

EDITAL N.º 083/2025

PROCESSO Nº: WS1950099374

REQUISIÇÃO DE COMPRA: 3000679754

MODALIDADE: ATO CONVOCATÓRIO COM LANCES

USO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA

TIPO: MENOR PREÇO

OBJETO DA SELEÇÃO: Contratação da prestação de serviços de limpeza, coleta, transporte interno de resíduos de áreas administrativas, laboratoriais, farmacêuticas, hospitalares, culturais, salas técnicas, área externa, abrigos de resíduos, fachadas e de sanitários, visando à obtenção de adequada condição de salubridade e higiene nas dependências do Complexo Butantan, Fazenda São Joaquim, Museu de Saúde Pública Emílio Ribas, Núcleo de Terapia Celular (NUTERASP) e sede da Fundação Butantan.

RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

I - DOS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS, FROTA E LOGÍSTICA

1. Para os serviços de coleta de resíduos, solicita-se esclarecer:

- a) Qual o modelo ou categoria mínima exigida para o caminhão tipo VUC?
- b) A quantidade de caminhões a serem disponibilizados?
- c) A capacidade mínima da caçamba ou baú?
- d) A frequência da coleta?
- e) O(s) turno(s) de execução do serviço?

RESPOSTA: O Edital não fixa uma quantidade exata de carros de coleta, pois esta variável depende do dimensionamento operacional da licitante. No entanto, deve-se atender rigorosamente ao item 12.24.3, que exige a utilização de carros funcionais específicos para cada grupo de resíduo (rígidos, laváveis, com tampa articulada e identificados). A licitante deve prever quantidade suficiente de carrinhos de transporte (ex: 120L, 1000L e carrinhos funcionais) para garantir o fluxo contínuo de coleta interna entre os postos de geração e a Central de Resíduos, sem acúmulo nas áreas. Informa-se, ainda, que não será necessária a utilização de caminhão tipo VUC para o atendimento desta atividade específica.

2. Considerando que na tabela de cargos não consta a função de motorista para condução do caminhão VUC destinado à coleta de resíduos, questiona-se:

a) Se deverá ser incluído motorista específico para esta atividade;

RESPOSTA: A planilha proposta contempla a função de motorista conforme composição C-21 “Motorista – Posto 2ª a domingo – Escala 12x36 – DIURNO”

b) Se haverá retificação do edital e da planilha de custos para contemplar tal função.

RESPOSTA: Ver resposta do item a).

3. Existe exigência editalícia quanto à vida útil dos veículos a serem utilizados, seja por tempo de uso (anos) ou quilometragem máxima? Em caso positivo, favor especificar.

RESPOSTA: O Edital não fixa uma quantidade exata de carros de coleta, pois esta variável depende do dimensionamento operacional da licitante. No entanto, deve-se atender rigorosamente ao item 12.24.3, que exige a utilização de carros funcionais específicos para cada grupo de resíduo (rígidos, laváveis, com tampa articulada e identificados). A licitante deve prever quantidade suficiente de carrinhos de transporte (ex: 120L, 1000L e carrinhos funcionais) para garantir o fluxo contínuo de coleta interna entre os postos de geração e a Central de Resíduos, sem acúmulo nas áreas. Informa-se, ainda, que não será necessária a utilização de caminhão tipo VUC para o atendimento desta atividade específica.

II – DA INSALUBRIDADE E DIMENSIONAMENTO DE MÃO DE OBRA

4. Não foram localizadas no edital informações detalhadas acerca da incidência de adicional de insalubridade por função e por setor/prédio.

Pergunta-se:

a) Será disponibilizada matriz oficial de insalubridade por função e local de trabalho, a fim de garantir a isonomia entre as licitantes?

RESPOSTA: Todos os postos de trabalho a serem alocados em áreas de laboratório/produção/biotérios/infectórios/hospitalares, estão indicados e destacados ao final do ANEXO II.1 - MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS E TOTAIS,

conforme composições C-30 a C-35, deverão receber o adicional insalubridade de 40% que é calculado sobre o salário mínimo nacional e deve compor a remuneração do posto recebendo incidência da taxa de LST - Leis Sociais e Trabalhistas.

5. Para as áreas classificadas como NB2 (laboratórios, áreas de produção ou áreas produtivas), entende-se que deverá ser aplicado o adicional de insalubridade em grau máximo (40%), acrescido do respectivo bônus sobre o salário base.

Tal entendimento está correto?

Em caso negativo, solicita-se esclarecer expressamente qual o enquadramento aplicável.

RESPOSTA: Ver resposta 4 a).

6. O item 5.16.4 do edital menciona a necessidade de provisionamento de adicionais de insalubridade de 20% e 40% para áreas de maior risco de contaminação.

Contudo, a planilha de custos não discrimina tais percentuais por função.

