



TERMO DE REFERÊNCIA

PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE

ATENDIMENTO, INFORMAÇÕES

OPERACIONAIS E RECEPTIVOS A

PASSAGEIROS E USUÁRIOS DO AEROPORTO

DE PALMAS/TO – BRIGADEIRO LYSIAS

RODRIGUES

Palmas – TO, Outubro/2011

SUMÁRIO

1.	FINALIDADE DO TERMO DE REFERÊNCIA:.....	4
2.	OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO:	4
3.	DEFINIÇÕES E CONCEITOS:	4
4.	DESCRIÇÕES DAS TAREFAS:	5
5.	LOCAIS DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:	6
6.	PESSOAL A SER EMPREGADO NOS SERVIÇOS:	6
7.	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:	8
8.	UNIFORMES/EPI, EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO:	9
9.	MEDIDAS E NORMAS DE SEGURANÇA:	9
10.	TURNOS DE TRABALHO:	10
11.	REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS:	10
12.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA:	11
13.	FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:	14
14.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:.....	14
15.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:.....	17
16.	DISPOSIÇÕES FINAIS:	18
17.	ANEXOS:	18

TERMO DE REFERÊNCIA PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, INFORMAÇÕES OPERACIONAIS E RECEPTIVOS A PASSAGEIROS E USUÁRIOS DO AEROPORTO DE PALMAS/TO – BRIGADEIRO LYSIAS RODRIGUES, EM PALMAS – TO.

1. FINALIDADE DO TERMO DE REFERÊNCIA:

- 1.1.** O presente Termo de Referência estabelece os requisitos mínimos a serem observados e os parâmetros e diretrizes a serem adotados por empresa contratada para prestação de serviços de atendimento, informações e receptivo ao público da INFRAERO no Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues, em Palmas – TO.

2. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO:

- 2.1.** Atender aos usuários da INFRAERO no Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues e realizar receptivos, com a qualidade necessária para promover e manter no mais alto nível o conceito e a imagem da Empresa;
- 2.2.** O atendimento será realizado no balcão de informação, no terminal de passageiros ou em qualquer outro lugar designado pela CONTRATANTE, através do fornecimento de informações operacionais sobre o aeroporto, pessoalmente e/ou por telefone. Os receptivos serão realizados para autoridades ou passageiros de interesse da CONTRATANTE, utilizando ou não a sala VIP e o Pavilhão de Autoridades, bem como receptivo em eventos ou outras atividades necessárias ao bom andamento da área de Marketing e Comunicação Social, no Aeroporto;
- 2.3.** Todas as tarefas previstas no contrato de prestação de serviços serão gerenciadas pela área Comercial da CONTRATANTE, onde houver, ou por pessoa designada pelo superintendente local, com o acompanhamento da área de Marketing e Comunicação da Regional a que o aeroporto se subordina;
- 2.4.** Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar todos os serviços aqui especificados, através de profissionais qualificados de acordo com o perfil de atuação estabelecido pela CONTRATANTE;
- 2.5.** Os serviços deverão ser desenvolvidos em conformidade com as normas da CONTRATANTE;
- 2.6.** Os serviços deverão ser executados 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados, em horários fixados pela CONTRATANTE, de acordo com o interesse e a conveniência do aeroporto, e serão prestados sob permanente fiscalização, supervisão, direção e controle da CONTRATANTE;

3. DEFINIÇÕES E CONCEITOS:

- a)** **CONTRATANTE:** Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária – INFRAERO;

- b) **CONTRATADA:** Empresa contratada pela INFRAERO a executar serviços de atendimento, informações e receptivo ao público da INFRAERO no Aeroporto;
- c) **ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO:** Equipe definida pela CONTRATANTE para a fiscalização e acompanhamento dos serviços executados pela CONTRATADA;
- d) **CBO:** Código Brasileiro de Ocupações;
- e) **MTE -** Ministério do Trabalho e Emprego;
- f) **CCT:** Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.

4. DESCRIÇÕES DAS TAREFAS:

- 4.1 **Informações sobre vôos:** linhas aéreas, rotas aéreas, conexões, horários de chegada e partidas de vôos de passageiros e carga, charters, regulares e não regulares, regionais, domésticos e internacionais utilizando-se dos sistemas SIV (Sistema Informativo de Vôos) e PANROTAS no desenvolvimento das atividades;
- 4.2 **Informações sobre as facilidades do Aeroporto:** localização e horário de funcionamento da INFRAERO, dos concessionários e dos demais órgãos públicos presentes no local, valores de estacionamento, serviços disponíveis no sítio aeroportuário, linhas e horários dos transportes coletivos que servem ao aeroporto, valores de tarifas de embarque, telefones dos concessionários e órgão públicos;
- 4.3 **Receptivos:** recepcionar autoridades, realizar atendimento VIP (*Very Important Person*) de interesse da CONTRATANTE, assessorar como intérprete quando necessário. Acompanhar passageiro “VIP” à sala de autoridades, apoiar no embarque e desembarque de autoridades ou outros, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 4.4 **Ouvidoria:** providenciar a coleta e provimento dos formulários de reclamações, sugestões e elogios; cadastrar os dados no Sistema de Ouvidoria da INFRAERO (PROUVI), bem como atender diretamente e efetuar o registro no sistema quando solicitado pelo próprio cliente e realizar a ronda nas caixas de sugestões para coleta dos formulários;
- 4.5 Receber reclamações, sugestões e elogios através do telefone, mantendo o registro dessas informações e atendimentos em formulário próprio;
- 4.6 Aplicar os questionários de pesquisa de opinião com os clientes da CONTRATANTE, enviando-os à área Comercial do Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues, quando solicitado;
- 4.7 Solicitar ao Centro de Operações Aeroportuárias (COA) chamada de passageiros e usuários, bem como a localização dos empregados da INFRAERO e terceirizados via rádio-comunicação, conforme instrução;
- 4.8 Receber e encaminhar ao responsável, objetos Perdidos e Achados, protocolando a entrega em formulário disponibilizado para essa finalidade;

- 4.9** Fornecer selos de isenção de taxas de embarque a autoridades conforme preconizado na legislação, bem como instrução da área de Tarifas e Cobranças da Dependência, de acordo com treinamento específico;
- 4.10** Realizar o acompanhamento de visitas agendadas quando solicitado pela Contratante;
- 4.11** Encaminhar passageiros e usuários acometidos de mal súbito ao Posto Médico, quando necessário;
- 4.12** Auxiliar nos eventos culturais, festividades e comemorações, internos e/ou externos, quando solicitado pela área Comercial da INFRAERO.
- 4.13** Acompanhar e orientar, quando necessário, os Portadores de Necessidades Especiais nas dependências do aeroporto;
- 4.14** Executar atividades de Comunicação Social quando solicitado pela CONTRATANTE.

5. LOCAIS DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 5.1.** Os serviços de que trata este Termo de Referência, serão realizados na área interna do Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues, em Palmas – TO, composto de 01 (um) posto de trabalho:
 - a)** 01 (um) posto 24 horas por dia no Balcão de Informações localizado no Saguão do Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues.

6. PESSOAL A SER EMPREGADO NOS SERVIÇOS:

- 6.1.** O efetivo deverá ser mantido em número adequado e qualificado para atender a completa execução de todas as tarefas a cargo da CONTRATADA, de forma a garantir a satisfação dos públicos da CONTRATANTE. Nesta condição, o número de empregados deverá ser o necessário para compor o balcão de informação, com o nº mínimo 01 (um) funcionário por turno, sendo todos bilíngües.
- 6.2.** Os empregados da CONTRATADA deverão atender aos seguintes requisitos básicos:
 - a)** Pertencer ao quadro de empregados da Contratada;
 - b)** Ter idade mínima de 18 anos;
 - c)** Ter completado o ensino médio ou curso equivalente;
 - d)** Ter bons princípios de urbanidade, apresentando-se sempre com uniforme limpo e com a respectiva cédula de credenciamento;
 - e)** Fluência em idioma estrangeiro (preferencialmente inglês e/ou espanhol, nesta ordem), devidamente comprovada por meio de teste prático de conversação antes da contratação do empregado;

- f) Fluência em Linguagem Brasileira de Sinais (curso básico de Libras, com no mínimo 40 horas/aula), devidamente comprovado por certificado e ou teste de conversação;
- g) Conhecimento em Informática (pacote Office/internet);
- h) Redação própria;
- i) Conhecimento de geografia, com capacidade de localização geopolítica do Brasil e regiões do globo;
- j) Noções sobre postura para receber, cumprimentar, tratar e encaminhar autoridades;
- k) Boa apresentação pessoal, bons princípios de urbanidade, responsabilidade, comportamento adequado, postura profissional e pessoal no perfil ético e moral;
- l) Bom relacionamento interpessoal com público interno e externo;
- m) Comunicação verbal fluente, inclusive em situações de grande pressão emocional;
- n) Não possuir antecedentes criminais;
- o) Estar com a capacidade auditiva comprovadamente igual ou superior a 30 Db em cada ouvido, testado através de audiogramas para frequências inferiores a 2.000hz, bem como capacidade visual e motora adequada para o desempenho das atividades.

