



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

ANEXO II - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES

AQUISIÇÃO DE MOBILIÁRIO PARA UNIDADE SESC CONTACT CENTER

ELABORADO POR: ISABELA NOGUEIRA CAMPOLINA	DATA: 19/01/2024
---	------------------

CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Descrição	Data
00	Emissão inicial	JAN/24

SUMÁRIO

1.	DIRETRIZES DE PROJETO	3
2.	ESPECIFICAÇÃO DE MOBILIÁRIO.....	3
1.1.	BAIAS PA – POSIÇÃO DE ATENDIMENTO	4
	<i>Baia de Atendimento (PA)</i>	4

1. DIRETRIZES DE PROJETO

Os itens objeto deste Memorial Descritivo deverão apresentar conformidade com as especificações das Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, em especial com as normas indicadas a seguir:

- NR 17 – Ergonomia; dispõe que os móveis utilizados no ambiente de trabalho devem ser específicos para a execução do trabalho e devem garantir o conforto adequado, para garantir os direitos trabalhistas relacionados à ergonomia e execução do trabalho
- ABNT NBR 15786:2010 Móveis para escritório – Moveis para teleatendimento, call center e telemarketing - Requisitos e métodos de ensaio;
- ABNT NBR 13961:2010 Móveis para escritório – Armários;
- ABNT NBR 13962:2018 Móveis para escritório – Cadeiras. Requisitos e Métodos de ensaio;
- ABNT NBR 13966:2008 Móveis para escritório – Mesas. Classificação e características físicas dimensionais e requisitos e métodos de ensaio;
- NBR 9050:2015 – Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamento Públicos.

Quando não houver menção de acabamentos no Memorial Descritivo, eles serão definidos posteriormente pela Contratante.

A mão-de-obra deverá ser especializada, objetivando a qualidade e perfeição no acabamento dos serviços.

Não serão aceitas peças, placas, suportes, ferragens, superfícies de trabalho, portas, gavetas etc., empenadas, com manchas, trincas, rasgos, furos, riscos e sujeiras.

As peças de fixação deverão garantir a resistência necessária ao conjunto e considerando a demanda por ajustes de layout ao longo da vida útil do mobiliário, com montagens e desmontagens, a Contratada deverá se responsabilizar pela substituição destas peças pelo período de 5 (cinco) anos a contar da entrega, cabendo a Contratante encaminhar as peças danificadas para a troca.

Os materiais fornecidos deverão estar garantidos contra quaisquer defeitos de fabricação do material empregado, incluindo substituição do produto, peças e mecanismos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, nas condições dos respectivos fabricantes, devendo a Contratada substituí-los, por sua conta e no prazo de 10 (dez) dias úteis, os que forem considerados inadequados às especificações, ou que tenham sofrido danos ou avarias no transporte ou descarga, que comprometam o seu uso regular e adequado.

O prazo de garantia deve ser contado a partir da data de entrega dos materiais pelo Contratante.

Para subsidiar o trabalho de análise dos produtos, juntamente com a proposta comercial deverão ser apresentados os documentos a seguir:

- Catálogo, Folder ou Prospecto de todos os produtos, em língua portuguesa, com nível de informação suficiente para as devidas avaliações, demonstrando à perfeita adequação a linha de produtos das especificações requeridas neste documento.

2. ESPECIFICAÇÃO DE MOBILIÁRIO

Notas gerais:

Admite-se a tolerância de 10mm a mais no tamanho total do móvel, e nas espessuras, de até 5mm a mais.

Todas as peças metálicas utilizadas na fabricação dos mobiliários deverão contar com tratamento de proteção a corrosão e acabamento em pintura eletrostática a pó em cor a ser definida posteriormente conforme disponibilidade do fabricante.

A montagem de todas as peças deve ser feita por meio de acessórios internos, como cavilhas e parafusos ocultos tipo minifix, a fim de evitar parafusos aparentes.

As fixações gerais dos móveis e seus componentes devem possibilitar a montagem e desmontagem do móvel sem danificá-lo.

O contorno das faces aparentes das mesas deverá possuir bordo encabeçado com fita de poliestireno com 2,5mm de espessura mínima, coladas com adesivo hot melt, com arestas arredondadas e raio ergonômico de 2,5mm, na mesma cor do tampo, com curvatura conforme NBR 13966/2008.

Os bordos não aparentes do conjunto devem ser encabeçados em fita de poliestireno com 0,45 mm de espessura mínima, coladas com adesivo hot melt.

Todas as contrafaces deverão ser revestidas com o mesmo acabamento das faces aparentes.

1.1. Baías PA – Posição de Atendimento

Notas gerais:

PA Posição de atendimento: Mobiliário que se caracteriza por ter função de trabalho com teleatendimento/telemarketing, para uso individual, autoportante (que se sustenta pela própria estrutura) com conjunto de painéis/biombos (frente e laterais) com sistema de atenuação acústica, solução de cabeamento completo e ajuste de altura de tampos.

As PAs devem ter bordas arredondadas, isentas de saliências e rebarbas, onde haverá contato de maior permanência com o usuário. Os espaços entre os tampos não devem conter bordas ou arestas cortantes, e o vão mínimo deve ser de 25mm.