Assim, solicita-se:

- a) O desmembramento oficial, por função, da quantidade de colaboradores sem insalubridade, com adicional de 20% e com adicional de 40%;

RESPOSTA: O adicional de 40% deve ser adotado para todos os colaboradores dos postos de trabalho das áreas de laboratório/produção/infectório/biotérios/hospitais. O adicional de 40% também deve ser aplicado para a função Agente de Higienização. Na planilha proposta de preços unitários republicada, estão devidamente identificados.

b) Exemplificativamente, na linha 32 (cargo C-08 – Auxiliar de Serviços Gerais), dos 96 profissionais previstos, quantos se enquadram em cada percentual de insalubridade.

RESPOSTA: Ver resposta do item a).

III – DOS INSUMOS, EQUIPAMENTOS E RESPONSABILIDADES

7. Conforme item 8.23.9, a higienização de panos e mops será de responsabilidade da contratante, sem qualquer ônus para a contratada?

RESPOSTA: Conforme o item citado, após o uso, os materiais devem ser direcionados à estação de higienização definida pela CONTRATADA.

8. Quais prédios e/ou setores deverão contar com instalação de contadores de fluxo de pessoas?

RESPOSTA: Para fins de padronização das propostas, reiteramos que objetivo desta ferramenta é permitir o cruzamento de dados entre fluxo de uso, necessidade de limpeza e disponibilidade de insumos, focando em sanitários de uso coletivo com grande circulação e sanitários públicos. Para fins de padronização das propostas, as licitantes devem considerar o quantitativo de 43 (quarenta e três) unidades de sensores/contadores. Sendo, 15 para sanitários femininos, 15 para masculinos, 4 fraldários, 8 sanitários adaptados para PCD e 1 unissex.

a) Qual a quantidade total de equipamentos a serem considerados?

RESPOSTA: Verificar resposta acima.

9. Como será disponibilizado o espaço físico para armazenamento e guarda de materiais e insumos?

a) Haverá DMLs por prédio? Em caso positivo, qual a quantidade?

b) Alternativamente, será disponibilizado almoxarifado central para guarda de todo o volume?

RESPOSTA: Considerando a natureza histórica e a configuração arquitetônica das edificações que compõem o Complexo Butantan, o espaço físico destinado ao armazenamento será centralizado em um Ponto Focal Operacional a ser indicado pela Contratante.

Ressalta-se que, conforme o item 3.3 do Termo de Referência, é responsabilidade da Contratada a manutenção de estoque compatível com a demanda das unidades, devendo esta realizar a logística interna e o fracionamento dos materiais de modo a suprir os postos de trabalho.

Nos prédios onde não houver Depósito de Material de Limpeza (DML) específico em razão de limitações estruturais, a Contratada deverá observar o item 15.30, que prevê a utilização de tecnologia para gestão de estoque e reposição ágil, garantindo que a operacionalidade não seja comprometida pela ausência de grandes áreas de estocagem localizadas.

10. Considerando a elevada volumetria de materiais e descartáveis:

- a) A entrega deverá ser fracionada?
- b) Em caso afirmativo, qual a periodicidade (semanal ou quinzenal)?
- c) Caso negativo, haverá espaço suficiente para entregas mensais?

RESPOSTA: As licitantes devem balizar suas propostas e planejamento logístico com base nas médias de consumo descritas no Anexo I.10 (Médias de Consumo). No que tange à operacionalização das entregas, esclarece-se que:

A estratégia de suprimento e a periodicidade das entregas (semanal, quinzenal ou mensal) ficam a critério da CONTRATADA, desde que assegurada a manutenção de estoque compatível com a demanda integral das unidades, sem interrupções. Conforme os itens 3.2 e 3.3 do Termo de Referência, incumbe exclusivamente à Contratada a gestão logística interna e o fracionamento dos materiais a partir do ponto focal de armazenamento para o suprimento ágil dos postos de trabalho.

IV – DO DIMENSIONAMENTO EM PRÉDIOS ESPECÍFICOS

11. Para os prédios P51 a P54 (salas de compressores, salas de cadeiras, salas de água quente, entre outros), observa-se que não foram previstos Auxiliares de Serviços Gerais, apenas cargos de liderança.

Pergunta-se:

- a) O edital será retificado para inclusão dos auxiliares necessários à execução dos serviços?

RESPOSTA: Para esses locais o próprio líder operante poderá executar o procedimento de limpeza exigido, em caso de necessidade e sem prejuízo para as tarefas em outros locais, poderão ser deslocados temporariamente Auxiliares de Serviços Gerais para o auxílio ou execução dessas tarefas.

12. Solicita-se informar as médias mensais de fornecimento de coletores de absorventes.

RESPOSTA: Esclarece-se que o fornecimento de coletores de absorventes constitui um novo requisito operacional deste Termo de Referência, razão pela qual não há histórico de consumo pretérito para subsidiar médias mensais.

