 220 V
RESISTENCIA P/ CAFETEIRA 220/380V 7KW
RETENTOR PARA TORNEIRA
RETENTOR PARA VALVULA DE DESCARGA
RIBBON C30 COLOR 044200
RIBBON DTC 1250 COLOR 045000
RODO PARA LIMPAR CHAO
ROLO ANTIRESPINGO
ROLO DE ARAME
ROLO DE ESPUMA PARA PINTURA 9CM
ROLO ESPUMA PARA PINTURA 15CM
ROLO ESPUMA - 1341-9
ROLO FUSOR HL 5350
ROLO FUSOR HL 5472
ROLO FUSOR MFC 7440
ROLO FUSOR MFC7460
ROLO PARA CHAPISCO
ROLO PARA PINTURA
ROLO PRESSAO HL 5472
ROLO PRESSAO HL 5350
ROLO PRESSAO MFC 7440
ROLO PRESSAO MFC 7460
SABAO EM BARRA
SABAO EM PO 1 KG
LIMPA ALUMINIO 500ML
SABONETE ESPUMA SOFT 600ML PROLIM SACHE
SABONETEIRAS ESPUMA
SACO DE LIXO 100 LT PCT COM 100 UNIDADES
SACO DE LIXO 20 LT PCT COM 100 UNIDADES
SACO DE LIXO 40 LT PCT COM 100 UNIDADES
SACOLA 10 X 25 COM 100UND -DINHEIRO 1 KG
SACOLA PLASTICA 11X22 C/100UND
FILIPETA SEGUNDA VIA CERTIDAO
FILIPETA SEGURO DESEMPREGO
SELA TRINCA
SELADOR DRIMOR



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

SELANTE DE POLIURETANO CINZA-PU
SELATRINCA
SICICONE CINZA UNIFIX
SICICONE INCOLOR UNIFIX
SIFAO ASTRA PARA ENCANAMENTO
SILICONE 1 LT
SILICONE GL 5 LITROS
SILICONE TRANSPARANTE BISNAGA
SILICONE USO GERAL
SODA CAUSTICA
SOLVENTE
FILIPETA TARIFA SOCIAL - CESAN
TESOURA PEQUENA SEM PONTA
TESOURA MEDIA CABO PLASTICO 21 CM
THINNER COMUM GALAO DE 5LT (CAFORT, CONDOR OU OUTROS)
TINTA ACRILICA 18 LITROS CORALAR BRANCO NEVE
TINTA CONCRETO SUVINIL
TINTA CORAL 900ML BRANCO
TINTA CORAL BRANCO WITE/GALAO 3600
TINTA CORAL UVA SOAVE 3,2L
TINTA ESMALTE ACETINADO 3,6 L
TINTA ESMALTE SINTETICO GELO GALAO 3,6
TINTA ESMALTE SINTETICO MARFIM
TINTA GELO
TINTA HAMMERITE BRANCA
TINTA IQUINI/DELACRYL PISO 3,600ML AMARELO
TINTA LAVAVEL FOSSIL 800ML
TINTA PARA ALMOFADA DE CARIMBO AZUL
TINTA PARA ALMOFADA DE CARIMBO PRETO
TINTA PARA ALMOFADA DE CARIMBO VERMELHA
TINTA PARA CARIMBO - AZUL
TINTA PARA CARIMBO - PRETA
TINTA PARA CARIMBO - VERMELHA
TINTA SPRAY CINZA
TINTA SPRAY BRANCO GELO 350ML
TINTA SPRAY COLIGRIN AUTO VERMELHO ROYAL
TINTA SPRAY COLIGRIN PRETO FOSCO
TINTA SPRAY PARA PINTURA DE ELETRODOMESTICOS (PRETO)
TINTA TAMBOR IBRATIN PERMACRYL
TINTA P/ CARIMBO AUTOMATICO PRETA
TINTA VERMELHA DEMARCAÇÃO
TINTA VINIL ACRILICA BRANCO NEVE
TOMADA AC FEMEA PAINEL 2P + T 10A
TOMADA MODULAR SISTEMAX