Mesa de regulação ergonômica para Baías de atendimento com privacidade visual e acústica dos operadores de Call Center/ Telemarketing de acordo com a NR17 e NBR 15786. Mesa Ergonômica confeccionada em chapa de aço, com mecanismos de regulação independentes para os tampos do teclado e monitor. Sistema de acionamento dos tampos equipado por manivelas em aço (0% de quebra) com limitador de curso, atendendo as exigências do Anexo II da NR-17 e NBR 15786 e preservando as engrenagens. O sistema de regulação dos tampos é equipado com o sistema antivandalismo, impedindo a quebra das engrenagens.

Espaço para pernas: A PA, montada com todos os seus componentes e acessórios, deve estar regulada na altura mínima e espaço livre destinado à acomodação de um poliedro alinhado verticalmente com a borda de contato conforme norma NBR 15786.

Layout: O layout contempla posições de baias posiciona em dupla frente a frente e posição em linha/ espinha. O mobiliário deve ser dotado de sistema de montagem que facilite mudança de layout.

Baia de Atendimento (PA)

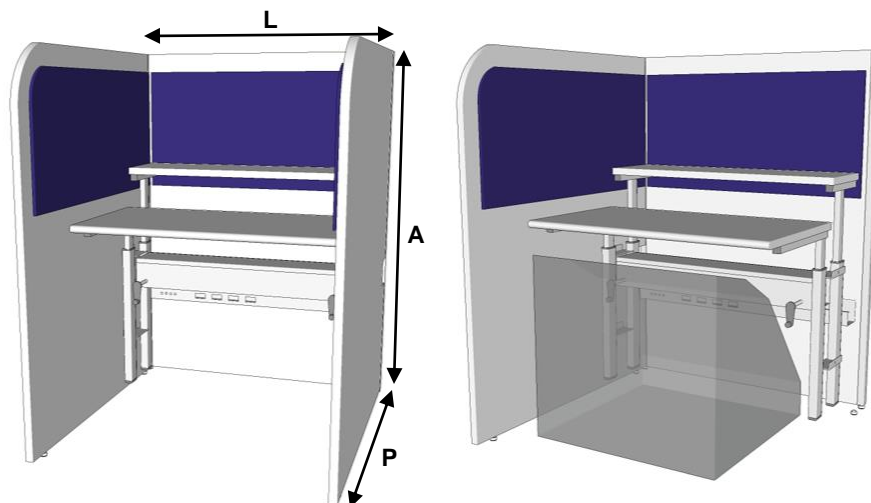


Figura 2 Mesa PA – Posição de Atendimento (imagem meramente ilustrativa)

Dimensões: Largura total 1040 – 1090 mm
 Profundidade 860 – 1070mm (limites totais com divisória)
 Altura 1500mm

Cor: cor cinza ou argila (a ser definido conforme catálogo do fabricante)

a) Tampo (2 peças)

Dimensões: Largura 900 – 1000mm
 Profundidade 750 – 900mm (bancada de trabalho com bancada de monitor)
 Bordas arredondadas

Tampo confeccionado com chapa de partículas de madeira de média densidade (MDP), revestida em ambas as faces por laminado melamínico de baixa pressão (BP) antirreflexo com espessura final mínima de 2mm. Com acabamento de borda arredonda perfil Ergosoft ou equivalente. Tampo de monitor com abertura de passagem para fios.

A bancada de trabalho deve ser resguardada uma área livre de no mínimo 600mmx450mm, a partir da borda frontal da bancada, para acomodação de antebraços e teclado, conforme NBR 15786.

A tolerância para as dimensões lineares deve ser de aproximadamente 1mm, exceto para a medição do raio de borda de contato com o usuário. Para as dimensões angulares, deve de aproximadamente 1°.

b) Manivela de regulação (2 peças)

Manivelas de regulação confeccionadas em aço resistente a quebra e projetadas de modo a evitar movimentos involuntários (travamento ou afrouxamentos) indesejados. Os dispositivos de regulação devem possibilitar o ajuste de altura em todas as posições compreendidas no intervalo mínimo e máximo, conforme norma NBR 15786. As regulações do tempo de serviço e tempo de monitor, devem ser independentes de acionamento rápido e fácil.

c) Calha de tomadas (1 peça)

Calha linear compartilhada com pavimentos independentes sem contato com a madeira. Confeccionada em chapa de aço com pintura eletrostática com recortes para colocação de receptores para pelo menos 4 (quatro) plug RJ45 (dados) e 4 (quatro) tomadas, em conformidade com norma vigente. As composições devem permitir adições e subtrações de postos de trabalho com facilidade.



d) Pé / estrutura (2 peças)

Pés/ Estrutura da mesa em chapa de aço dobrada de 1,5mm; tratadas com processo anticorrosivo e pintadas. PA dotada de sapatas reguladoras ajustáveis.

e) PAINEL DIVISÓRIO (3 peças)

Dimensões:

Altura 1500mm

Largura 860 – 1070mm

Bordas arredondadas

Painéis biombos frontal e laterais, com altura de 150mm para maior eficiência acústica, com chapa de partículas de madeira de média densidade (MDP), revestida em ambas as faces por laminado melamínico de baixa pressão (BP) antirreflexo com espessura final mínima de 18mm. Os painéis deverão ser dotados de **abafadores sonoros** em tecido ortofônico, cor a ser definida conforme catálogo do fabricante.

Referência comercial: D|tec Dematec ou equivalente.