OBS.: Os empregados da CONTRATADA para este objeto deverão ser entrevistados e aprovados previamente pela CONTRATANTE.

6.3. Na contratação dos serviços, a CONTRATADA deverá atender às seguintes exigências, na composição do quadro de pessoal:

- a) Número de empregados: 05(*cinco*).

POSTO DE TRABALHO = 01	RECEPCIONISTA BILÍNGUE: EFETIVOS = 3 FOLGUISTA = 2	TOTAIS: POSTO DE TRABALHO = 1 EFETIVO = 5
JORNADA = 24H	ESCALA DE SERVIÇO = 3 x 2	TURNOS: 07:00 ÀS 15:00 HORAS 15:00 ÀS 23:00 HORAS 23:00 ÀS 07:00 HORAS

6.3.1. Função: **Recepcionista Atendente** (CBO – 4221-05):

- a) **Efetivo mínimo:** 05 (cinco) recepcionistas atendentes;
- b) **Formação e experiência:** Ensino médio completo - 2º grau (preferencialmente cursando ensino superior) e curso básico de Cerimonial e Protocolo;
- c) **Demonstrar competências pessoais:** possuir boa comunicabilidade, falar de maneira clara, ágil e objetiva, comunicar-se visualmente com o cliente, ser disciplinado e organizado; agir com bom senso e agilidade; demonstrar: capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes, iniciativa, afabilidade, interesse, organização, educação, autonomia, paciência, entusiasmo, respeito mútuo, espírito de equipe, capacidade de auto avaliação, interesse no aprimoramento profissional, fluência verbal em idioma estrangeiro e de libras, e conhecimentos de informática;
- d) **Descrição sumária:** recepcionar e prestar serviços de apoio a clientes, visitantes e passageiros; prestar atendimento telefônico e fornecer informações em aeroportos, receber clientes ou visitantes; averiguar suas necessidades e dirigi-las ao lugar ou às pessoas interessadas; agendar serviços, observar normas internas de segurança, conferir documentos e idoneidade dos clientes, notificando seguranças sobre presenças estranhas, organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano.

6.4. As ausências¹ de empregados por motivos de férias, afastamentos legais, greves e faltas deverão ser devidamente substituídas pela CONTRATADA a fim de não comprometer a eficácia dos serviços prestados pela CONTRATANTE e a boa imagem do Aeroporto e da Empresa. Altas e afastamentos que não forem cobertos por meio da CONTRATADA serão glosados na fatura mensal do respectivo mês;

6.5. Os empregados deverão trabalhar uniformizados e devidamente identificados²;

6.6. O pessoal a ser empregado deverá ser adequadamente treinado pela CONTRATADA, com vistas a garantir a perfeita capacitação técnica e profissional e todos os requisitos necessários para assegurar o bom desenvolvimento das atividades, sem ônus para o empregado.

7. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

7.1. O Balcão de Informação da INFRAERO no Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues funcionará 24 horas por dia, sete dias da semana, e se necessário, com reforço de equipe nos horários em que há maior fluxo de vôos e passageiros, respeitando-se o número de empregados contratados. Caso o horário de funcionamento sofra alguma alteração, de forma a atender as necessidades da INFRAERO, a CONTRATADA será comunicada formalmente.

¹ As faltas justificáveis, licenças e férias são pagas mensalmente e previamente pela CONTRATANTE por meio dos Encargos Sociais.

² A cédula de identificação funcional é fornecida pela CONTRATANTE mediante solicitação formal da CONTRATADA e o devido pagamento dos valores previstos.

8. UNIFORMES/EPI, EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO:

8.1. Uniformes/EPI:

- 8.1.1.** Os empregados devem se apresentar devidamente uniformizados e identificados, por meio do Credenciamento Aeroportuário emitido pela INFRAERO, mediante a comprovação de vínculo empregatício e certificados (autenticados) de formação e atualização para desempenho das atividades;
- 8.1.2.** O fornecimento e a reposição dos uniformes e equipamentos de proteção individual, quando exigido, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, bem como a manutenção das peças em quantidade suficiente, de boa qualidade e em perfeito estado de conservação;
- 8.1.3.** A especificação técnica e a quantidade dos uniformes serão fornecidas pela CONTRATANTE, conforme descrições contidas no Anexo II deste Termo de Referência;
- 8.1.4.** Os uniformes deverão ser substituídos ANUALMENTE, ou quando se encontrarem fora dos padrões de apresentação pessoal exigidos pela CONTRATANTE;
- 8.1.5.** A entrega dos uniformes deverá ser feita na presença do preposto e do órgão fiscalizador da CONTRATANTE, que deverá reter e arquivar na PEC de gestão do contrato, comprovante de entrega do uniforme, devidamente assinado pelo empregado da CONTRATADA;
- 8.1.6.** Os Uniformes e EPI deverão ser utilizados pelos empregados da CONTRATADA, a partir do início da vigência do contrato, conforme discriminado no Anexo II deste Termo de Referência e precificado na Planilha de Custos e Formação de Preços – Orçamento Estimado.

9. MEDIDAS E NORMAS DE SEGURANÇA:

- 9.1.** A CONTRATADA deverá manter o seu pessoal engajado na execução dos serviços, com adequação uniforme e equipamento de proteção individual de segurança segundo o “Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas” ([www.infraero.gov.br/Licitacoes/Normas e Regulamentos](http://www.infraero.gov.br/Licitacoes/Normas_e_Regulamentos)), devendo apresentar no início da prestação da prestação dos serviços os seguintes documentos:

- ✓ PPRA (cópia);
- ✓ LTCAT (cópia);
- ✓ PCMSO (cópia);
- ✓ CIPA (cópia);
- ✓ SESMET (registro);
- ✓ Ordem de Serviço de Segurança;
- ✓ Laudo técnico Pericial e outros documentos legais exigidos pela legislação em vigor.

- 9.2.** Antes do início dos serviços, a CONTRATADA deverá desenvolver junto ao seu pessoal do SESMET, plano de segurança e medicina no trabalho, onde deverão constar todas as medidas que serão adotadas para o desenvolvimento seguro de todas as tarefas.

10. TURNOS DE TRABALHO:

- 10.1.** Os turnos de trabalho dos empregados contratados para os serviços de atendimento no Balcão de Informações do Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues atuarão em regime de escala mensal de revezamento.
- 10.2.** Com vistas a atender as necessidades operacionais, os horários dos turnos de trabalho em escala de revezamento, conforme item anterior será de 08 (oito) horas de trabalho por 60 (sessenta) minutos de descanso, conforme previsto na Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Asseio, Conservação Ambiental e Pública do Estado do Tocantins – SINTECAP/TO da categoria.
- 10.3.** Em nenhuma hipótese será admitido que seja desguarnecido qualquer posto de trabalho, para tanto, a CONTRATADA deverá manter pessoal suficiente e preparado para substituições eventuais, tais como folgas, férias e afastamentos. O não cumprimento culminará em sanções administrativas previstas no contrato a ser assinado.
- 10.4.** Para elaboração da proposta comercial, a Licitante deverá, obrigatoriamente, utilizar o dimensionamento de postos, conforme Planilha de Custos e Formação de Preços – Orçamento Estimado.
- 10.5.** A localização, área de abrangência, distribuição, horário de funcionamento e os serviços a serem realizados nos respectivos postos de trabalho estão disciplinados neste Termo de Referência, e na Planilha de Custos e Formação de Preços – Orçamento Estimado.

11. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS:

- 11.1.** Os salários a serem pagos aos funcionários deverão ser pagos a cada recepcionista o valor de no mínimo R\$ 935,05 (novecentos e trinta e cinco reais e cinco centavos), compatíveis com a realidade local, a fim de atender aos padrões previstos para a categoria, com base nas exigências das atribuições necessárias ao bom desempenho da função.
- 11.2.** Deverão ser orçados os benefícios previstos no Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho adotado e informado pela Licitante.
- 11.3.** Os benefícios orçados serão, obrigatoriamente, repassados aos empregados na forma prevista em Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho vinculado ao objeto, sob pena de aplicação de penalidades previstas nesse Termo de Referência e no Contrato.
- 11.4.** No orçamento básico elaborado pela INFRAERO, levou-se em consideração a Convenção Coletiva de Trabalho de 2011/2012 do Sindicato dos Trabalhadores de Empresas de Asseio, Conservação Ambiental e Pública do Estado do Tocantins (SINTECAP/TO), pesquisas de mercado e a média aritmética dos salários para recepcionista bilíngue em 05 (cinco) aeroportos da rede INFRAERO, para compor seu

orçamento estimado uma vez que a convenção utilizada não estabelece o piso da categoria Recepcionistas Bilíngüe:

12. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA:

12.1. Para a avaliação de desempenho da CONTRATADA serão adotados os critérios com base em graus de pontuação.

12.2. A CONTRATADA iniciará os serviços com cem pontos, sendo que o sistema de avaliação e conceituação levará em consideração a pontuação perdida pela CONTRATADA, por ocasião de multa aplicada com base na tabela constante do Anexo da Minuta do Contrato, parte integrante do Edital de Licitação.

12.3 Para efeito de cálculo da pontuação perdida por item de ocorrência, serão considerados os seguintes critérios:

- a) **Pontos a perder (P_p)** – número de pontos perdidos em razão do grau da ocorrência;
- b) **Incidência na avaliação anterior (I_{ant})** – quantidade de multas aplicadas, por item de ocorrência, na avaliação anterior, se houver;
- c) **Incidência na avaliação atual (I_{atu})** – quantidade de multas aplicadas, por item de ocorrência, na avaliação em curso, se houver;
- d) **Total de pontos perdidos (T_{pp})** – pontuação a ser perdida com base nas seguintes condições:

(1) Se houver somente a incidência na avaliação atual do item, o cálculo se limitará aos pontos perdidos na avaliação em curso. **Exemplo:**

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	-	1	2,00

Fórmula: $T_{pp} = I_{atu} \times P_p$

(2) Se a incidência na avaliação atual do item for igual a zero, não haverá perda de pontos. **Exemplo:**

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	1	-	-

Fórmula: $T_{pp} = I_{atu} \times P_p$

- (3) Se a incidência na avaliação atual do item for inferior à incidência na avaliação anterior, o resultado será obtido pela pontuação perdida na avaliação atual somada a vinte e cinco por cento dos pontos perdidos no trimestre anterior, para o respectivo item. **Exemplo:**

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	2	1	3,00

Fórmula: $T_{pp} = I_{atu} \times P_p$

- (4) Se a incidência na avaliação atual do item for igual ou superior à incidência na avaliação anterior, o resultado será obtido pela pontuação perdida na avaliação atual somada a cem por cento da pontuação perdida no trimestre anterior para o respectivo item. **Exemplo:**

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	2	2	8,00

Fórmula: $T_{pp} = I_{atu} \times P_p$

12.4 Por ocasião do preenchimento do formulário de avaliação, que deverá ser providenciado até cinco dias úteis após o término do período a ser avaliado, deverá ser observado o que se segue:

- a) A Fiscalização deverá preencher, no campo “Incidência na avaliação anterior”, a quantidade de multas aplicadas por item de ocorrência referente ao trimestre anterior, se houver; preencher, em seguida, no campo “Incidência atual”, a quantidade de multas aplicadas no trimestre em avaliação, se houver;
- b) Calcular a pontuação perdida no item correspondente, conforme critérios estabelecidos no subitem 25.3 da NI-6.01/D, de 13/07/2007;
- c) Calcular o somatório dos pontos perdidos no trimestre em avaliação;
- d) Preencher o conceito da avaliação da CONTRATADA considerando os seguintes parâmetros:

PONTUAÇÃO OBTIDA	CONCEITO
De 90 a 100 pontos	A (Ótimo)
De 70 a 89 pontos	B (Bom)
Inferior a 70 pontos	C (Insatisfatório)

12.5 Em decorrência do resultado de avaliação da CONTRATADA, serão adotadas as seguintes providências:

a) **Conceito obtido: “C”**

- (1) **Primeira ocorrência** – expedir carta de advertência à CONTRATADA, anexando o relatório de avaliação, informando que a avaliação do próximo trimestre deverá ser maior ou igual a 70, sob pena da aplicação da penalidade de rescisão contratual e suspensão do direito de licitar e contratar com a INFRAERO pelo prazo de seis meses, observados os princípios do contraditório e ampla defesa;
- (2) **Segunda ocorrência** - rescisão contratual e suspensão do direito de licitar e contratar com a INFRAERO pelo prazo de seis meses, observado os princípios do contraditório e da ampla defesa, devendo a unidade gestora tomar as providências necessárias, e a tempo, para evitar descontinuidade dos serviços;

b) **Conceito obtido: “B”** - em todas as avaliações será expedida carta à CONTRATADA, enfatizando o conceito “Bom” e informando que o conceito máximo da INFRAERO é o “Ótimo”;

c) **Conceito obtido: “A”** - expedir carta à CONTRATADA parabenizando pela performance.

13. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 13.1.** A fiscalização dos serviços será executada pela Comissão de Fiscalização, a ser nomeada por meio de Ato Administrativo do Superintendente do Aeroporto de Palmas/TO – Brigadeiro Lysias Rodrigues, com poderes para supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 13.2.** A fim de assegurar a consecução do preconizado no item anterior, a Comissão de Fiscalização dos Serviços poderá, a seu critério e a qualquer momento, orientar os empregados da CONTRATADA, por meio de seu preposto, no sentido de corrigir possíveis falhas na condução das tarefas, tornando-as, dessa forma, mais proficientes;
- 13.3.** Fazendo-se necessárias modificações nos processos de trabalho em função de mudanças na conjuntura operacional ou, simplesmente, com o fim de aperfeiçoar o padrão de qualidade dos serviços, a Comissão de Fiscalização poderá, a seu critério e a bem da agilidade, discutir o assunto verbalmente com a CONTRATADA, a qual poderá expor amplamente sua argumentação em relação ao assunto, cabendo, todavia, à Comissão de Fiscalização, a decisão final, que ficará registrada em ata;
- 13.4.** A Comissão de Fiscalização dos Serviços poderá propor à Superintendência do Aeroporto, fundamentada em fatos, a suspensão da prestação dos serviços, total ou parcialmente, em definitivo ou temporariamente, bem como diligenciar para que sejam aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em Cláusulas Contratuais;
- 13.5.** Os relatórios de avaliação serão encaminhados à CONTRATADA e deverão conter o ciente expresso de representante da mesma, devendo ser assinado por um de seus diretores, gerentes ou representante legal, e devolvidos à CONTRATANTE, a qual lhe restituirá uma via para arquivo;
- 13.6.** A Comissão de Fiscalização manterá contínua avaliação sobre os serviços, com o objetivo de averiguar o cumprimento das obrigações contratuais. As deficiências e/ou irregularidades eventualmente constatadas serão comunicadas à CONTRATADA conforme previsto no Termo de Contrato;
- 13.7.** Os relatórios de avaliação dos serviços contratados serão arquivados com as assinaturas dos membros da Comissão de Fiscalização e do representante da CONTRATADA;

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 14.1.** Indicar oficialmente à CONTRATANTE, dentre os empregados contratados para o objeto deste Termo de Referência, um preposto seu, idôneo e devidamente habilitado, com poderes para representá-la e tomar deliberações em tudo quanto se relacione com a execução do serviço. O preposto deverá dispor de carimbo que o identifique nas assinaturas dos documentos referentes ao contrato e a rotina das atividades;
- 14.2.** O preposto deverá conhecer toda a rotina de atendimento no Balcão de Informações, possuir fluência em idioma estrangeiro, preferencialmente inglês ou espanhol, bem como os procedimentos para atendimento e recepção de autoridades, ser comprometido com

suas obrigações na organização e condução das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA no aeroporto, como treinamentos e controle de efetivo, de modo a propiciar uma perfeita interface entre a CONTRATADA e a administração da CONTRATANTE;