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

TOMADA SISTEMA X 10 A
TOMADA STECK 110V
TOMADA STECK 220V
TONNER BROTHER TN 450 - COMPATIVEL
TONNER BROTHER DR-110CL
TONNER BROTHER TN - 3382 COMPATIVEL
TONNER BROTHER TN 115 -MAGENTA
TONNER BROTHER TN 115- PRETO
TONNER BROTHER TN 115-AMARELO
TONNER BROTHER TN 115-AZUL
TONNER BROTHER TN 350
TONNER BROTHER TN 360 COMPATIVEL
TONNER BROTHER TN 650 COMPATIVEL
TONNER CANON GPR 18
TONNER HP CF 280A - COMPATIVEL
TONNER LEXMARK AZUL - C734A1CG
TONNER LEXMARK CS 510 CYAN -708XC
TONNER LEXMARK CS 510 MAGENTA -708 XM
TONNER LEXMARK CS 510 PRETO -708 XK
TONNER LEXMARK CS 510 YELLOW - 708 XY
TONNER LEXMARK MAGENTA - C734A1MG
TONNER LEXMARK MS 610
TONNER LEXMARK 60BH
TONNER LEXMARK MX 511 COMPATIVEL
TONNER LEXMARK PRETO - C734A1KG
TONNER LEXMARK VERDE
TORNEIRA ACIONAMENTO RESTRITO - PRESSMATIC BENEFIC
TORNEIRA COMPACTA LUXO ROOS
TORNEIRA DE PRESSAO PARA BEBEDOURO
TORNEIRA PARA CAFETEIRA
TORNEIRA PARA JARDIM COM SUPORTE PARA CADEADO
FILIPETA TRANSFERENCIA DE PROPRIEDADE DE VEICULOS
TRIFE PARA BANNER
VALVULA SCHIRAD (BEBEDOURO)
VALVULA DE ACIONAMENTO PARA DESCARGA DOCOL
VALVULA PARA SABONETEIRA
VALVULAS REGULAGEM
VASELINA LIQUIDA 500ML
VASELINA SOLIDA
VASSOURA DE PELO ANIMAL
VASSOURA PIACAIVA
VEDA CALHA
VEDA CALHA ALUMINIO
FILIPETA VEICULOS APREENDIDOS EM PATIO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PELICULA BROTHER 5472
LUVA LATEX LEITOSA M - PAR
EFICAZ DX DETERGENTE DESENGRAXANTE
RODO DE PIA PEQUENO
LUVA LEITOSA LATEX P-PAR
PA DE LIXO PLASTICA 25CM C/ CABO DE 80CM
PA DE LIXO METAL CABO LONGO
MASCARA RESPIRATORIA PFF1 S/ VALVULA
LUVA LATEX P-PAR
LUVA DE VINIL HIPOALERGENICA CX C/100
BOBINA DE PONTO ELETRONICO 57 X 360M
LIXA DE FERRO N°.:220
LIXA DE FERRO 120
LIXA DE FERRO OU MADEIRA P36
LUVA NITRILICA TAMANHO LONGO G
LUVA NITRILICA 3/4 SEM FORRO-M-N° 08
LUVA NITRILICA COM FORRO - 3/4-G -N° 09
LUVA LONGA RANHADURA 3/4 - G
BASTAO DE COLA QUENTE FINO
BASTAO DE COLA QUENTE GROSSO
LAMPADA LED 14W 6500K BIVOLT E-27
LANTERNA LED RECARREGAVEL
PLACA MAE - SYSTEM CONSISTING OF THE FOLLOWING
LAMINA RASPADOR DE CHICLETE
FITA ADESIVA 12MM X 10M (FINA-PEQUENA)
ALMOFADA PARA CARIMBO N°. 4 AZUL
FITA ETIQUETADORA DYMO 12MM X 4M
DISPLAY POLIURETANO PARA UNIFILA
FONTE CFTV RACK 19 POL 2U
DVD PLAYER SONY
HEADSET SEM FIO PANTRONICS
GUILHOTINA CHAPA DE ACO CAPACIDADE DE CORTE DE 08
PLACA SAIDA DE SEGURANCA 0,55 X 0,80, FAIXA EM ACM NA COR PRATA, PINTURA AUTOMOTIVA COR VERMELHA
CLIPS 2/0 CX C/ 725
ETIQUETA COLACRIL CA4375 105 MM X 33 MM CX C/ 100 FOLHAS C/ 18 ETQ
ETIQUETA PIMACO 6288 138,11MM X 106,36 CX C/ 25 FOLHAS C/ 4 ETQ
GRAMPO 23/15 CX C/ 1.000
GRAMPO 23/8 CX C/ 5.000
PILHA 3 V LITHIUM 2023
LUVA RANHADURA 40 CM - M
PASTA PLASTICA A/Z TRANSPARENTE 250MMX380MM
RODO COMBINADO LIMPA VIDRO 35CM
LAMPADA VAPOR MISTO 3200K 250W 220V E-40



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

PROTETOR AUDITIVO TIPO FONE MOD SPR 14DB
LUVA DE RASPA PAR
TONNER OKI B341D / B431DN / MB491
CABECA DE IMPRESSAO DTC 1000 MOD:47500 MARCA: FARGO
LAMPADA ULTRA LED ALTA POT. 40W BIV. E-40
CANETA P/ RETROPROJETOR
CADERNO ARAME 10 MATERIAS
DESENTUPIDOR DE PIA SANFONADO
ALCOOL LIQUIDO 70% 1 LITRO
LAMPADA VAPOR METALICO 400W E-40 LUZ ROSA
LAMPADA VAPOR METALICO 250W 4200K E-40 LUZ BRANCA
LAMPADA VAPOR DE MERCURIO 400W 645 E-40
REFIL MOD. 60003 DO FILTRO 3M P/ RESPIRADOR MOD.6200
TINTA P/ CARIMBO AUTOMATICO VERMELHO
ETIQUETA PIMACO A4 367 - TAM: A5
ETIQUETA PIMACO 6095 CARTA CX C/ 10 FOLHAS C/ 8 ETQ
REQUERIMENTO DE RENOVACAO DE ISENCAO IPTU
ENVELOPE P/ CARTA LOGO CONCESSIONARIA
DECLARACAO DE ISENCAO DE RG - POLICIA CIVIL
LIMPADOR DESINCRUSTANTE KLYO DESINCRUST RENKO 5 LITROS
AZULIM LIMPA CERAMICAS 5 LITROS START
CAIXA ORGANIZADORA BIN N°.3 AZUL
PASTA TERMICA
GRAXA BRANCA
LIMPA CONTATO SPRAY 300ML / 200GR
PELICULA FUSORA HP M425
ENVELOPE A4 C/ LOGO CONCESSIONARIA
TORNEIRA ANGULAR DE ACIONAMENTO RESTRITO 1/2 E 3/4
SABONETE ESPUMA 5 LITROS GOLD MARCA: AUDAX
GRAMPO 106/6
COOLER SOQUETE LGA 775 - MULTILASER - GA043
COOLER IKASA AK-CC7129 (LGA775/115X) MINI-ITX
PROTOCOLO PASSE LIVRE - CETURB
PROTOCOLO PERICIA - CETURB
FORMULARIO 2° VIA CARTAO - CETURB
FORMULARIO ENDERECO E TELEFONE - CETURB
DECLARACAO DE RESIDENCIA VEICULOS - DETRAN
PAPEL HIGIENICO BOBINA C/ 300 METROS CX COM 8 UNIDADES
LAMPADA TUBULAR DE LED T5 6,5K 18W BIVOLT
GRAMPEADOR 106 MARCA: ROCAMA PREMIUM
PERFURADOR DE PAPEL EM METAL FUNDIDO P/ 100 FOLHAS MOD: CA-123 MARCA: CAVIA
REGUA P/ RACK C/ 8 TOMADAS 20A
REMOVEDOR PASTOSO P/ TINTA AUTOMOTIVA 900ML



