



APÊNDICE A DO TERMO DE REFERÊNCIA CONCEITOS

Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P)	É um programa do Ministério do Meio Ambiente que objetiva estimular os órgãos públicos do país a implementarem práticas de sustentabilidade. A adoção da A3P demonstra a preocupação do órgão em obter eficiência na atividade pública enquanto promove a preservação do meio ambiente. Ao seguir as diretrizes estabelecidas pela Agenda, o órgão público protege a natureza e, em consequência, consegue reduzir seus gastos (MMA, 2021).
Aplicação web	Designada para sistemas de informática projetados para utilização por meio da internet, utilizando tecnologias web HTML, JavaScript e CSS. A aplicação web deve ser compatível com o sistema operacional Windows, versão ou superior, e os navegadores Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox.
Aplicativo mobile	Aplicativo desenvolvido para ser instalado em <i>smartphones</i> e <i>iPads</i> . É baixado de uma loja como Google Play ou App Store, diretamente no celular ou no aplicativo portátil. O aplicativo móvel deve ser compatível com os sistemas Android e iOS.
Equipe fixa de manutenção	Equipe de empregados da empresa licitante envolvidos diretamente com os serviços de manutenção preditiva, preventiva e corretiva.
Equipe de Gerenciamento de Facilities	Equipe composta dos seguintes profissionais para a execução dos serviços: gerente de facilities (representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE); supervisor de

	apoio; supervisor de manutenção.
Fiscalização pelo público usuário	Se manifesta a partir da pesquisa de satisfação junto aos usuários/recebedores dos serviços prestado, com objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto, conforme Anexos V do Termo de Referência - Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
Fiscal técnico	Responsável pelo acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo público usuário.
Gestor do contrato	Tem a função de coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como os atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outros;
Gerenciamento dos Serviços de <i>Facilities</i>	Consiste na efetiva gestão dos serviços inerentes ao objeto deste contrato por meio do planejamento das atividades, com cronogramas de execução, dimensionamento do efetivo, equipamentos, materiais, ferramentas e utensílios atendendo aos requisitos legais e garantindo a excelência da prestação dos serviços. Compreende ainda o fornecimento mensal de relatórios, demonstrativos, gráficos, tabelas de consumo, rotatividade de pessoal, estatísticas do edifício e, sobretudo,

	variações relevantes dos indicadores.
<i>In-house Services</i>	Refere-se aos serviços de <i>facilities</i> desenvolvidos por profissionais da própria pela organização.
<i>Integrated Facilities Management (IFM)</i>	É um método de consolidação de serviços e funções de instalações da empresa sob uma equipe terceirizada de especialistas. Isso simplifica a comunicação e a tomada de decisões entre líderes de negócios e gerentes de instalações e aumenta a eficiência da edificação, transformando as operações diárias em tarefas mais simples.
Instrumento de Medição de Resultado (IMR)	Mecanismo que define, em bases comprehensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
<i>Layout</i>	Esboço ou projeto prévio que dá a ideia e dimensão de como será a aparência final do serviço executado. Pode englobar tanto texto, como gráficos, imagens, planilhas, dentre outros.
Materiais de aplicação	São materiais utilizados para fins específicos não rotineiros, tais como peças sobressalentes e de reposição para equipamentos, máquinas e materiais específicos utilizados nos serviços de apoio e manutenções em geral. São materiais que integram diretamente os sistemas, equipamentos e instalações, cuja substituição não é habitual ou não é possível prever, seja pela falta de dados precisos de vida útil estimada ou pelo alto investimento necessário à sua substituição. O Anexo VIII do Termo de Referência consta a relação não exaustiva dos principais materiais de aplicação que serão custeados pela CONTRATANTE, com custos unitários e quantitativos estimados.
Materiais de consumo	São os materiais necessários à prestação dos serviços de <i>soft service</i> , como de limpeza, copeiragem, brigadistas (itens de primeiros socorros) e demais insumos utilizados corriqueiramente na execução do <i>hard service</i> (manutenções, operação predial). Os materiais de consumo serão fornecidos pela

	CONTRATADA, devendo os mesmos estarem previstos em seus custos.
Modelo bundled service	Estratégia de agrupamento de serviços com a finalidade de obter ganhos de sinergia na execução com a simplificação dos processos administrativos, principalmente, com a redução do número de contratos a serem gerenciados/fiscalizados.
MMA	Ministério do Meio Ambiente
Ordem de Serviço (chamado)	É o documento utilizado pela Administração para a solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços, que deverá estabelecer quantidades estimadas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado.
Outliers	Dados que se diferenciam drasticamente de todos os outros, considerados fora da normalidade e que é considerado como anomalia nos resultados obtidos por meio dos sistemas de análise.
Pen-drive	É o dispositivo portátil de armazenamento com memória acessível por meio da porta UBS do computador.
Plano de Gestão de Logística Sustentável – PLS	É uma ferramenta de planejamento, com objetivos e responsabilidades definidas, bem como ações, metas, prazos de execução e mecanismos de monitoramento e avaliação, cujo objetivo é permitir o estabelecimento de práticas de sustentabilidade e racionalização dos gastos do órgão.
Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica – Procel	É um programa que visa ao uso racional de energia elétrica e foi instituído em 30 de dezembro de 1985 pelos Ministérios de Minas e Energia e da Indústria e Comércio do Brasil, por meio da Portaria nº 1.877 e é gerido por uma secretaria executiva ligada à Eletrobrás (Centrais Elétricas Brasileiras S.A.)(MME-2021).
Projeto as built	É o registro de como ficou finalizado o projeto contratado, com todas as eventuais alterações sofridas no curso da execução.
	Prazo contado a partir da hora em que o