Para fins de formulação da proposta e dimensionamento do suprimento inicial, as licitantes devem considerar o quantitativo de dispositivos/dispensers a serem instalados, conforme anexo.

13. O fornecimento das caixas para descarte de perfurocortantes nas áreas hospitalares será de responsabilidade da contratante?

Em caso negativo:

- a) Informar as quantidades;
- b) Informar a litragem das caixas.

RESPOSTA: Sim. O fornecimento de recipientes específicos para o descarte de materiais perfurocortantes, bem como a sua montagem e substituição, é de responsabilidade da CONTRATANTE.

Tal definição justifica-se pelo fato de que o manuseio e a gestão desses coletores em áreas hospitalares e laboratoriais são atividades intrínsecas às rotinas dos técnicos e profissionais de saúde da Instituição, em observância às normas de biossegurança e à RDC nº 222/2018 da ANVISA. À Contratada caberá, exclusivamente, o recolhimento das caixas devidamente lacradas e o seu transporte interno até o abrigo de resíduos, conforme os procedimentos estabelecidos no item 12 (Dos Serviços de Coleta de Resíduos) do Termo de Referência.

14. O item 5.11 prevê a necessidade de motorista para entrega de equipamentos, materiais e insumos. Assim, questiona-se:

- a) Quem será responsável pelo fornecimento do veículo (contratante ou contratada)?
- b) Caso seja da contratada, qual o modelo ou especificação mínima exigida?

RESPOSTA: Conforme as obrigações estabelecidas no item 5.11 e reforçadas pelas diretrizes de logística interna deste Termo de Referência, o fornecimento do veículo é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

- a) A Contratada deverá disponibilizar, por sua conta e risco, o veículo necessário para a movimentação de insumos, equipamentos e materiais, incluindo todos os custos com manutenção, combustível, licenciamento e seguros.

b) Quanto às especificações, o veículo deverá ser de modelo compatível com as atividades logísticas do Complexo, possuindo capacidade de carga adequada à volumetria de insumos e dimensões que permitam a circulação nas vias internas e acessos aos prédios. O veículo deverá, obrigatoriamente, estar em perfeitas condições de conservação, segurança e limpeza, atendendo à legislação de trânsito vigente e às normas de segurança institucional do Instituto Butantan. Ressalta-se que a operação do veículo deve ser realizada por profissional devidamente habilitado (Motorista), conforme previsto no dimensionamento de pessoal.

15. O fornecimento de infraestrutura de apoio (mesas, cadeiras, geladeiras, micro-ondas, armários e roupeiros) será de responsabilidade da contratante ou da contratada?

RESPOSTA: Ao fornecimento de toda a infraestrutura de apoio necessária ao bem-estar, acomodação e suporte administrativo da equipe operacional é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

Tais itens, que incluem mobiliário (mesas e cadeiras para gestão), equipamentos de copa (geladeiras e micro-ondas) e mobiliário de vestiário (armários e roupeiros conforme as normas regulamentadoras vigentes, especialmente a NR-24), devem ser previstos na proposta comercial da licitante como custos indiretos.

A responsabilidade pelo fornecimento de mobiliário de apoio administrativo da equipe de gestão (mesas/cadeiras) deve constar na proposta da licitante como custos indiretos.

16. Para o prédio 403 (NEVAS – Biotério de Artrópodes – laboratório), verifica-se que não foram previstos Auxiliares de Serviços Gerais, apenas cargos de liderança. O edital será retificado para inclusão dos auxiliares necessários?

RESPOSTA: Para esses locais o próprio líder operante poderá executar o procedimento de limpeza exigido, em caso de necessidade e sem prejuízo para as tarefas em outros locais, poderão ser deslocados temporariamente Auxiliares de Serviços Gerais para o auxílio ou execução dessas tarefas.

V – DA LIMPEZA DE ÁREAS EXTERNAS E VIAS

17. Deverão ser considerados no escopo contratual os serviços de lavagem de vias, pias externas, pisos e áreas pavimentadas?

- a) Em caso afirmativo, tais serviços serão executados por meio de caminhão-pipa?
- b) O fornecimento do caminhão-pipa e da água de reuso será de responsabilidade da contratante?

Caso a resposta seja negativa:

- a) Informar a metodologia a ser adotada para limpeza semanal dessas áreas;
- b) Esclarecer se deverão ser utilizadas hidrojateadoras;
- c) Informar equipamentos, metodologia e frequência exigida.

RESPOSTA: Sim. Conforme o item 8.29.7 e seguintes do Termo de Referência, os serviços de lavagem de vias, pias externas, pátios e áreas pavimentadas estão expressamente incluídos no escopo contratual.

a) e b) A utilização de caminhão-pipa é uma opção metodológica da CONTRATADA, visando a otimização da performance operacional e o cumprimento das frequências exigidas. O fornecimento de tal equipamento, bem como de seus operadores, é de responsabilidade exclusiva da Contratada. A CONTRATANTE NÃO disponibilizará os pontos de abastecimento de água (prioritariamente água de reuso, quando disponível) para a execução do serviço, o ônus pelo consumo do insumo é exclusivo da Contratada.