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

TINTA BRILHANTE BRANCO A BASE DE SOLVENTE (ESMALTE) MARCA: SUVINIL - REF.53375861
AGUARRAS 5 LITROS
RODO DE ALUMINIO DE 60 CM C/ CABO 1,5 MT
BANDEJA FIXA 1U X 600MM PRETA
TOMADA FEMEA RJ45 CAT.6 FURUKAWA - KEYSTONE
VELCRO DUPLA FACE AZUL
PLACA STMI2 HIPATH 3800 - MODULO
DISPLAY A4 VERTICAL CLASSIC CRISTAL MOD. 863 MARCA: ACRIMET
COOLER P/ PC MARCA: COOLER MASTER MOD: I50 - RH-I50-20FK-R1
ETIQUETA PIMACO A4 368
CANETA MARCA TEXTO ROSA
AZULIM TRADICIONAL 1 LITRO
BOBINA TERMICA DE SENHA 79MM X 40M CX. C/ 30 UNIDADES
GRAMPO 23/10
ENVELOPE KRAFT PARDO CX C/ 250 UNIDADES
CARTAO EM PVC BRANCO PARA CRACHA 8,6CM X 5,5CM X 0,76MM - CR80
TINTA GUACHE 250 ML - VARIAS CORES
CANETA HIDROGRAFICA 24 CORES - CANETINHA
COLA GLITTER 23 GRAMAS CX. C/ 6 CORES
FOLHA EM E.V.A 40 X 48 CM LISA
DISPENSER ALAVANCA PAPEL TOALHA BOBINA
COOLER MICROVENTILADOR 40 X 40 X 10 MM 12V
TONER HP CF226X M402/M426 - 9K - COMPATIVEL
HD SSD KINGSTON 2.5 120GB A400 SATA III - SA400S37/120G
HD 4TB PURPLE WD40PURZ SATA WESTERN DIGITAL CFTV DVR
HD 3TB SATA3 RED NAS WARE WD30EFRX WESTER DIGITAL
COOLER MICRO VENTILADOR 50 X 15MM 24VCC 1,5W DO INVERSOR VLT FC-51 DANFOSS
FERRO DE SOLDA 25W 127V 60HZ
INTERRUPTOR BIPOLAR SIMPLES 20A/250V
BOBINA TERMICA DE SENHA 57 X 40
DISPLAY A3 QUADRO DE AVISO DELLO 0533
CLIPS N° 5
HD SSD KINGSTON 2.5 ' 240GB A400 SATA III SA400S37/240G
ETIQUETA ADESIVA PELICULA PARA PROTECAO DOCUMENTO DE IDENTIDADE 90X124 MM (RG)
DETERGENTE MULTIUSO 500 ML
LUVA MULTIUSO AZUL M
DISPLAY DE ACRILICO CAIXA DE SUGESTAO C/BOLSO
TINTA PRETO FOSCO 900 ML
ZARCAO VERMELHO OXIDO 900 ML
PINCEL 1
BALAO PALITO SORTIDO PCT C/ 50



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

CANETA HIDROGRAFICA 12 CORES - CANETINHA
BALAO N° 5.0 PCT C/ 50
BALAO N° 9.0 PCT C/ 50
LAMPADA DE LED 40W E-40 6500K
PROTOCOLO DE IDENTIDADE TAM A6
FECHADURA DUNA 2 PARA BANHEIRO - IMAB
FONE HEADSET CONECTOR RJ09 - ARCO
FUSOR ORIGINAL LEXMARK 40X7622 CS510
TINTA PERMACRYL - COR BURGOS MININO
ALCOOL 70% ANTISSEPTICO SPRAY REFIL 400ML
DISPENSER DE ALCOOL SPRAY
PANO DE MICROFIBRA - COLORIDO
SELO MECANICO 5/8 T16
GUARDANAPO 23 X 22 CM PCT C/ 50 UNDS
PANO DE CHAO ALVEJADO COLORIDO
ESPONJA DUPLA FACE AZUL
ESPONJA DUPLA FACE ROSA / VERMELHA
POST IT COLORIDO
PREGO COM CABECA 17 X 21
PREGO COM CABECA 19 X 36
TINTA PU AUTOMOTIVO BRANCO BANCHISA 675ML
THINNER PU 900ML
THINNER ACABAMENTO 900ML
FITA ADESIVA DUPLA FACE 18MM X 30M
COPOS DE AGUA 180 ML
MEMORIA KINGSTON 8GB
ESTOPA 400 G
FLANELA AMARELA 38 X 58
MEMORIA DDR4 4GB 2666 MHZ
PLACA SAIDA DE EMERGENCIA
PLACA MAE ASUS ROG STRIX Z370-I GAMING LGA 1151
ZARCAO VERMELHO 3,6 LITROS
TINTA ESMALTE SINT. CINZA PLACA 900 ML
LAMPADA DE LED DE 5 A 12 WATTS BIVOLT E-27
PREGO COM CABECA 18 X 27 TELHEIRO 500 GR
PLACA DE VIDEO VGA NVIDIA MSI GEFORCE GT 210 1GB DDR3 N210-MDIG/D3
DECLARACAO DE DOMICILIO PC
REGUA DE TERMINAIS 600V 60A BTP 12 VIAS C/FURO DE FIXACAO 1 1/8 X 5MM
TORNEIRA DOCOL COMPACTA PRESSMATIC
VALVULA DOCOL P/ MICTORIO PRESSMATIC COMPACT
CALCULADORA DE MESA COM BOBINA 57MM X 40M
DECLARACAO DE RECEBIMENTO PC
HDD 146GB 10K SAS SFF 6GBPS PART NUMBER IMB 42D0632
LUVA RANHADURA TAM:P