- 14.3.** Informar, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, os nomes dos empregados desligados de seu quadro de pessoal e devolver, imediatamente, as cédulas de identificação funcional. Nestas circunstâncias ou quando ocorrer o encerramento ou rescisão do contrato, ficam suspensos quaisquer pagamentos devidos, sem prejuízo das sanções legais pertinentes;
- 14.4.** Providenciar, com a antecedência necessária, a identificação funcional (crachá) do pessoal a ser empregado nos serviços contratados, devendo, ainda, manter o controle do vencimento das cédulas de identificação aeroportuária,;
- 14.5.** Nos casos de extravio ou perda da cédula de identificação aeroportuária, deverá ser encaminhado à CONTRATANTE, juntamente com a solicitação formal de emissão de nova cédula, o BO (Boletim de Ocorrência Policial). O prazo para regularização é de 2 (dois) dias úteis. Somente após a apresentação do documento acima mencionado, será efetuada a emissão de nova credencial;
 - 14.5.1** Não será permitido o acesso de empregados que se apresentarem para a execução de suas atividades sem portarem suas cédulas de identificação aeroportuária;
- 14.6.** Atentar quanto à seleção de seus empregados, mantendo-os, quando em serviço, bem apresentados e equipados, trajando uniforme e portando a cédula de identificação aeroportuária;
- 14.7.** Atender prontamente às instruções e orientações da CONTRATANTE, no tocante à execução dos serviços contratados e submeter-se à ação da Comissão de Fiscalização, constituído pela CONTRATANTE por meio de Ato Administrativo;
- 14.8.** Cumprir as normas e regulamentos internos da CONTRATANTE;
- 14.9.** A CONTRATADA deverá fornecer os materiais de expedientes e/ou escritório necessários à execução do serviço, ficando as especificações e qualidade desses materiais sujeitos à aprovação da CONTRATANTE;
- 14.10.** Fiscalizar o pessoal que executar os serviços, direta ou indiretamente, quanto ao fiel cumprimento das normas impostas pela CONTRATANTE, entendendo-se que o descumprimento por quaisquer dessas pessoas, acarretará o imediato afastamento do infrator;
- 14.11.** Efetuar o pagamento dos salários dos empregados abrangido pelo contrato, no 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, se outra não for a disposição prevista na CCT da categoria funcional;
- 14.12.** Fornecer os benefícios, previstos em lei e os vinculados à CCT ou Acordo Coletivo definido no contrato, aos empregados abrangidos pelo contrato até o penúltimo dia útil anterior ao mês de sua referência, no quantitativo necessário para que cada empregado se

desloque no trecho residência-trabalho e vice-versa durante todo o mês, inclusive nos dias de cursos ou reciclagens operacionais, reuniões, eventos entre outros interesses da CONTRATANTE, mesmo que não haja expediente para os empregados convocados;

- 14.13.** Pagar todos os tributos incidentes sobre sua atividade empresarial e sobre o objeto deste contrato, bem como os encargos sociais e trabalhistas que incidam ou venham a incidir sobre os seus empregados, apresentando os respectivos comprovantes à CONTRATANTE mensalmente e sempre que solicitado;
- 14.14.** Manter, durante toda a vigência da contratação, quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados;
- 14.15.** Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, o controle de frequência dos empregados;
- 14.16.** Relatar imediatamente à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade, efetuando, a devida ocorrência e acrescentando todos os dados e circunstâncias considerados necessários aos esclarecimentos;
- 14.17.** Não permitir que os profissionais alocados nos postos de trabalho executem qualquer outra atividade, fora das solicitadas pela administração aeroportuária, no horário em que estiverem prestando serviço;
- 14.18.** Responsabilizar-se pelo transporte de seu pessoal da residência até as dependências da CONTRATANTE e vice-versa, por meios próprios, em casos de paralisação ou ausência dos transportes coletivos, independente de itinerário, percurso ou distância;
- 14.19.** Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços previstos neste Termo, sem consentimento, por escrito, da CONTRATANTE;
- 14.20.** Identificar todos os equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
- 14.21.** Preencher o Livro de Ocorrência do Balcão de Informações (LEO), relatando irregularidades, providências tomadas ou a serem tomadas, conforme procedimentos e rotinas de trabalho estabelecidas pela CONTRATANTE;
- 14.22.** Comparecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, ao local designado, por meio do preposto, para exame e esclarecimentos de quaisquer ocorrências, ou imediatamente, se em situações emergenciais de pronto atendimento;
- 14.23.** Orientar seus empregados a manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato;

- 14.24.** Fiscalizar a limpeza e higiene de suas áreas de trabalho, mantendo-as em condições padrão;
- 14.25.** Fornecer à CONTRATANTE cópia das escalas de serviço, em papel timbrado da empresa, inclusive do folguista, até no máximo 05 (cinco) dias úteis antes do término da escala em vigor;
- 14.26.** A CONTRATADA deverá providenciar imediatamente a reposição de faltas, no período máximo de 02 (duas) horas a contar do início do turno de trabalho, não isentando a glosa do valor no período em que o posto ficar descoberto, bem como a reposição de férias e demais ausências previstas ou não na legislação, sob pena de aplicação das cominações contratuais, haja vista que a remuneração dos substitutos é paga antecipadamente à CONTRATADA, por meio dos Encargos Sociais;
- 14.27.** A CONTRATADA deverá submeter à aprovação área de Marketing e Comunicação Social, quaisquer mudanças ou trocas de quadro dos empregados;
- 14.28.** A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Trabalho e apresentá-lo à Contratante até 05 (cinco) dias após a emissão da Ordem de Serviço, o qual deverá estar compatível com os horários operacionais do Aeroporto, no que se refere à execução dos serviços, com os turnos de serviços adequados aos definidos pela CONTRATANTE, com quantitativos de postos e pessoal adaptados ao funcionamento da Dependência Aeroportuária;
- 14.29.** A CONTRATADA deverá manter à disposição dos Balcões de Informações 01 (um) exemplar do guia PANROTAS (Guia aéreo) de mesa, completo e atualizado mensalmente, na quantidade definida pela CONTRATANTE.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 15.1.** Disponibilizar para a CONTRATADA toda a legislação, normas, instruções e programas de trabalho de sua competência, com o objetivo de facilitar e orientar a execução dos serviços contratados;
- 15.2.** Permitir à CONTRATADA acessos a todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento das tarefas previstas neste Termo de Referência;
- 15.3.** A CONTRATANTE aplicará treinamento introdutório necessário ao início das atividades, aos atendentes e fiscais da CONTRATADA, assim como outros decorrentes da introdução de novos métodos, técnicas e equipamentos;
- 15.4.** A reciclagem para aperfeiçoamento profissional e os treinamentos para novos empregados, decorrentes de “turn over” (índice de rotatividade funcional), ficarão a cargo da empresa CONTRATADA;

16. DISPOSIÇÕES FINAIS:

16.1. A CONTRATADA, antes de assumir as atividades, deverá apresentar sua equipe de trabalho devidamente uniformizada à Administração do Aeroporto, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, para o treinamento citado no item 15 e avaliações quanto aos requisitos necessários ao exercício da função;

16.1.1. No caso de identificação de funcionário não qualificado para o serviço, o mesmo será imediatamente substituído, a tempo de cumprir o prazo contratual.

16.2. A CONTRATADA obrigará-se ao cumprimento de todas as normas e instruções aplicadas às atividades desenvolvidas nas áreas internas do Aeroporto;

16.3. A CONTRATADA deverá atentar ao disposto no § 2º do Capítulo VI – Considerações Finais do Código de Ética da INFRAERO, que dispõe: *“Equipara-se a empregado da INFRAERO, para efeitos deste Código de Ética Empresarial, os terceirizados, os estagiários e todos aqueles que embora transitoriamente, com ou sem remuneração, exercem atividades sediadas no âmbito da Empresa de forma contínua e habitual”*.

17. ANEXOS:

Anexo I - Quadro Demonstrativo dos Horários de Funcionamento do Balcão de Informação.

Anexo II - Tabela Descritiva de Uniformes.

Anexo III – Memorial Descritivo dos Uniformes.