Quanto à metodologia, equipamentos e frequência (respostas aos subitens adicionais):

- Metodologia e Equipamentos: A limpeza deverá ser realizada mediante varrição (manual ou mecânica) seguida de lavagem. É obrigatória a utilização de Veículo especializado de varrição mecanizada (Caminhão Varredeira) e hidrojateadoras (lavadoras de alta pressão) em pontos críticos, calçadas e áreas de difícil acesso, visando a economia de água e a eficácia na remoção de sujidades incrustadas, conforme boas práticas de conservação de áreas externas.
- Veículo especializado de varrição mecanizada (Caminhão Varredeira) de alto desempenho.
- Este equipamento deve possuir especificações mínimas de: * Faixa de varrição de, no mínimo, 3,5 metros; * Reservatório de detritos com capacidade de 6.000 litros e sistema de aspiração de alta potência; * Bicos pulverizadores de água para mitigação de poeira e reservatório de água de 1.200 litros; * Conformidade integral com as normas de segurança NR 12.

- Ressalta-se que o uso deste caminhão deve constar no Plano Executivo da Contratada e qualquer interdição de via para sua operação deve ser solicitada com 02 dias úteis de antecedência (item 8.29.40).
- Frequência: A lavagem destas áreas deve ocorrer com periodicidade mínima semanal, conforme o item 8.29.7, podendo ser intensificada em caso de eventos sazonais ou necessidade extraordinária identificada pela fiscalização, garantindo a manutenção da estética e salubridade das vias do Complexo.

VI – DOS COLETORES, DISPENSERS E CONSUMÍVEIS

18. Solicita-se incluir na Tabela II.2 a descrição completa das lixeiras (modelo, capacidade e tipo), possibilitando o correto dimensionamento do custo mensal.

RESPOSTA: As lixeiras de descarte alocadas nos ambientes são de propriedade e fornecimento exclusivo da Contratante. Caberá à Contratada o fornecimento apenas dos carros funcionais/coletores (tipo "margarida" ou similar) para a realização da logística de coleta e transporte interno de resíduos nos prédios. Portanto, não se faz necessária a inclusão das lixeiras na Tabela II.2.

19. Qual a quantidade total de dispensers a serem considerados em todos os setores, discriminados por item:

- a) Sabonete;
- b) Papel higiênico;
- c) Papel toalha?

RESPOSTA: Esclarece-se que a Contratante disponibiliza no Anexo I.10 (ou tabela correspondente) a Média de Consumo Mensal de insumos (papel toalha, papel higiênico e sabonete) dos últimos 12 meses. Essa métrica deve ser utilizada pela licitante como o principal subsídio técnico para estimar a volumetria de dispensers necessários para garantir o abastecimento contínuo e a operacionalidade do sistema.

20. Na página 141 do edital consta tabela com médias de consumo dos últimos 12 meses, porém sem indicação da unidade de medida.

Solicita-se esclarecer:

- a) A unidade de fornecimento de cada item (unidade, litro, pacote, fardo ou caixa);
- b) Em caso de fardo ou caixa, informar a quantidade de unidades por embalagem.

RESPOSTA: Esclarece-se que as médias de consumo apresentadas na tabela da página 141 referem-se ao volume histórico de utilização necessário para a manutenção das condições de higiene do Complexo.

Para fins de elaboração da proposta comercial, as licitantes devem adotar as unidades de medida padrão de mercado para fornecimento em larga escala, compatibilizando-as com os modelos de dispensers tecnológicos (comodato) que pretendem implantar, conforme exigido no item 15.26.

VII – DOS SISTEMAS, SOFTWARES E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

21. Quanto ao item 15.22, alínea “b”, que trata da rastreabilidade completa das atividades:

- a) A rastreabilidade será realizada por amostragem?
- b) Em caso positivo, qual a frequência?
- c) O registro fotográfico deverá ser realizado por todos os auxiliares ou poderá ser feito pela liderança?
- d) Considerando a vedação ao uso de celulares no Instituto (item 8.20.5), como deverá ser operacionalizada tal exigência?