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

TOMADA DE PAINEL C/ RABICHO
FITA DE BORDA PVC
LACRE - PRINT POINT II
FONTE - PRINT POINT II
COLCHETES N° 15 CX. C/ 72 UNIDADES
APOSTILA C/ CAPA E ESPIRAL
TINTA IMPRESSAO DIGITAL EM PASTA
LIXA D'AGUA 400
LIXA D'AGUA 600
DISCO DE FIBRA F425 180
TINTA PRATA REFLEX 900ML + CATALISADOR
FECHADURA DE BANHEIRO LIVRE / OCUPADO
RASPADOR DE CHICLETE COM CABO 1,40 CM
DISPENSER PARA COPO 200ML
TONNER HP COMPATIVEL CF 258
CARTAO PVC PROXIMIDADE 125 KHZ
FITA DE DEMARCAÇÃO 48MM X 30MT
PROTETOR FACIAL
AGUA MINERAL 20L
AGUA MINERAL 10L
FONE DE OUVIDO COM MICROFONE
MASCARA DE PROTECAO EM ALGODAO
GARRAFA TERMICA C/ PES
LUVA DESCARTAVEL
QUEROSENE
PRANCHETA ACRILICO
QUADRO DE CORTICA
DISPENSER PORTA PAPAEL HIGIENICO
PROTETOR AURICULAR TIPO CONCHA
CORRETIVO FITA
CAIXA ORGANIZADORA BIN N°.7
CAIXA ORGANIZADORA BIN N°.5
CAIXA ORGANIZADORA BIN N°.1
TNT - TECIDO NAO TECIDO
DISPENSER SABONETEIRA C/ RESERVATORIO
DISPENSER PAPEL TOALHA INTERFOLHADO
BALDE DE LIMPEZA
VALVULA P/ RESERVATORIO
QUADRO DE COMANDO
IHM UNIVERSAL
FONTE IHM UNIVERSAL
LUVA SOLDAVEL
FITA DE ALTA FUSAO
PEN DRIVE



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

TONER XEROX PRETO VERSALINK C600
TONER XEROX MAGENTA VERSALINK C600
TONER XEROX CIANO VERSALINK C600
TONER XEROX AMARELO VERSALINK C600
REBITE
LUVA ELETRODUTO PVC
FITA PVC BRANCA - REFRIGERACAO
RELE TEMPORIZADOR
FONTE CARREGADOR PARA NOTEBOOK
ESPANADOR
DESINCRUSTANTE
PAPEL CONTACT
PRENDEDOR DE PAPEL
CONE DE SINALIZACAO FLEX LARANJA REFLETIVO
MASCARA PFF2 N95
KIT TECLADO E MOUSE
THILEX DESENGRAXANTE E DESINCRUSTANTE ACIDO
FIXADOR DE GRADIL
LIVRO PROTOCOLO ENTREGA DE CNH
TINTA ACRILICA PISO 18L
CAIXA ORGANIZADORA BIN N°8
LUPA DE MESA COM LED
LUPA DE MESA COM PINCA
TINTA ACRILICA PISO 3,6L
DECLARACAO DE DOCUMENTOS INSERIDOS PC
REJUNTE
RASPADOR DE REJUNTE - UNHA DE GATO
MEMORIA PARA SERVIDOR
LAMINACAO COM ADESIVO
TINTA DE DEMARCACAO VIARIA
LUMINARIA PUBLICA DE LED
DISCO DE CORTE
DISCO DE DESBASTE
DISCO FLAP
TINTA PRETO FOSCO
TINTA FUNDO PARA GALVANIZADO
RELE PROTETOR E FALTA DE FASE
GIZ DE CERA
GRAMPO 6MM
GRAMPEADOR PNEUMATICO
TINTA 900ML
FORMULARIO ORIENTACAO FOTO 3X4 - BLOCO
TINTA ESMALTE TABACO
SELADOR DE MADEIRA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

HD SSD 240GB
TINTA SPRAY
AGUARRAS 900ML
DESINFETANTE
RASPADOR
MARCADOR PERMANENTE COLORIDO
CILINDRO REFILL GAS MAP P/ MACARICO
ROLO PRESSAO HP
FECHADURA P/ PORTA CORTA FOGO EMERGENCIA
GOTAS PERFUMADAS BRISA DO MAR
PLACA MAE ASUS PRIME H610M-E D4, INTEL LGA 1700, MATX, DDR4
ENVELOPE P/ MIDIA DVD/CD
FITA DUPLA FACE 19MX3
ETIQUETA COUCHE
PASTA TRANSPARENTE SEM DORSO
PASTA TRANSPARENTE 2CM DE DORSO
COLA TEK BOND 793 100G
VARETA P/ SOLDA
PASSA FIOS
BULE DE CAFE 4,5LTS
MOUSE LENOVO
RASTELO/VASSOURA DE JARDIM
TONER HP W1510X
FUSIVEL DE CERAMICA
LUVA DE CORRER
VOLANTE PARA REGISTRO
MEXEDOR DE CAFE
PLACA CEGA 4X2
TONER HP W1330X
HD 8T WD
CARTAO DE RETORNO FARMACIA
MASCARA DE SOLDA
DISJUNTOR
MASSA DE MODELAR
LUVA ANTICORTE



ANEXO I-J - ESPECIFICAÇÕES DOS UNIFORMES E CRACHÁS UTILIZADOS PELOS COLABORADORES DO FAÇA FÁCIL

1 DESCRIÇÃO GERAL DOS UNIFORMES

A contratada deverá fornecer uniformes para todo o pessoal da unidade do Faça Fácil, de acordo com as diretrizes indicadas abaixo.

A contratada poderá sugerir proposta de novo modelo, apresentando, previamente, protótipo de todas as peças para aprovação pela SEGER.

2 ESPECIFICAÇÕES DOS UNIFORMES

Os uniformes estão divididos em quatro categorias:

- a) Atendimento (será utilizado pelos atendentes, apoio e orientadores/recepção).
- b) Administrativo (será utilizado pela retaguarda dos Órgãos Parceiros, pela administração da Central).
- c) Supervisão (será utilizado pelos supervisores, gestores e coordenadores dos Órgãos Parceiros e pelo Gestor da Qualidade do Atendimento)
- d) Manutenção e vistoria (será utilizado pelos técnicos de manutenção, supervisor e atendentes da vistoria).

2.4. Uniforme Atendimento

2.4.1. Atendente e Apoio

Masculino

- Camisa manga curta microfibril citystretch, cor verde 2008 da Tecelagem Panamericana ou similar, pé de gola (Petrol Green), bordado no bolso;
- Calça social com prega em gabardine ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com zíper em gabardine ou similar, na cor Petrol Green, bordado no peito.