Anexo IV – Book de Uniformes

ANEXO I

QUADRO DEMONSTRATIVO DOS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DO BALCÃO DE INFORMAÇÃO

QUANTITATIVO DE POSTOS	Recepcionista Atendente	TOTAL
	XX	
Escala de Serviço	De 07 h às 15 h / De 15 h às 23 h / De 23 h às 07 h. (Escala: 3 x 2)	05 Empregados

ANEXO II

TABELA DESCRITIVA DE UNIFORMES

A qualidade e modelo do uniforme deverá estar em conformidade com os modelos constantes do [Caderno Book de Uniformes](#) e devidamente aprovados pela INFRAERO, sendo composto das seguintes peças para cada funcionário:

UNIFORME FEMININO

ITEM	QUANTIDADE ANUAL
Blazer social	2
Blusa manga curta	2
Blusa manga longa	2
Calça social	2
Echarpe	1
Saia Social	1
Sapato social	2
Identificação – crachá *	1

*A ser fornecido pela área de segurança da INFRAERO às expensas da Contratada.

UNIFORME MASCULINO

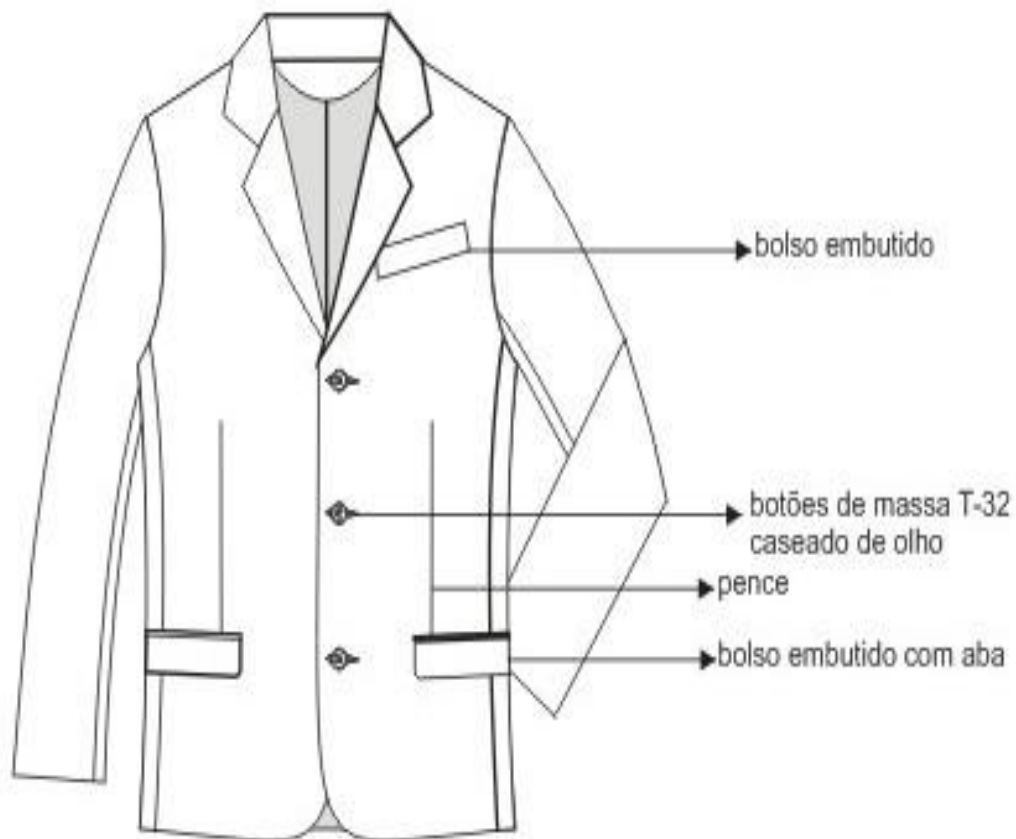
ITEM	QUANTIDADE ANUAL
Blazer social	2
Calça social	2
Camisa social manga longa	4
Cinto social	1
Gravata	2
Sapato Social	2
Identificação – crachá *	1

*A ser fornecido pela área de segurança da INFRAERO às expensas da Contratada.

ANEXO III

MEMORIAL DESCRITIVO DO UNIFORME MASCULINO

1. PALETÓ CLÁSSICO (BLAZER SOCIAL) (pag. 16 do Caderno Book de Uniformes)

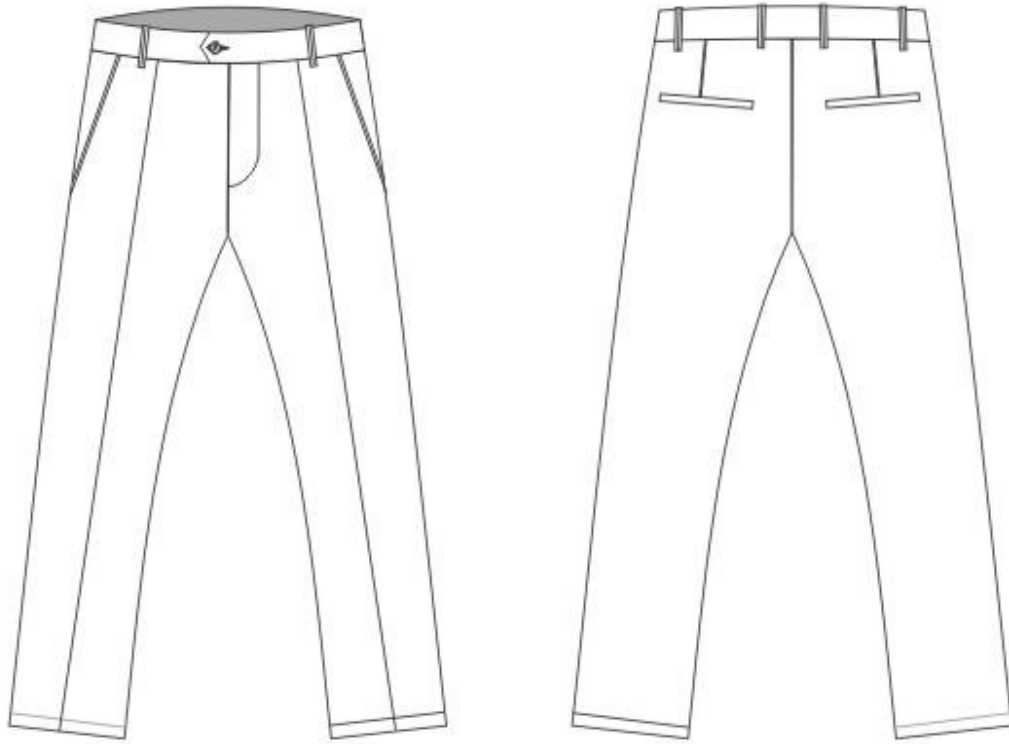


a) Detalhes do modelo:

- ❖ **Corte** de paletó clássico social, gola e lapela entretelados, levemente acinturado contendo: 4 botões e 4 caseados verticais, mangas compridas com 3 botões fixos e pences frontais; 3 bolsos externos embutidos, com abertura de 15,5cm nos dois inferiores e 11cm no superior do lado esquerdo, tendo este uma ribana de 3,5cm de altura; 3 bolsos internos embutidos, sendo 2 na parte superior medindo 15,5cm de altura e 1 na parte inferior do lado esquerdo, medindo 10,5cm de abertura.

- ❖ **Corte:** de paletó clássico social com gola forrada e entretelada.
- ❖ **Tecido:** Microfibra -100% poliéster -1.112.
- ❖ **Cor:** Azul Noite - Pantone Têxtil -19-4014 (Panamericana), Pantone Oficial-2767C.
- ❖ **Manga:** com punho aberto, falso caseado, com 03 botões (T-24).
- ❖ **Frente:** guarnecida com entretela (cavalinho) tecida, entreteladas de forma a permitir uma boa apresentação; abertura com 3 (três) botões de T-32, caseado tipo olho e pences frontais;
- ❖ **Costas:** com recortes e costura central, e 02 (duas) aberturas traseiras, uma em cada lateral (corte inglês);
- ❖ **Linha:** poliéster/algodão ou puro poliéster n.º 80 para as operações de fechamento, gola, frentes, casear e pregar botões; poliéster/algodão ou puro poliéster n.º 120, para as demais operações de costura; e poliéster filamento contínuo para *overlock*. Todas as linhas em concordância com a tonalidade do tecido.
- ❖ **Botões** de massa com 04 (quatro) furos, da mesma cor do tecido, incluindo 2 botões de reserva na parte inferior interna (T-24 e T-32);
- ❖ **Enchimento de ombros:** ombreira de feltro em poliéster e tapa miséria.
- ❖ **Forro:** 100% acetato, na tonalidade do tecido, tingimento super sólido,.
- ❖ **Logotipo** da INFRAERO, bordado na cor bege, medindo 1,5cm x 1,5cm na lapela esquerda, na altura da ribana do bolso;
- ❖ **Embalagem:** embalado juntamente com a calça para composição do terno masculino, apresentado em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.