RESPOSTA: A rastreabilidade exigida no item 15.22 compõe o modelo de gestão por resultados e deve ser interpretada da seguinte forma:

a) e b) A rastreabilidade do sistema (registro de presença e execução via QR Code) deve ser integral e em tempo real para 100% das áreas mapeadas. No entanto, a conferência técnica (auditoria das evidências) poderá ser realizada pela Fiscalização da Contratante por amostragem sistemática diária, conforme os critérios estabelecidos no Anexo I.4 (Instrumento de Medição de Resultado - IMR), para fins de validação do nível de serviço (SLA).

c) O registro fotográfico das atividades (especialmente em limpezas terminais ou eventos extraordinários) deve ser realizado preferencialmente pela Liderança/Supervisão, que detém a responsabilidade de validar a qualidade do serviço entregue pela equipe operacional antes da liberação da área e **EXCLUSIVAMENTE NAS ÁREAS PERMITIDAS**. Contudo, o sistema deve permitir que qualquer colaborador habilitado realize o registro, caso a metodologia operacional assim o exija.

d) Para sanar a vedação ao uso de aparelhos celulares pessoais (item 8.20.5), a Contratada deverá disponibilizar à sua equipe dispositivos móveis corporativos de uso estritamente profissional (ex: Coletores de Dados via registro do crachá). Tais dispositivos devem ser destinados exclusivamente à operação do software de gestão de limpeza, sendo devidamente identificados e autorizados pela Segurança Institucional do Instituto Butantan, garantindo o cumprimento das obrigações tecnológicas sem violar as normas internas de conduta.

22. Em relação ao item 15.22, alínea “c”, sobre emissão automatizada de relatórios:

a) Qual a periodicidade dos relatórios?

RESPOSTA: Quanto à periodicidade, o sistema deve permitir a geração de relatórios on-demand (sob demanda) a qualquer momento pela fiscalização. Sem prejuízo dessa funcionalidade, a Contratada deverá consolidar Relatórios Mensais de Desempenho, que servirão de base para a aferição do IMR (Instrumento de Medição de Resultado) e o processamento da fatura, conforme o item 11.25.

b) Qual o formato de visualização (PDF, dashboard, planilha, sistema)?

RESPOSTA: Em termos de formato de visualização, a solução tecnológica deve obrigatoriamente oferecer:

- Dashboard (Painel de Bordo): Para visualização em tempo real dos indicadores de ocupação, frequência de limpeza e status de chamados (item 15.25);
- Formatos Editáveis e Estáticos: O sistema deve permitir a exportação dos dados em PDF (para fins de arquivo e evidência técnica) e Planilha (CSV/XLSX) (para análise de dados e cruzamento de informações pela Contratante);
- Interface Web/SaaS: Acesso integral via navegador e/ou aplicativo, com níveis de permissão distintos para a gestão da Contratada e para a Fiscalização do Instituto.

23. Quanto ao item 15.22, alínea “d”:

a) Quais são os dados objetivos que servirão de base para a fiscalização por amostragem e georreferenciamento?

RESPOSTA: Os dados objetivos que subsidiarão a fiscalização técnica e a aplicação do georreferenciamento compreendem o conjunto de metadados gerados automaticamente pelo sistema de gestão da Contratada, sendo os principais:

1. Coordenadas Geográficas (GPS/IoT): Localização exata do dispositivo móvel ou tag no momento do *check-in* e *check-out* da atividade, garantindo que o colaborador estava fisicamente presente no setor designado;
2. Estampa de Tempo (*Timestamp*): Registro eletrônico inviolável de data e hora de início e término das tarefas, servindo para confrontar o cumprimento do cronograma de frequências estabelecido no item 8.20.1;
3. Identificação do Posto/Área via QR Code: Vinculação inequívoca da atividade ao ambiente (Ex: Sanitário X, Prédio Y), permitindo a rastreabilidade por setor;
4. Identificação do Executor: Registro do colaborador responsável pela tarefa, facilitando a gestão de produtividade e treinamentos;
5. Status de Insumos: Dados provenientes do consumo, indicando níveis de abastecimento e alertas de necessidade de reposição.

Estes dados serão consolidados no Dashboard de Gestão e servirão como prova material para a auditoria por amostragem da fiscalização, permitindo a validação dos indicadores de qualidade e disponibilidade previstos no Anexo I.4 (IMR).

24. No item 15.22, alínea “e”, solicita-se esclarecer:

a) Quais tipos de evidências serão exigidas para fins de glosa, responsabilização contratual ou avaliação positiva (ex.: relatórios, registros de frequência, pesquisas de satisfação, OS)?

RESPOSTA: As evidências que fundamentarão a avaliação de desempenho, a aplicação de glosas ou a responsabilização contratual serão extraídas do ecossistema tecnológico e documental do contrato, conforme as diretrizes do Anexo I.4 (IMR). São consideradas evidências válidas:

1. Evidências de Sistema (Rastreabilidade): Logs de georreferenciamento e registros de *check-in/check-out* que comprovem a ausência ou o atraso na execução de cronogramas obrigatórios (item 15.22, alínea 'd');

2. Evidências Fotográficas: Registros de 'antes e depois' de limpezas terminais ou fotos de não conformidades (sujeira residual, lixeiras transbordando) anexadas ao sistema pela Fiscalização ou pela própria Liderança da Contratada;
3. Ordens de Serviço (OS) Digitais: Registros de chamados não atendidos dentro dos SLAs (prazos) estabelecidos para solicitações corretivas ou extraordinárias;
4. Pesquisas de Satisfação e Alertas IoT: Dados provenientes do módulo de reclamações/elogios (item 15.27) e alertas de dispensers vazios não repostos em tempo hábil (QR Dispenser);
5. Relatórios de Auditoria por Amostragem: Relatórios de não Conformidade gerados pela fiscalização da CONTRATANTE durante as rondas técnicas, confrontando a realidade física com os dados lançados no sistema.

