

Estudo Técnico Preliminar 9/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 014.00000023/2025-31

2. Descrição da necessidade

2.1 Prestação de Serviço de Recepção

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Centro de Infraestrutura	FERNANDA DE ARAUJO GOMES OLIVEIRA

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. A contratação de serviços de recepção provém da necessidade de realização de atividades acessórias, tais como identificação, controle de acesso e direcionamento de visitantes. Esses serviços promovem agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pelo Contratante.

4.2 Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados na tabela constante de Anexo do Termo de Referência, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	Nº de postos (1)
1	Posto de recepcionista 44 horas semanais – diurno de 2º a sexta – 8h às 17h (com curso de LINGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS)	1
2	Posto de recepcionista 44 horas semanais – diurno de 2º a sexta – 11h às 20h (com curso de LINGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS)	1
3	Posto de recepcionista 44 horas semanais – diurno de 2º a sexta – 8h às 17h	1
4	Posto de recepcionista 44 horas semanais – diurno de 2º a sexta – 11h às 20h	1

5	Posto de recepcionista 44 horas semanais – diurno de 2º a sexta – 9h às 18h	2
---	--	---

Obs: Para a cobertura dos postos durante o horário de intrajornada, deverá haver rodízio entre os funcionários da Contratada para que todos os postos não fiquem vazios de uma única vez.

4.3. A Prestação de Serviços de Recepção nos postos fixados pelo Contratante envolve a alocação, pela Contratada, de empregados capacitados para:

- Assumir o posto devidamente uniformizados e com aparência pessoal adequada; ▪ Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados.
- Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e o encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;
- Receber de forma educada e prestativa os usuários que se dirigirem às Unidades Administrativas do Contratante, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;
- Comunicar imediatamente ao Contratante quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (CETESB), dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;
- Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas simples de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;
- Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando-os aos funcionários competentes;
- Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de seu uso. Essa identificação deve ser feita utilizando-se de sistema convencional de controle de acesso às dependências da Administração ou de sistema informatizado que venha a ser utilizado na recepção da unidade;

Obs.: O documento de identidade deve ser solicitado à pessoa para que seus dados sejam anotados no ato, e deve ser devolvido imediatamente ao interessado, conforme disposto na Lei nº 9.453, de 1997.

- Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade; ▪ Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;
- Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;
- Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante. Facilitar, na medida do possível, a atuação delas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços
- Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;
- Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;
- Repassar para o(s) Recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;

- Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante; e
- Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano

4.3.1 A Contratada deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pelo Contratante, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.

4.3.2. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação do Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

4.3.3. O início da execução do objeto deste instrumento somente será autorizado após a apresentação da relação de profissionais da Contratada que atuarão no âmbito desta contratação e a assinatura dos respectivos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso em conformidade com modelo que constitui Apêndice do Termo de Referência, comprometendo-se a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados e informações

4.4.OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Para a Prestação dos Serviços de Recepção, a Contratada obriga-se a:

4.4.1. Implantar, no prazo fixado na autorização de início dos serviços, os respectivos postos relacionados em Anexo do Termo de Referência e nos horários fixados na escala de serviço elaborada pelo Contratante;

4.4.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

4.4.3. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação dos postos contratados com suas carteiras de trabalho devidamente registradas, e obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente;

4.4.4. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, sempre de forma educada e prestativa, ou encaminhá-lo ao departamento responsável, após devidamente anunciado;

4.4.5. Prestar serviço de apoio administrativo ao público em geral, sejam visitantes ou funcionários, respeitando os procedimentos do Contratante;

4.4.6. Designar, para a realização dos serviços, empregados devidamente qualificados, com experiência de mais de 1 (um) ano na função;

4.4.7. Manter funcionários devidamente treinados para o exercício de suas obrigações;

4.4.8. Disponibilizar em todos os postos objeto da contratação trabalhadores com instrução mínima de segundo grau completo e idade mínima de 18 anos;

4.4.9. Disponibilizar mão de obra com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os funcionários para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada;

4.4.10. Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);

4.4.11. Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados;

4.4.12. Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os empregados;

4.4.13. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante;

4.4.14. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços, no prazo fixado pelo fiscal do contrato;

4.4.15. Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos;

4.4.16. Apresentar, sempre que solicitados, os comprovantes de pagamento de benefícios e encargos;

4.4.17.Fornecer os benefícios que estejam estabelecidos na convenção, acordo coletivo de trabalho ou sentença normativa, e legislação aplicável aos empregados envolvidos na prestação dos serviços;

4.4.18.Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas do Contratante;

4.4.19.Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional

4.4.20.Responder por desaparecimentos ou danos a bens materiais ou avarias que possam ser causados por seus colaboradores, ao Contratante ou a terceiros, em razão da execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021;

4.4.21.Observar as condições de uso de sistema de escrituração digital de obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais que sejam estabelecidas por legislação federal, atendendo ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.874, de 2019;

4.4.22.Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época devida, visto que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante;

4.4.23.Tomar partido sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução desta contratação, ainda que acontecido em dependência do Contratante;

4.4.24.Cumprir todos os encargos decorrentes de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

4.4.25.Arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

4.4.26.A inadimplência da Contratada em relação aos encargos supracitados não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação.

4.5.OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE O

Contratante responsabiliza-se por:

4.5.1. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada;

4.5.2. Exercer a fiscalização dos serviços por técnico(s) especialmente designado(s);

4.5.3. Indicar, formalmente, o gestor e o(s) fiscal(is) para acompanhamento da execução contratual;

4.5.4. Expedir autorização de serviços com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de início da sua execução;

4.5.5. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;

4.5.6. Indicar instalações sanitárias;

4.5.7. Fornecer a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas e internet;

4.5.8. Indicar vestiários com armários guarda-roupas.

5. Levantamento de Mercado

5.1 Foi realizada pesquisa de preços com empresas do mercado.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. OUTRAS CONDIÇÕES

A Contratada deverá apresentar profissional (is) certificado (s) em curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras) para o posto da recepção da Secretaria, 44 horas de semanais- diurno de segunda a sexta – feira.

O posto de recepção deverá ter profissional que saiba se comunicar corretamente por meio da Língua Brasileira de Sinais, de modo a garantir o devido atendimento as pessoas que se utilizam desta linguagem.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Prestação de serviços de recepção, faz necessária devido ao encerramento do contrato na sede da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência situada na Avenida Mario de Andrade, nº 564, portão 10 – Barra Funda – São Paulo – SP

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.398.044,48

8.1 A estimativa do valor é de R\$ 1.398.044,48 (um milhão, trezentos e noventa e oito mil, quarenta e quatro reais e quarenta e oito centavos).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1 Contratada deverá prestar o serviço diariamente.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 Não será necessária a realização de contratações correlatas/ e ou interdependentes para que este objetivo desta contratação seja alcançado.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 A contratação foi prevista anteriormente devido ao encerramento do contrato atual.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1 Atender ao serviços de recepção desta Secretaria.

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Neste momento a Secretaria precisa apenas da prestação de serviços de recepção desta Secretaria.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1 Não foram identificados impactos ambientais com a presente contratação.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação é necessária para a continuidade da execução dos serviços, haja vista a iminência do término do contrato atual.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

FERNANDA DE ARAUJO GOMES OLIVEIRA

Respondendo em substituição pelo Centro de Infraestrutura