2. CALÇA SOCIAL BOLSO TIPO FACA (pág. 16 do Caderno Book de Uniformes)



a) **Detalhes do modelo:**

- ❖ **Calça:** modelo social clássica, sem pregas, barra do tipo tradicional, braguilha fechada através de zíper reforçado na tonalidade do tecido, internamente; o cós deverá ser entretelado e forrado em toda extensão,.
- ❖ **Tecido:** Confeccionada em Tecido Microfibra - 100% poliéster-1.112.
- ❖ **Cor:** Azul Noite- 2011-Pantone - 19-4014 (Panamericana), Pantone Oficial- 2767C.
- ❖ **Frente:** com dois bolsos tipo faca com abertura de 170 mm.
- ❖ **Cós:** com trespasse de 40 mm, fechamento por meio de gancho metálico embutido, com 6 a 8 presilhas de cinto, medindo 10 mm de largura;
- ❖ **Costas:** 02 (duas) pences, com dois bolsos embutidos de 120 mm de abertura.
- ❖ **Linha:** de Poliéster/algodão ou **puro poliéster n.º 80** para as operações de fechamento, casear e pregar botões; poliéster/algodão ou **puro poliéster n.º 120**, para as demais operações de costura; **poliéster filamento contínuo** para *overlock*. Todos os aviamentos em concordância com a tonalidade do tecido;

- ❖ **Entretela:** tecida fusionada poliéster/algodão;
- ❖ **Botões:** em concordância com a tonalidade do tecido;
- ❖ **Travetes** nos cantos dos bolsos e extremidades; overlock nos pontos desfiantes do tecido;
- ❖ **Etiqueta** externa confeccionada com o mesmo tecido, medindo 30mm de comprimento x 12mm de largura, costurada no cós do lado direito, contendo o logotipo da INFRAERO bordado com linha bege, medindo 25mm de comprimento x 8mm de largura;
- ❖ **Embalagem:** embalado juntamente com o blazer para composição do terno masculino, apresentado em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.

3. CAMISA SOCIAL MANGA LONGA (pág. 16 do [Caderno Book de Uniformes](#))

a) Detalhes do modelo:

- ❖ Modelo com gola tipo social, pespontada com caseados próximo ao vinco para abotoamento, colarinho entretelado, com botões perolizados caseados no sentido horizontal no pé da gola, mangas longas com punhos abotoáveis, abertura frontal com fechamento através de 06 botões e 06 caseados no sentido vertical, embutidos, 1 bolso chapado no lado direito, pala e pregas traseiras, fralda arredondada;
- ❖ **Tecido:** confeccionada em Tecido Bangkok (fio Mirawave 40.732), 100% poliéster, na **Cor:** cinza claro / azul claro - cinza claro 2036 , Pantone Têxtil – 13-4305, Pantone Oficial - 441C;
- ❖ **Frente** com abertura em toda extensão, vista simples com fechamento por 6 a 7 botões com caseados no sentido vertical, contendo, na parte interna inferior, 02 botões reserva e **Costas** com 2 (duas) pences, pala e pregas traseiras;
- ❖ **Manga** longa, tombada e rebatida, carcela com viés vira dupla com 10mm de largura, punhos simples com 50mm de largura, pespontados e abotoáveis, com 1 (um) botão e casa em cada punho;
- ❖ **Acabamento:**
 - costuras *interlock* bitola média ou larga para fechamento de ilhargas, ombro e colocação das mangas com máquina fechadeira; costuras ponto fixo 1 agulha para fixação da gola,

tarja, bolsos, punhos, vista, pala, bainhas e para pespontar e overlock nas partes desfiadas do tecido;

→ travetes para reforçar os cantos dos bolsos e extremidades do interlock de fechamento das ilhargas e mangas;

- ❖ **Aviamentos:** linha pes/algodão ou puro poliéster nº 80 e nº 120, botões perolizados para caseamento padrão, ambos na cor do tecido;
- ❖ **Logotipo** da INFRAERO medindo 1,5cm x 1,5cm, na cor azul noite, bordados na ribana do bolso;
- ❖ **Embalagem:** Embaladas individualmente em caixas próprias para camisa em plástico fechado, com etiqueta constando, nome do material, número ou tamanho do manequim;

4. GRAVATA SOCIAL - em tecido 100% poliéster, formada de 03 (três) partes, com 02 (dois) passantes e forro em cetim ([pag. 16 do Caderno Book de Uniformes](#))

a) Detalhes do modelo:

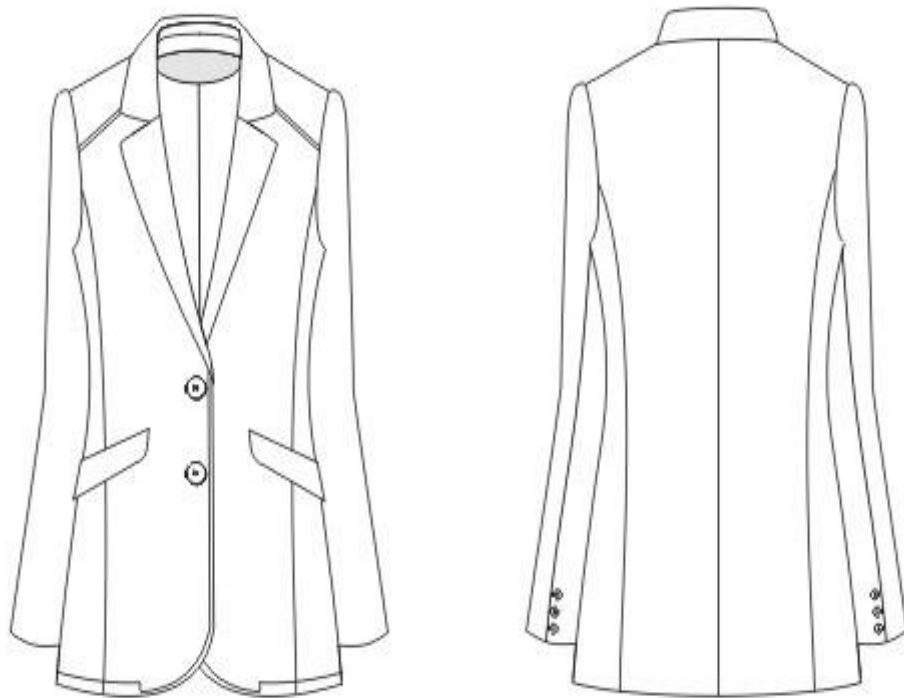
b) Tecido: seda, cores definidas conforme Caderno Book de Uniformes, pág. 16;

c) Entretela dupla de lã fusionada com peso de 33gr/m² (aceitando oscilação máxima de 5 g/m²), medindo de 1,40 a 1,45 m de comprimento e 9 a 10 cm de largura na parte mais grossa, e 3 a 3,5cm na parte mais estreita;

- ❖ **Linha:** de Poliéster/algodão ou puro poliéster n.º120 para as operações de fechamento;
- ❖ **Etiqueta** interna invisível com logotipo da INFRAERO medindo 1,5cm x 1,5cm, bordado na cor azul noite;
- ❖ **Embalagem:** individual, em saco plástico com etiqueta constando, nome do material;