Ressalta-se que, para fins de avaliação positiva e manutenção do Fator de Ajuste (FA) em 1,0 (sem glosas), a Contratada deve garantir que a somatória das pontuações dos indicadores (Disponibilidade, Qualidade, Tecnologia, Logística e Sustentabilidade) atinja o patamar mínimo exigido no IMR. A ausência de registros sistêmicos para qualquer atividade prevista será interpretada como serviço não realizado, sujeitando a Contratada às sanções previstas no item 14 (Das Sanções Administrativas).

25. No item 15.24, o apontamento eletrônico de presença refere-se:

- a) Ao registro de presença do colaborador no local/setor; ou
- b) Ao registro das atividades executadas?

RESPOSTA: Para fins de cumprimento do item 15.24, o apontamento eletrônico deve ser compreendido de forma híbrida e complementar, abrangendo ambas as finalidades citadas, porém com distinções operacionais claras:

a) Quanto ao Registro de Presença no Local/Setor: O sistema deve registrar, via tecnologia de proximidade ou leitura de QR Code, que o colaborador iniciou e encerrou sua jornada ou permanência em um setor específico. Este dado é essencial para a fiscalização validar se o dimensionamento de pessoal alocado está em conformidade com o Plano Operacional apresentado pela Contratada.

b) Quanto ao Registro das Atividades Executadas: O apontamento refere-se também à validação da execução das rotinas (limpeza concorrente, terminal, higienização de pontos de toque, etc.). Conforme o item 15.25, o sistema deve permitir a 'visualização em tempo real das rotinas de limpeza', o que exige que o registro eletrônico esteja vinculado a uma tarefa programada.

Em suma, não se trata apenas de um controle de 'ponto' (frequência), mas de um controle de produtividade e cobertura. A inexistência de registro em um setor, ainda que o colaborador esteja presente no Instituto, será interpretada como atividade não executada para fins de medição de indicadores (IMR), conforme as diretrizes de rastreabilidade do item 15.22.

26. No item 15.24, quanto à integração com sensores e dispositivos IoT:

- a) Quais ambientes deverão contar com sensores de fluxo ou ocupação?
- b) Qual a quantidade estimada de dispositivos?

RESPOSTA: Para fins de padronização das propostas, reiteramos que objetivo desta ferramenta é permitir o cruzamento de dados entre fluxo de uso, necessidade de limpeza e disponibilidade de insumos, focando em sanitários de uso coletivo com grande circulação e sanitários públicos. Para fins de padronização das propostas, as licitantes devem considerar o quantitativo de 43 (quarenta e três) unidades de sensores/contadores. Sendo, 15 para sanitários femininos, 15 para masculinos, 4 fraldários, 8 sanitários adaptados para PCD e 1 unissex.

27. No item 15.25, solicita-se a relação completa e oficial de todos os KPIs que serão monitorados no contrato, com suas respectivas descrições.

RESPOSTA: Os indicadores de desempenho (KPIs) que nortearão a execução e a fiscalização deste contrato estão detalhadamente descritos no Anexo I.4 – Instrumento de Medição de Resultado (IMR). O modelo de gestão adotado pela Contratante fundamenta-se na aferição de resultados e na qualidade percebida, dividindo-se em 5 (cinco) dimensões estratégicas:

1. Dimensão Disponibilidade: Avalia o cumprimento dos cronogramas e a presença da equipe nos postos, conforme o plano operacional;
2. Dimensão Qualidade: Aferição técnica da limpeza técnica/hospitalar e áreas comuns, baseada em auditorias por amostragem e níveis de sujeira residual;
3. Dimensão Tecnologia: Monitoramento da utilização plena dos sistemas de rastreabilidade (QR Code), sensores IoT e atualizações do Dashboard em tempo real;

4. Dimensão Logística: Avalia a eficiência no fornecimento de insumos, manutenção de estoques e prontidão no atendimento de chamados extras;
5. Dimensão Sustentabilidade: Monitoramento do uso racional de água (água de reuso) e correta segregação/transporte de resíduos.

As descrições detalhadas de cada indicador, as fórmulas de cálculo do Fator de Ajuste (FA) e as pontuações mínimas para evitar glosas constam nas tabelas do referido Anexo. Reitera-se que o sistema de gestão exigido no item 15.25 deve ser capaz de consolidar esses KPIs automaticamente, gerando as evidências necessárias para o processamento da fatura mensal.