Feminino

- Camisa manga curta microfibrã citystretch, cor verde 2008 da Tecelagem Panamericana ou similar, viés nas mangas e pé de gola em Petrol Green, logotipo bordado no peito;
- Calça social em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Saia em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com zíper em Twoway ou similar, na cor Petrol Green, com bordado no peito.



Vestido para Gestante

- Vestido tipo jardineira em Twoway ou similar, na cor Petrol Green, logotipo bordado no peito.

2.4.2. Orientador e Recepção

Masculino

- Camisa manga curta microfibrilada citystretch, cor verde 2008 da Tecelagem Panamericana ou similar, pé de gola (Petrol Green), bordado no bolso;
- Calça social com prega em gabardine ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com zíper em gabardine ou similar, na cor Petrol Green, bordado no peito;
- Colete gabardine ou similar, na cor Petrol Green, sem mangas, com zíper, bordado no peito: esquerdo - POSSO AJUDAR?/ direito – LOGOTIPO e na parte de trás – ORIENTADOR.



Feminino

- Camisa manga curta microfibra, cor verde 2008 da Tecelagem Panamericana ou similar, viés nas mangas e pé de gola em Petrol Green, logotipo bordado no peito;
- Calça social em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Saia em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com zíper em Twoway ou similar, na cor Petrol Green, com bordado no peito;
- Colete em Twoway ou similar, na cor Petrol Green, sem mangas, com zíper, bordado no peito: esquerdo - POSSO AJUDAR?/ direito – LOGOTIPO e na parte de trás – ORIENTADOR.



2.5. Uniforme Administrativo

2.5.1. Retaguarda e Administrativo

Masculino

- Camisa manga curta microfibra citystretch, Coralle Santista cor L61 ou similar, pé de gola (Petrol Green), bordado no bolso;
- Calça social com prega em gabardine ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com zíper em gabardine ou similar, na cor Petrol Green, bordado no peito;



Feminino

- Camisa manga curta microfibra citystretch, Coralle Santista cor L61 ou similar, viés nas mangas e pé de gola em Petrol Green, logotipo bordado no peito;
- Calça social em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Saia em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com ziper em Twoway ou similar, na cor Petrol Green, combordado no peito.



2.6. Uniforme Supervisão

Masculino

- Camisa manga comprida microfibrã citystretch, Coralle Santista cor 08 Pérola ou similar, pé de gola (Petrol Green), bordado no bolso;
- Calça social com prega em gabardine ou similar, na cor Petrol Green;
- Jaqueta com zíper em gabardine ou similar, na cor Petrol Green, bordado no peito.



Feminino

- Blusa social, manga $\frac{3}{4}$, microfibras citystretch, Coralle Santista cor 08 Pérola ou similar, viés nas mangas e pé de gola em Petrol Green, logotipo bordado no peito;
- Calça social em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Saia em Twoway ou similar, na cor Petrol Green;
- Blazer com forro, botão forrado, em Twoway ou similar, na cor Petrol Green, com bordado no peito.



2.7. Uniforme Manutenção e Vistoria

Uniforme composto de Jaleco e Calça com elástico, em tecido tipo Brim Santista ou similar, na cor cinza, logotipo bordado no peito e na parte de trás escrito – MANUTENÇÃO/VISTORIA.

3 DIRETRIZES QUANTO AOS UNIFORMES

3.1. Composição e quantidade

Kit de uniforme masculino:

- 2 calças
- 3 camisas
- 1 casaco de frio
- 2 coletes (para orientadores)

Kit de uniforme feminino:

- 2 calças (saia como opção)
- 3 camisas/blusas
- 1 casaco de frio
- 2 coletes para orientadores (considerar coletes para grávidas)
- 3 vestidos (para funcionárias grávidas)

3.2. Entrega

Todos os funcionários/servidores que trabalharão nas unidades deverão estar uniformizados a partir do primeiro dia de trabalho.

3.3. Substituição



Qualquer peça que compõe o kit de uniforme deverá ser substituída pela contratada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a qualquer tempo, sempre que estiver desgastada ou inadequada para o uso. Entende-se como inadequada para o uso a peça que apresentar:

- Manchas claras ou escuras permanentes com danificação da cor original do tecido, inclusive as causadas por lavagem.
- Tecido desgastado, esgarçado ou desfiado.
- Rasgos em partes do tecido, fora das áreas de costuras, cujo conserto só seria possível com a colocação de remendos (eventualmente os rasgos próximos à área da costura podem ser eliminados refazendo-se a costura).
- Tamanho incompatível com o usuário.

3.4. Reposição

Os Kits, masculino e feminino, deverão ser totalmente repostos na frequência de 12 (doze) meses com exceção do casaco que será a cada 18 (dezoito) meses.

3.5. Devolução

O desligamento de integrante do quadro de pessoal das unidades obriga a contratada a recolher imediatamente o uniforme e descaracterizá-lo antes do descarte.

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS CRACHÁS

Os crachás ou qualquer outro dispositivo deverão ser fornecidos pela contratada e utilizados para identificação de todo pessoal que atua na Central.

Diretrizes quanto aos crachás:

- Ser compatível com o sistema de controle de ponto adotado;
- Conter o nome do empregado, número de matrícula ou funcional, foto digitalizada, descrição de função, logomarca do FAÇA FÁCIL, logomarca da contratada ou do órgão (dependendo do vínculo de trabalho), logomarca do Governo do Espírito Santo;
- Ser fornecido como item acessório um cordão com encaixe na medida e formato definido para o crachá.
- Os crachás danificados ou em estado de conservação inadequado deverão ser substituídos pela contratada.

Quando algum integrante do Quadro de Recursos Humanos da Central for desligado, por motivo qualquer, a contratada deverá recolher o crachá.



ANEXO I-K - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. PREMISSAS

1.1. Os indicadores de desempenho utilizados para medir o resultado dos serviços prestados pela contratada no âmbito o Faça Fácil deverão ser, a critério das partes, se necessário ao atendimento aos objetivos do contrato, reavaliado e revisto periodicamente, em períodos não superiores a 5 (cinco) anos, desde que necessário para incrementar e tornar efetivo o atendimento do edital e do contrato.