MEMORIAL DESCRITIVO UNIFORME FEMININO

1. BLAZER COM ABAS E FRISO NO OMBRO ([pag. 15 Caderno Book de Uniformes](#))



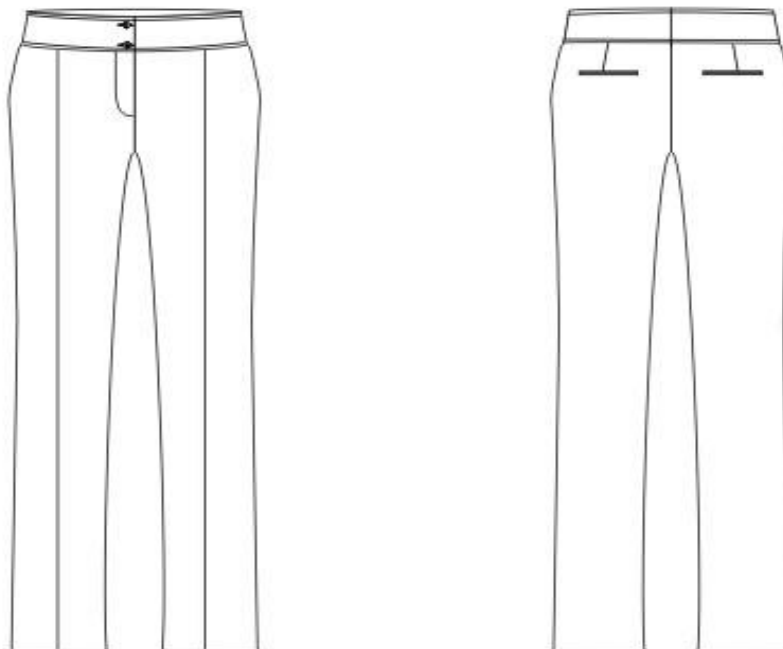
a) **Detalhes do modelo:**

- ❖ **Modelo** jaquetão traspassado com 2 botões perolados de 20mm; lapela, gola e frente com entretela descolada de algodão/viscose e punhos com 3 botões de 12mm (T-24), com entretela fina;
- ❖ **Tecido:** Confeccionada em Tecido Bi Elastic (two way) - 95%poliéster/5%elastano – (BET3CN-00071), Cosmopolita- 41-638- 100% Poliéster e **Cor:** 2013-Azul Noite, Pantone Têxtil - 19-4023, Pantone Oficial – 2767C;
- ❖ **Frente:** guarnecida com entretela (cavalinho) tecida, entreteladas de forma a permitir uma boa apresentação, abertura com 2 (dois) botões de T-32 e caseado tipo olho. Recorte na diagonal em cada frente, na parte superior da peça, próximos a costura do ombro com aplicação de frisos medindo 3mm de largura; 02 (dois) bolsos externos embutidos na parte inferior com portinholas medindo 05 cm de largura e 15 (quinze) cm de boca; Um recorte em cada frente; punhos e barra da manga com bainha de 30 mm; nas **Costas**, recortes e costura central;
- ❖ **Linha:** de Poliéster/algodão ou **puro poliéster n.º 80** para as operações de fechamento, gola, frentes, casear e pregar botões; poliéster/algodão ou **puro poliéster n.º 120**, para as

demais operações de costura; **poliéster filamento contínuo** para *overlock*. Todas na mesma cor do tecido;

- ❖ **Botões** de massa com 04 (quatro) furos, na mesma cor do tecido. Incluir, no mínimo, 02 botões de reserva na parte interna (T-24 e T32);
- ❖ **Enchimento de ombros:** ombreira de feltro em poliéster e tapa miséria;
- ❖ **Forro:** 100% acetato ou similar, tingimento super sólido, na mesma cor do tecido; entretela tecida fusionada poliéster/algodão
- ❖ **Logotipo** da INFRAERO medindo 1,5cm x1,5cm, bordado na lapela esquerda em linha na cor bege;
- ❖ **Embalagem:** embalado juntamente com a calça para composição do terno feminino, apresentado em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.

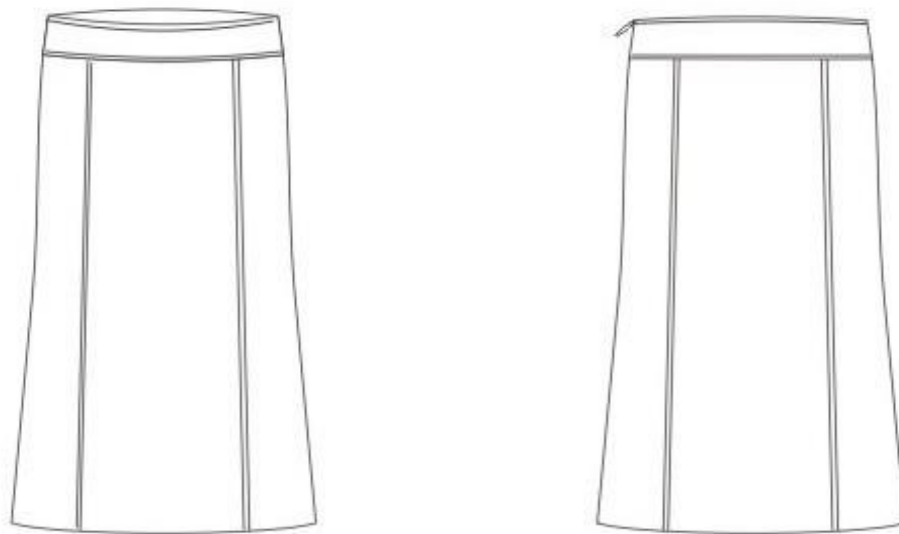
2. **CALÇA SOCIAL FEMININA** - modelo social clássica, sem pregas, barra do tipo tradicional, braguilha fechada através de zíper fino na tonalidade do tecido, internamente; o cóc anatômico deverá ser entretelado e forrado em toda extensão. (pag. 15 do [Caderno Book de Uniformes](#))



a) **Detalhes do modelo:**

- ❖ **Tecido:** Confeccionada em Tecido Bi Elastic (two way) - 95%poliéster/5%elastano – (BET3CN-00071), Cosmopolita- 41-638- 100% Poliéster na **Cor:** 2013-Azul Noite, Pantone Têxtil- 19-4023, Pantone Oficial – 2767C;
- ❖ **Frente:** modelo com uma prega simples e uma prega macho em cada lado, na frente, fechamento de entrepernas, gancho e laterais em ponto corrente 1 agulha, com costuras abertas e braguilha com zíper de nylon na mesma tonalidade do tecido; nas **Costas**, 02 (duas) pences, com dois bolsos travetados embutidos de 120mm de abertura;
- ❖ **Cós** de 4cm, entretelado e forrado no mesmo tecido, anatômico com trespasse de 40mm, fechamento por 2 botões perolizados de T-24, caseados tipo olho, ambos na mesma cor do tecido e 4 passadores;
- ❖ **Overlock** nas partes desfiantes e entretela tecida fusionada poliéster/algodão;
- ❖ **Etiqueta** externa confeccionada com o mesmo tecido, medindo 30mm de comprimento x 12mm de largura, costurada no cóis do lado direito, contendo o logotipo INFRAERO bordado com linha na cor bege, medindo 25mm de comprimento x 8mm de largura;
- ❖ **Embalagem:** embalado juntamente com o blazer para composição do terno feminino, apresentado em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.

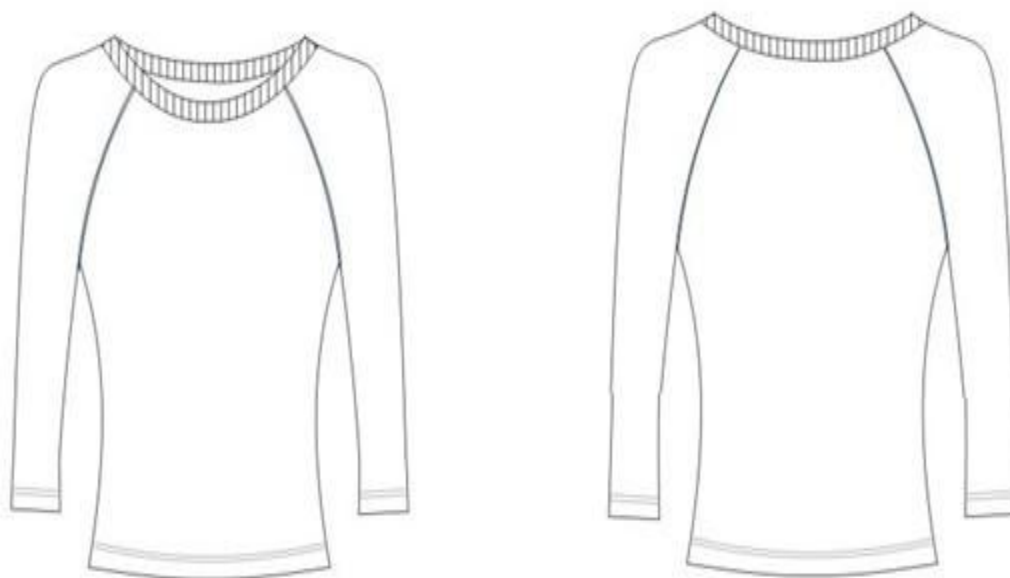
3. **SAIA SOCIAL** (pág. 15 – [Caderno Book de Uniformes](#))