28. No item 15.25, sobre o aplicativo ou interface web:

- a) Qual a finalidade do aplicativo?
- b) Será destinado apenas à visualização de indicadores ou também à abertura e gestão de chamados?

RESPOSTA: A solução tecnológica (aplicativo e interface web) exigida no item 15.25 tem como finalidade central o gerenciamento integrado e dinâmico de toda a operação de limpeza e conservação.

a) Finalidade: O aplicativo destina-se ao controle em tempo real da força de trabalho, rastreabilidade das rotinas executadas, monitoramento dos níveis de abastecimento (através da integração com o QR Dispenser) e validação da conformidade técnica de cada setor. Ele atua como o principal canal de comunicação técnica entre a supervisão da Contratada e a fiscalização da Contratante.

b) Gestão de Chamados: Esclarece-se que o sistema não se limita à visualização de indicadores. Ele deve, obrigatoriamente, contemplar um módulo de abertura e gestão de chamados (Ordens de Serviço). Este módulo permitirá que a Fiscalização do Instituto solicite intervenções corretivas ou limpezas extraordinárias diretamente pela plataforma, acompanhando o tempo de resposta (SLA) e a evidência da conclusão do serviço. Conforme o item 15.27, o sistema também deve permitir o registro de solicitações e reclamações, integrando-as ao fluxo de trabalho da equipe operacional para garantir a agilidade no atendimento às demandas das áreas.

29. No item 15.26, referente ao QR Dispenser:

a) Qual o modelo de dispenser exigido?

b) Qual a quantidade de dispensers de sabonete, papel higiênico e papel toalha?

RESPOSTA: Conforme as diretrizes de inovação e controle estabelecidas no item 15.26, os dispositivos a serem instalados devem atender aos seguintes requisitos:

a) Modelo Exigido: A Contratada deverá fornecer, em regime de comodato, dispensers novos e padronizados, de alta resistência (ABS ou material superior). O modelo deve ser compatível com o sistema de gestão da Contratada, permitindo que o usuário ou a equipe de limpeza registre a reposição e o status do insumo de forma digital. Devem ser priorizados modelos que favoreçam a sustentabilidade, com mecanismos que evitem o desperdício (ex: saída controlada de papel e sabonete em espuma), garantindo a harmonia estética com as instalações do Instituto Butantan.

b) Quantidades: Conforme informado no item 19 desta rodada de esclarecimentos, a Contratante não dispõe de um inventário unitário de dispensers instalados em todas as suas unidades. Portanto, as licitantes devem dimensionar o quantitativo de equipamentos com base no Anexo I.1 (Relação de Endereços e Locais) e nas Médias de Consumo Mensal (Anexo I.10).

Reitera-se que é responsabilidade da CONTRATADA realizar o levantamento minucioso de todos os pontos de consumo durante a fase de implantação, devendo garantir a instalação de dispensers em 100% dos locais necessários para a plena execução dos serviços de higiene, sem ônus adicional para a Administração.

30. No item 15.27, o módulo de registro de reclamações, elogios e solicitações:

a) Será implementado em todos os setores do Instituto Butantan?

RESPOSTA: Sim. Conforme estabelecido no item 15.27 e reforçado pelas diretrizes de transparência e controle de qualidade do Termo de Referência, o módulo de interação com o usuário deverá estar disponível em todos os setores e prédios listados no Anexo I.1.

A implementação deve ocorrer prioritariamente através de identificação visual (Ex: adesivos ou placas com QR Code) afixada em locais estratégicos e de alta circulação, como sanitários, recepções e áreas de convivência. Esta interface deve permitir que o usuário final registre ocorrências (solicitações de limpeza ou reposição de insumos) ou avalie o serviço prestado.

Ressalta-se que todos os registros efetuados por meio deste módulo deverão ser integrados ao Dashboard de Gestão (item 15.25), permitindo que a Fiscalização da Contratante monitore o nível de satisfação dos usuários e a agilidade da Contratada na resolução das demandas apontadas, compondo o indicador de qualidade previsto no Anexo I.4 (IMR).

31. No item 14.21.2:

a) Quais dados deverão ser fornecidos até o 3º dia útil de cada mês para análise de desempenho?

RESPOSTA: Deverão ser fornecidos todos os dados consolidados que compõem os indicadores do Anexo I.4 (IMR), incluindo, mas não se limitando a:

- Relatório de volumetria de insumos consumidos por setor;
- Espelho de ponto/frequência eletrônica da equipe alocada;
- Relatório de chamados e Ordens de Serviço (com tempos de abertura e conclusão);
- Logs de rastreabilidade (limpezas executadas vs. programadas);

Relatório de auditorias de qualidade e pesquisas de satisfação realizadas no período. Estes dados devem ser entregues em formato digital (planilha e PDF) para subsidiar a conferência da fatura pela Fiscalização.