1.2. Serão contabilizados na avaliação do desempenho da contratada os eventos efetivamente de sua responsabilidade, causados por omissão, negligência, imperícia ou imprudência.

1.3. Paradas programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, casos fortuitos ou de força maior, além de situações de emergências que estejam além do controle da contratada, não serão contabilizados na avaliação dos indicadores.

1.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de desempenho deverão constar em relatório gerencial fornecido pela contratada. A contratante terá pleno acesso a esse relatório para acompanhamento e monitoramento.

2. INDICADORES PARA MEDIÇÃO DE RESULTADO

2.1. Para medir os resultados da execução dos serviços prestados pela contratada no âmbito do Faça Fácil, deverão ser observados os seguintes indicadores de desempenho e metas com os respectivos critérios de avaliação:

Item	Indicador	Meta	Periodicidade	Critério de Avaliação	Pontuação
1	Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	95% de satisfação positiva	Mensal	Relatórios mensais	5 pontos
2	Taxa de Resolução no Primeiro Atendimento (TRPA)	90% de resolutividade no primeiro atendimento	Mensal	Relatórios mensais	5 pontos
3	Tempo Médio de Espera (TME)	15 minutos	Mensal	Relatórios mensais	5 pontos
4	Taxa de Disponibilidade e de Serviços de Dados (TDSD)	99% de disponibilidade	Mensal	Relatórios mensais	5 pontos



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

5	Garantia Mínima de Atendimento (GMA)	85% da demanda projetada de atendimento diário	Mensal	Relatórios mensais	5 pontos
6	Índice de Conformidade (IC)	90% de conformidade do escopo acordado	Mensal	Relatórios mensais	5 pontos
Pontuação Máxima					30 pontos

2.2. O **Índice de Satisfação do Usuário (ISU)** será calculado considerando aspectos como: qualidade do atendimento, ambiente e infraestrutura e resolução de problemas.

2.3. O ISU tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento prestado no Faça Fácil, por meio da medição da satisfação do usuário após a utilização dos serviços. A avaliação é realizada diariamente, com análise do desempenho mensal. Esse índice é essencial para monitorar a qualidade do atendimento ao público e garantir que as necessidades e expectativas dos usuários sejam atendidas.

2.4. O ISU deverá ser ofertado a todo o usuário da Central e ser analisado através da utilização de um teclado (*pad*) de avaliação que todo cidadão deve se submeter ao término do atendimento no guichê além de formulários disponibilizados em totens convencionais de fácil visualização e acesso.

2.5. Na avaliação para mensuração do ISU poderá ser utilizada a metodologia NPS (Net Promoter Score), que mede a probabilidade de os usuários recomendarem o serviço do Faça Fácil a terceiros.

2.6. O cálculo do ISU é feito utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{ISU (\%)} = \frac{\text{Soma das pontuações de satisfação dos usuários}}{\text{Número total de usuários avaliadores}} \times 100$$

2.7. A soma das pontuações de satisfação dos usuários leva em consideração todas as avaliações realizadas no mês de apuração, tanto nos *pads* dos guichês de atendimento quanto nos totens convencionais.

2.8. O número total de usuários avaliadores corresponde à quantidade de usuários que participaram da pesquisa no mês de apuração.

2.9. A pontuação a ser atribuída de acordo com o ISU seguirá os parâmetros dispostos abaixo:

Indicador 1 Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	
Satisfação (%)	Pontuação
100% < ISU ≥ 95%	5 pontos



95% < ISU ≥ 90%	4 pontos
90% < ISU ≥ 80%	3 pontos
80% < ISU ≥ 70%	2 pontos
70% < ISU ≥ 60%	1 ponto
ISU < 60%	0 ponto

2.10. A **Taxa de Resolução no Primeiro Atendimento (TRPA)** mede a capacidade de resolver demandas do cidadão logo no primeiro contato, sem que ele precise realizar novas interações para solucionar a questão. Esse índice avalia a capacidade do atendimento em resolver problemas rapidamente, melhorando a experiência do cidadão e otimizando os recursos da Central.

2.11. A identificação de demandas resolvidas no primeiro contato envolve o registro de resolução no sistema e a consulta ao histórico de atendimentos, permitindo ao atendente marcar a solicitação como "resolvida" e verificar se houve novas interações, garantindo a confirmação da resolução.

2.12. O cálculo da TRPA é feito utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{TRPA (\%)} = \left(\frac{\text{Total de demandas resolvidas no primeiro atendimento}}{\text{Total de demandadas atendidas}} \right) \times 100$$

2.13. O total de demandas resolvidas no primeiro atendimento refere-se ao número de demandas que foram totalmente resolvidas no primeiro contato com o cidadão, sem a necessidade de novas interações.

2.14. O total de demandas atendidas representa o número total de atendimentos realizados no período analisado, independentemente de terem sido resolvidas no primeiro contato ou não.

2.15. A pontuação a ser atribuída de acordo com o TRPA seguirá os parâmetros dispostos abaixo:

Indicador 2	
Taxa de Resolução no Primeiro Atendimento (TRPA)	
Resolução (%)	Pontuação
100% < TRPA ≥ 90%	5 pontos
90% < TRPA ≥ 85%	4 pontos
85% < TRPA ≥ 75%	3 pontos
75% < TRPA ≥ 65%	2 pontos



65% < TRPA ≤ 50%	1 ponto
TRPA < 50%	0 ponto

2.16. O **Tempo Médio de Espera (TME)** mede o tempo transcorrido entre a emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê, momento em que é realizado o atendimento. Esse índice é importante para avaliar a qualidade do serviço e o tempo de resposta da Central de atendimento.

2.17. O TME leva em consideração os atendimentos de todos os órgãos atuantes no Faça Fácil.

2.18. O TME é calculado utilizando a seguinte fórmula:

$$TME = \frac{\sum(\text{Tempo de espera de cada atendimento})}{\text{Total de atendimentos realizados}}$$

2.19. O tempo de espera de cada atendimento corresponde ao intervalo entre a chegada do cidadão no local e o início efetivo do atendimento.