Prazo de restabelecimento	chamado é aberto até a hora em que o problema é resolvido.
Responsável Técnico (RT)	Profissional do quadro técnico da empresa, com as qualificações e formação exigidas, que responde por todas as obras e/ou serviços de sua área, a executar-se ou em execução na vigência de seu contrato com essa empresa.
Ronda de inspeção	Tem como finalidade verificar o funcionamento dos equipamentos e sistemas, bem como averiguar problemas e estado de conservação que possa comprometer a operação do prédio, segurança e/ou conforto dos usuários. É um processo de análise no qual o manutencista/mantenedor utiliza recursos sensoriais e pequenos instrumentos portáteis para identificar defeitos antes da perda da capacidade de trabalho de um equipamento e/ou sistema. Deve ser realizada de forma sistemática por meio de <i>check list</i> das atividades e roteirização promovendo o melhor aproveitamento da mão de obra.
Rotina de execução de serviços	É o detalhamento das tarefas que deverão ser executadas em determinados intervalos de tempo, sua ordem de execução, especificações, duração e frequência.
SECULT	Secretaria de Cultura
Serviços eventuais imprevisíveis	Serviços cuja necessidade foi evidenciada durante a vigência do contrato e seus custos podem ser calculados com nível de precisão adequado à execução. Esses serviços somente poderão ser executados mediante a apresentação prévia de estudo que comprove a necessidade e viabilidade econômica da execução, bem como a vantajosidade de execução dentro do contrato de gestão predial integrada. Ex.: enchentes que causaram danos às instalações, situações atípicas, como foi a complementação de materiais e serviços em função de pandemia (fornecimento e instalação de suporte e reposição de álcool gel).
	São serviços cuja interrupção compromete as atividades da

Serviços contínuos/rotina	Administração, podendo sua contratação estender-se por mais de um exercício financeiro. São aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.
Serviços sob demanda	<p>Considera-se serviço sob demanda toda a atividade que extrapolar as rotinas descritas no Anexo III e que será executado sob demanda.</p> <p>Serão pagos em nota fiscal distinta à dos serviços de operação e manutenção preventiva e corretiva contínuos.</p> <p>Esses serviços deverão ser executados por profissionais qualificados e especializados, sob acompanhamento e orientação da CONTRATADA.</p> <p>Somente serão autorizados com base na demanda, quantitativos e valores adjudicados por unidade de serviço com as devidas composições de custos.</p> <p>O quantitativo previsto para os serviços sob demanda são estimativos e não existe demanda mínima mensal.</p>
Serviços de mensageria	Serviços de entrega de documentos executados sob demanda da CONTRATANTE.
Serviços de <i>hard services</i>	Nesse modelo de terceirização, os serviços que possuam alguma relação entre si são agrupados em um único contrato de terceirização, de forma a proporcionar mais sinergia, eficiência e melhorias na governança dos processos de prestação de serviços. Ou seja, busca-se um agrupamento dos contratos existentes, formando um enxoval de serviços sob apenas um contrato, a fim de que se conjugue ganhos diretos de execução com os ganhos administrativos, sendo esses decorrentes, principalmente, da redução do número de contratos a serem gerenciados/fiscalizados.
	São os serviços ligados à conservação do

Serviços de soft services	espaço ou utilizados diretamente pelas pessoas e envolvem tarefas de apoio, gestão de operações específicas e conservação predial.
Single Services	É o modelo de <i>outsourcing</i> de serviços mais simples, no qual a administração pública já está inserida e executa todos os seus serviços por meio desse modelo. Trata-se da terceirização de apenas um tipo de serviço, seja serviço de limpeza, serviço de manutenção, serviço de brigadista, etc. Como consequência, nota-se uma grande quantidade de contratos sendo executados para a manutenção e operação de uma única edificação.
Solução tecnológica	<i>Software</i> a ser disponibilizado pela contratada para gestão, controle e fiscalização contratual, acessada por meio de aplicação web e aplicativo mobile , contemplando dados e informações operacionais dos <i>hard services</i> e <i>soft services</i> , além do cumprimento das obrigações trabalhistas, inclusive as relacionadas ao recolhimento das contribuições sociais.
Tombamento do contrato	Encerramento do contrato vigente no órgão contratante. Após esse encerramento, será dado início à execução do serviço no âmbito da nova contratação - <i>solução facilities</i> .

Brasília, 10 de dezembro de 2021.

Documento assinado eletronicamente
ANDERSON FERREIRA GOMES

Analista

Documento assinado eletronicamente

ANDREA SABA FERREIRA

Analista

Documento assinado eletronicamente

LEILA SZCZECINSKI CÓTICA

Analista

Documento assinado eletronicamente

EDNA CRISTINA CARVALHÉDO VIDAL DE SOUSA

Analista Técnico Administrativo

Documento assinado eletronicamente

ELENI ROBERTA DA SILVA

Coordenadora de Projetos

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

MARFISA CARLA DE ABREU MACIEL CASTRO

Coordenadora-Geral de Estratégias em Aquisições e Contratações



Documento assinado eletronicamente por **Eleni Roberta da Silva, Coordenador(a)**, em 10/12/2021, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Saba Ferreira, Assistente Técnico-Administrativo**, em 10/12/2021, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Ferreira Gomes, Analista**, em 10/12/2021, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marfisa Carla de Abreu Maciel Castro, Coordenador(a)-Geral**, em 10/12/2021, às 17:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leila Szczecinski Cotica, Analista em Infraestrutura de Transportes**, em 13/12/2021, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **15895435** e o código CRC **08B9E55D**.

