



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2024

Segue abaixo pedido de esclarecimentos:

1. O Anexo VII do edital estabelece o Acordo de Nível de Serviço, que prevê que cada avaliação “REGULAR” receberá 1 ponto, e cada avaliação “INSATISFATÓRIO” receberá 2 pontos, porém não detalha quais ocorrências cometidas pela contratada que incidirá como “REGULAR” e quais como “INSATISFATÓRIO”. Solicitamos que seja previamente definido o que será considerado como “REGULAR” e que será considerado como “INSATISFATÓRIO”.

Resposta: Para fins de avaliação do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelecido no Anexo VII do Edital nº 14/2024, as ocorrências serão classificadas, de maneira objetiva e determinística, conforme os seguintes critérios:

1. **Ocorrências Avaliadas como "REGULAR" (1 ponto): Serão classificadas como "REGULAR" as ocorrências que indicarem falhas operacionais menores, que não impactem diretamente na execução das atividades essenciais ou que sejam corrigidas pela contratada em até 24 horas após o registro formal da ocorrência pelo fiscal do contrato. Exemplos incluem:**
 - Pequenos atrasos não recorrentes no início das atividades diárias (até 15 minutos).
 - Desgaste moderado e pontual nos uniformes ou equipamentos, desde que substituídos dentro do tempo previsto.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

- **Pequenos erros administrativos ou operacionais, imediatamente corrigidos após notificação.**

b) Ocorrências Avaliadas como "INSATISFATÓRIO" (2 pontos): Serão consideradas "INSATISFATÓRIO" as ocorrências que indiquem falhas significativas ou recorrentes na execução dos serviços, gerando impacto negativo na operação ou prejudicando a rotina administrativa. Incluem-se nesta categoria:

- **Atrasos recorrentes ou superiores a 15 minutos na prestação do serviço ou ausência de funcionários em seus postos de trabalho sem reposição dentro do tempo previsto.**
- **Não atendimento ou descumprimento reiterado de instruções formais dos fiscais do contrato, persistindo por mais de 48 horas sem correção efetiva.**
- **Descumprimento das especificações técnicas previstas no contrato quanto à qualidade dos uniformes e equipamentos, não solucionado em até 48 horas após notificação formal.**
- **Erros administrativos ou operacionais significativos que impliquem retrabalho ou correção por parte da Administração.**

2. O Anexo VII - Acordo de Nível de Serviço - não deixa claro se a glosa, em percentual variável de 3% a 48%, será sobre o valor mensal do contrato ou sobre o valor mensal do posto. Favor esclarecer. De qualquer modo, a glosa apresenta-se excessiva quando analisadas à luz dos princípios fundamentais do direito administrativo, em especial os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, eficiência, finalidade, pois é de notório conhecimento que nos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra, a margem de lucro é de no máximo de 6,79%, conforme consta no Guia de Orientação sobre os aspectos gerais na contratação de serviços de limpeza, asseio e conservação no âmbito da Administração Pública Federal, página 123/200 (https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/cadernos-de-logistica/midia/servicos_limpeza.pdf), portanto,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

absolutamente inviável glosa acima desse percentual, sob pena de torna o contrato inexecutável.

Resposta: Vide Edital.