32. No item 14.21.6, alínea “b”:

a) Quais dados deverão ser contemplados no mecanismo de backup automático com retenção mínima de 12 meses?

RESPOSTA: O mecanismo de backup automático deverá contemplar a integralidade dos dados gerados durante a operação, garantindo que o histórico de execução possa ser auditado a qualquer momento. Devem ser incluídos, obrigatoriamente:

1. Registros de Rastreabilidade: Todos os logs de *check-in* e *check-out* de atividades, incluindo coordenadas de georreferenciamento e carimbos de tempo (*timestamps*);
2. Dados de Insumos e Sensores: Histórico de alertas de reposição dos dispositivos QR Dispenser e dados de fluxo/ocupação captados pelos sensores IoT;
3. Acervo de Evidências: Registros fotográficos (antes e depois) anexados ao sistema, ordens de serviço (OS) digitais e relatórios de vistorias técnicas;
4. Gestão de Satisfação: Todas as interações de usuários (reclamações, elogios e solicitações) registradas via módulo de interação;
5. Indicadores de Desempenho: Histórico de cálculos e pontuações dos KPIs que compuseram o IMR mensal.

A retenção mínima de 12 meses visa resguardar a Administração em processos de prestação de contas do TCE/TCU e auditorias de entidades externas ou internas.

33. No item 14.21.6, alínea “c”:

a) Definir objetivamente o que será considerado “falha crítica” para fins de SLA de suporte técnico (ex.: sistema indisponível, impossibilidade de acesso a dados, falha de registro, entre outros).

RESPOSTA: Para fins de cumprimento do SLA (Acordo de Nível de Serviço) de suporte técnico, considera-se Falha Crítica qualquer evento que resulte na interrupção ou degradação severa das funcionalidades essenciais do sistema de gestão, tais como:

1. Indisponibilidade de Acesso: Queda do sistema (Dashboard) ou da interface web que impeça a fiscalização de monitorar as atividades em tempo real;
2. Interrupção na Coleta de Dados: Falha que impossibilite o registro de rastreabilidade (leitura de QR Codes e georreferenciamento) ou a recepção de alertas dos sensores IoT e QR Dispensers;
3. Impossibilidade de Gestão de Chamados: Falha no módulo de solicitações que impeça a abertura ou o fechamento de Ordens de Serviço (OS);
4. Comprometimento da Integridade: Erros que resultem em perda de dados históricos ou divergência grosseira nos cálculos automatizados dos KPIs/IMR;
5. Falha de Sincronização: Quando os dispositivos móveis da equipe operacional não conseguem transmitir os dados de execução para a base central por período superior a 04 horas.

Em casos de falha crítica, a Contratada deverá garantir o restabelecimento das funções ou apresentar um plano de contingência imediato, sob pena de o período de indisponibilidade ser considerado como 'serviço não monitorado', afetando a pontuação de qualidade no IMR.

34 - No Edital no item - Anexo I.2 na tabela “Quantitativo de postos de trabalho e expansão de unidade 01” a quantidade informada é de colaboradores ou postos de trabalho? Na escala 12x36 devemos dobrar o quantitativo (daria aproximadamente 493 funcionários)? Pois a quantidade do anexo I.2 está divergente da quantidade do anexo da proposta. Qual devemos considerar?

RESPOSTA: Os quantitativos lançados no Anexo I.2 referem-se ao número de pessoas (colaboradores) e não de postos.

Na escala 12x36 conta-se 2 funcionários por posto, nas escalas 5x2 e 6x1 conta-se 1 funcionário por posto, sendo assim o número total de funcionários é 381, exatamente o total do Anexo I.2.

35 - Deverá ser considerada insalubridade de 40% para a limpeza do centro cirúrgico na fazenda São Joaquim? Se sim, para quantos funcionários devemos considerar por turno?

RESPOSTA: A insalubridade de 40% deve ser considerada para todos os postos de agentes de higienização.

36 - Em relação aos insumos na proposta item “fornecimento de materiais – necessidades atuais”, menciona o campo para informar a verba mensal que será utilizada para gastos com os insumos. Porém em épocas sazonais o consumo pode aumentar ou diminuir como será feito o pagamento? Será faturado a parte? Visto que o valor na proposta será fixo. Sem estabelecer o quantitativo mensal, como será efetuado o pagamento sem ter o quantitativo dos insumos?

RESPOSTA: O regime geral de execução contratual é de empreitada por preços unitários (item 1.1). O fornecimento de insumos deve ser contínuo e ininterrupto (item 3.2), sendo a CONTRATADA responsável por manter estoques adequados (item 3.3). O valor da proposta deve contemplar a média de consumo, pequenas variações poderão ocorrer para mais ou para menos, não ensejando a cobrança de valores adicionais por parte da CONTRATANTE ou a solicitação de devolução de valores por parte da CONTRATANTE.