2.20. O total de atendimentos realizados refere-se ao número total de atendimentos prestados durante o período de apuração.

2.21. A pontuação a ser atribuída de acordo com o TME seguirá os parâmetros dispostos abaixo:

Indicador 3 Tempo Médio de Espera (TME)	
Tempo Médio de Espera	Pontuação
0 < TME ≤ 10 min	5 pontos
10 min < TME ≤ 20 min	4 pontos
20 min < TME ≤ 30 min	3 pontos
30 min < TME ≤ 40 min	2 pontos
40 min < TME ≤ 50 min	1 ponto
TME > 50 min	0 ponto

2.22. A **Taxa de Disponibilidade de Serviços de Dados (TDSD)** mede o percentual de tempo em que os serviços de dados e sistemas tecnológicos essenciais à operação da Central de atendimento permanecem disponíveis e operacionais, conforme os níveis de serviço estabelecidos no contrato. Esse índice é importante para avaliar a confiabilidade e a performance da infraestrutura tecnológica que suporta o atendimento ao cidadão.

2.23. A TDSD é calculada utilizando a seguinte fórmula:



$$\text{TDS D (\%)} = \frac{(\text{Tempo Total de Disponibilidade dos Serviços de Dados}) \times 100}{\text{Tempo Total de Operação}}$$

2.24. O Tempo Total de Disponibilidade dos Serviços de Dados consiste no período em que os serviços de dados estiveram operacionais e disponíveis para uso.

2.25. O Tempo Total de Operação refere-se ao período completo em que os serviços deveriam estar disponíveis, considerando o intervalo de tempo analisado.

2.26. As manutenções programadas, com aviso prévio adequado e realizadas fora dos horários de pico, serão excluídas do cálculo, desde que estejam dentro dos parâmetros contratuais e não afetem a operação do Faça Fácil.

2.27. A pontuação a ser atribuída de acordo com o TDS D seguirá os parâmetros dispostos abaixo:

Indicador 4 Taxa de Disponibilidade de Serviços de Dados (TDS D)	
Disponibilidade de serviços e dados (%)	Pontuação
100% < TDS D ≥ 99%	5 pontos
99% < TDS D ≥ 85%	4 pontos
85% < TDS D ≥ 75%	3 pontos
75% < TDS D ≥ 65%	2 pontos
65% < TDS D ≥ 50%	1 ponto
TDS D < 50%	0 ponto

2.28. A **Garantia Mínima de Atendimento (GMA)** mede o nível mínimo de atendimento mensal projetado do Faça Fácil garantindo que o serviço não fique abaixo do nível necessário para atender a população conforme as metas estabelecidas. Esse índice é utilizado para avaliar se os níveis de serviço estão sendo mantidos conforme as expectativas e compromissos estabelecidos.

2.29. A GMA é calculada utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{GMA (\%)} = \frac{(\text{Total de atendimentos realizados no mês de apuração}) \times 100}{\text{Demanda mensal estimada}}$$

2.30. O total de atendimentos realizados corresponde à soma dos atendimentos que ocorreram dentro do mês de apuração.



2.31. A demanda mensal estimada são 75.000 (setenta e cinco mil) atendimentos no mês de apuração.

2.32. Caso o total de atendimentos realizados no mês de apuração não alcance o equivalente a 95% (noventa e cinco por cento), e sejam atendidas todas as demandas geradas no mês, não será considerado descumprimento da meta, sendo aplicada a pontuação máxima de 5 (cinco) pontos para este indicador.

2.33. As manutenções que causem interrupções no atendimento, não devem comprometer a Garantia Mínima de Atendimento (GMA), desde que o aviso prévio tenha sido dado e as interrupções sejam dentro de períodos aceitáveis.

2.34. A pontuação a ser atribuída de acordo com o GMA seguirá os parâmetros dispostos abaixo:

Indicador 5 Garantia Mínima de Atendimento (GMA)	
Atendimento mínimo (%)	Pontuação
$100\% < GMA \geq 95\%$	= 5 pontos
$95\% < GMA \geq 85\%$	≥ 4 pontos
$85\% < GMA \geq 75\%$	≥ 3 pontos
$75\% < GMA \geq 65\%$	≥ 2 pontos
$65\% < GMA \geq 55\%$	≥ 1 ponto
$GMA < 55\%$	0 ponto

2.35. O **Índice de Conformidade (IC)** tem como finalidade avaliar a disponibilidade e adequação da infraestrutura necessária ao funcionamento do Faça Fácil, assegurando padrões mínimos de qualidade e operacionalidade.

2.36. A contratada será responsável por elaborar checklists de inspeção mensais, que servirão de base para a apuração dos índices de conformidade. Esses checklists deverão ser apresentados à contratante para ciência e validação.

2.37. Não conformidades registradas nos checklists poderão ser contabilizadas para o cálculo do IC apenas uma vez, salvo em casos de reincidência ou descumprimento do prazo de resolução pela contratada.

2.38. Os checklists de inspeção deverão incluir itens de verificação que contemplem requisitos essenciais para avaliação da conformidade das áreas e mobiliário, instalações elétricas, hidráulicas, hidrossanitárias, de combate a incêndio e equipamentos eletromecânicos (como bombas hidráulicas e elevadores), conservação e limpeza aplicáveis às áreas de atendimento, apoio, administração, banheiros e demais espaços da unidade.