a) **Detalhes do modelo:**

- ❖ **Saia modelo** 4 panos, talhe social, modelo sem pregas, abertura atrás trespassada, barra do tipo tradicional, fechamento lateral em ponto corrente 1, agulha com costuras abertas, 2 pences na frente e 2 atrás, na linha dos passadores;
- ❖ **Tecido:** Confeccionada em Tecido Bi Elastic (two way) - 95%poliéster/5%elastano – (BET3CN-00071); Cosmopolita- 41-638- 100% Poliéster, na **Cor:** 2013 - azul noite, Pantone Têxtil - 19-4023, Pantone Oficial – 2767C.
- ❖ **Frente:** com recortes pespontados simples a 5 mm da costura e **Costas** com recortes e pences embutidas, pespontados simples a 5 mm da costura;
- ❖ **Fechamento** lateral por zíper invisível de 18cm (C) nylon. Forro 100% acetato, fechado, preso junto á costura até abertura do zíper.
- ❖ **Cós:** anatômico de 4cm, entretelado e forrado no mesmo tecido, 4 passadores; fechado por 2 botões perolados e caseados na mesma cor do tecido e **barra** com bainha de 30 mm virada para dentro, ponto invisível, e barra do forro em máquina reta;
- ❖ **Costuras em interlock** bitola larga para fechamento das ilhargas; **costuras ponto fixo** 1 agulha para pespontar, colocação do cós, pences e zíper; **overlock** nas partes desfiantes do tecido; **travetes** no acabamento final da vista e início da prega traseira;

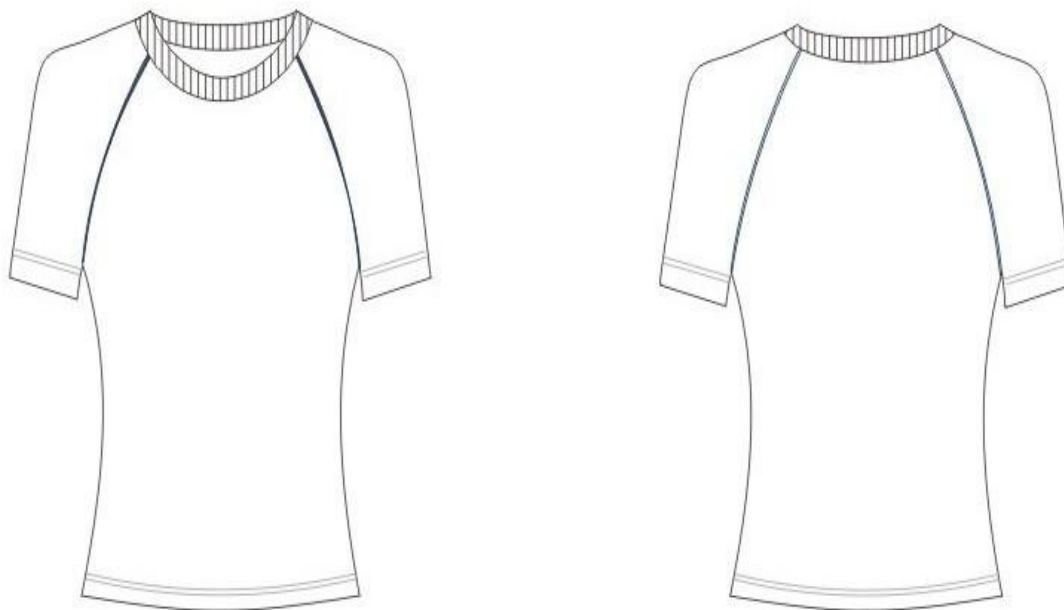
- ❖ **Forro:** 100% acetato ou similar, tingimento super sólido, em concordância com a tonalidade do tecido e **entretela** tecida fusionada poliéster/algodão;
 - ❖ **Etiqueta** externa confeccionada com o mesmo tecido, medindo 30mm de comprimento e 12mm de largura, costurada no cós, no lado direito, contendo o logotipo da INFRAERO bordado com linha na cor bege, medindo 25mm de comprimento x 8mm de largura;
 - ❖ **Embalagem:** embalado em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.
4. **BLUSA MANGA RAGLAND MANGA LONGA COM FRISO** – Corte ragland, com decote careca e ribana medindo 20 mm de largura ([pag. 15 do Caderno Book de Uniformes](#)).



a) **Detalhes do modelo:**

- ❖ **Tecido:** Confeccionada em Tecido Cotton Mid - 96% algodão / 4% elastano na **Cor:** 30044C – azul claro / cinza claro - Pantone Textil-14-4307 TC (Vicunha) e Pantone Oficial – 643C;
- ❖ **Frisos:** 30105-E – azul noite – Pantone Têxtil- 19-4028 TC (Vicunha) e Pantone Oficial – PT-2767 C;

- ❖ **Manga:** longa com bainha medindo de 30 mm de largura;
 - ❖ **Frente e costas:** com frisos azul noite e bainha de 30 mm de largura;
 - ❖ **Linha:** de poliéster/algodão ou puro poliéster n.º 120, para as demais operações de costura, sendo da mesma tonalidade do tecido. Poliéster filamento contínuo para *overlock*, todas em concordância com a tonalidade do tecido;
 - ❖ **Logotipo** da INFRAERO medindo 1,5cm x 1,5cm, bordado na altura do peito esquerdo, na cor azul noite;
 - ❖ **Embalagem:** em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.
5. **BLUSA MANGA RAGLAND CURTA COM FRISO** – corte ragland, com decote careca, com ribana medindo 20 mm de largura ([pag. 15 do Caderno Book de Uniformes](#)).



a) **Detalhes do modelo:**

- ❖ **Tecido:** confeccionada em tecido cotton mid - 96% algodão / 4% elastano;
- ❖ **Cor:** 30044C – azul claro / cinza claro - Pantone Textil-14-4307 TC (Vicunha) e Pantone Oficial – 643C;

- ❖ **Friso:** 30105-E – azul noite – Pantone Têxtil- 19-4028 TC (Vicunha) e Pantone Oficial – PT-2767 C;
- ❖ **Manga:** curta com bainha medindo de 30 mm de largura;
- ❖ **Frente e costas:** com frisos azul noite e bainha de 30 mm de largura;
- ❖ **Linha:** de poliéster/algodão ou puro poliéster n.º 120, para as demais operações de costura, sendo da mesma tonalidade do tecido. Poliéster filamento contínuo para *overlock*. Todas em concordância com a tonalidade do tecido;
- ❖ **Logotipo** da INFRAERO medindo 1,5cm x 1,5cm, bordado na altura do peito esquerdo, na cor azul noite;
- ❖ **Embalagem:** em saco plástico compatível ou capa plástica protetora, devidamente fechada, contendo identificação de nome do material, número ou tamanho do manequim.

OBSERVAÇÕES:

- ❖ O uniforme de uso para gestantes é o definido na página 26 do [Caderno Book de Uniformes](#);
- ❖ O item Echarpe deverá estar em conformidade com o demonstrado nas páginas 51 e 52 do [Caderno Book de Uniformes](#);
- ❖ **Identificação do produto:** cada peça do uniforme deverá possuir, internamente, etiqueta informando a composição do tecido, nome ou marca do fabricante e do confeccionista, número ou nome do manequim e instrução de lavagem;
- ❖ **Acabamento:** em todas as peças, o tecido deverá ser isento de furos, deformações, marcas e manchas, fios puxados, cortes ou rasgos. As peças deverão estar isentas de costuras tortas, franzidas, linhas soltas, bolhas nas partes com entretelas, deformidades ou outros fatores que possam prejudicar seu aspecto ou utilização.