2.39. O IC é calculado utilizando a seguinte fórmula:



$$IC (\%) = \frac{\text{Total de itens inspecionados} - \text{N}^\circ \text{ de itens conformes}}{\text{Total de itens inspecionados}} \times 100$$

2.40. A pontuação a ser atribuída de acordo com o IC seguirá os parâmetros dispostos abaixo:

Indicador 6 Índice de Conformidade (IC)	
Conformidade mínima (%)	Pontuação
100% < IC ≥ 90%	= 5 pontos
90% < IC ≥ 85%	≥ 4 pontos
85% < IC ≥ 75%	≥ 3 pontos
75% < IC ≥ 65%	≥ 2 pontos
65% < IC ≥ 50%	≥ 1 ponto
IC < 50%	0 ponto

3. CRITÉRIOS DE DEDUÇÃO POR NÃO CUMPRIMENTO DE METAS

3.1. Os percentuais de dedução aplicáveis pelo não cumprimento das metas estipuladas serão calculados pela soma das pontuações obtidas em cada indicador, conforme a tabela abaixo:

3.2. O fiscal de contrato, no momento do recebimento provisório, realizará o cálculo do IMR e informará à contratada o percentual de remuneração devido, no mês de apuração, conforme referências na tabela a seguir:

Pontuação	Índice de Redução (%)	Remuneração (%)
30 < PT ≥ a 25 pontos	0%	100%
25 < PT ≥ 20 pontos	2%	98%
20 < PT ≥ 15 pontos	4%	96%
15 < PT ≥ 10 pontos	6%	94%
PT < 10	8%	92%

4. MONITORAMENTO E CONTROLE

4.1. Para fins de monitoramento e controle dos índices de resultado, a contratada deverá apresentar à contratante relatório mensal contendo, no mínimo:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

4.1.1. Resultados dos indicadores de desempenho;

4.1.2. Análise detalhada de falhas e medidas corretivas;

4.1.3. Histórico de manutenções e consumo de recursos;

4.1.4. Ações implementadas para atender às metas de sustentabilidade e eficiência.

4.2. Os relatórios apresentados poderão, a critério da administração, ser submetido à apreciação de um verificador independente, garantindo imparcialidade e confiabilidade na avaliação dos dados e resultados reportados.



ANEXO I-L - EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

1 - Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

1.1 - Habilitação jurídica

1.1.1 - Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

1.1.2 - Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

1.1.3 - Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.1.4 - Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.1.5 - Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

1.1.6 - Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

1.1.7 - Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

1.2 - Habilitação fiscal, social e trabalhista

1.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

1.2.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

1.2.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

1.2.4 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

1.2.5 - Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante.

1.2.6 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado).

1.2.7 - Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.



1.2.8 - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

1.2.9 - O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

1.2.10 - Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

1.2.10.1 - A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.

1.2.10.2 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

1.2.10.3 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período.

1.2.10.4 - Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal, ou trabalhista, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos arts. 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão.

1.2.10.5 - Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal ou trabalhista.

1.2.10.6 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão.

1.2.10.7 - A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções legais, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

1.3 - Qualificação Econômico-Financeira

1.3.1 - Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133/2021, art. 69, caput, e inciso II) ou certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório, conforme Acórdão de Relação TCU 8271/2011-Segunda Câmara;

1.3.2 - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

1.3.3 - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);



$$ILG = \frac{ATIVOCIRCULANTE(AC) + REALIZÁVELALONGOPRAZO(RLP)}{PASSIVOCIRCULANTE(PC) + PASSIVONÃOOCIRCULANTE(PNC)}$$
$$ISG = \frac{ATIVOTOTAL(AT)}{PASSIVOCIRCULANTE(PC) + PASSIVONÃOOCIRCULANTE(PNC)}$$

$$ILC = \frac{ATIVOCIRCULANTE(AC)}{PASSIVOCIRCULANTE(PC)}$$

1.3.4 - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

1.3.5 - Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

1.3.6 - Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

1.3.7 - Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

1.3.8 - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133/2021, art. 65, §1º).

1.3.9 - O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

1.4 - Qualificação Técnica

1.4.1 - CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL:

1.4.1.1 - Comprovação de que a licitante prestou, sem restrição, serviço de características semelhantes ao indicado neste Termo de Referência, considerando-se as parcelas de maior relevância técnica e financeira e quantitativos mínimos a seguir definidos:

1.4.1.2.1 Considera-se parcela de maior relevância e valor significativo a prestação de serviços de atendimento ao cidadão, conforme ANEXO I-A, por um período não inferior a 2 (dois) anos, de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da demanda estimada de atendimentos, conforme item 8.2.8.10.

1.4.1.2.2 A comprovação será feita por meio de apresentação de no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou Certidão de Acervo Técnico (CAT) do Conselho competente.

1.4.1.2.3 Deverão constar no(s) atestado(s) de capacidade técnica ou CAT os seguintes dados: nome do CONTRATANTE e do contratado, data de início e término dos serviços; local de execução; características dos serviços e os quantitativos executados, com a expressa identificação dos definidos neste Termo de Referência; e informação sobre o bom desempenho dos serviços.

1.4.1.2.4 Havendo exigência legal, os atestados devem ser firmados por profissionais, representantes da licitante, que possuam habilitação no correspondente Conselho profissional.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

1.4.1.2.5 No caso de comprovação da capacidade técnico-operacional por meio de Certidão de Acervo Técnico - CAT, deverá estar expresso em referido documento que o profissional que a detém estava à época da execução da obra/serviço vinculado à licitante, na forma deste Termo de Referência.

1.4.1.2.6 Poderão ser aceitos atestados parciais, referentes a obras/serviços em andamento, desde que o atestado indique expressamente a conclusão da parcela a ser comprovada, para fins de capacidade técnico-operacional.

1.4.1.2.7 O licitante deverá comprovar sua experiência anterior na execução de todos os serviços discriminados.

1.4.1.2.8 Será admitido o somatório de atestados, seja para comprovação da experiência anterior do licitante na execução de todos os serviços discriminados, seja para o atendimento do quantitativo mínimo especificado para cada um deles.

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

OLGA AMELIA LOPES DE CARVALHO

ANALISTA DO EXECUTIVO

SUBAD - SEGER - GOVES

assinado em 28/11/2024 16:52:38 -03:00

NELSON JORGE GARBINI DE MELLO

SUBGERENTE SUB-FG

SUMAAIC - SEGER - GOVES

assinado em 28/11/2024 16:59:26 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 28/11/2024 16:59:26 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por OLGA AMELIA LOPES DE CARVALHO (ANALISTA DO EXECUTIVO - SUBAD - SEGER - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-5NHFMV>