



CONSELHO REGIONAL DOS TÉCNICOS INDUSTRIAIS DA BAHIA

Avenida Luís Vianna, 13223 - Hangar Business Park, Salas 716 a 720, Torre 3 - Bairro São Cristóvão, CEP 41500300,
Salvador - BA
www.crtba.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 13645.001082/2026-13

Pregão Eletrônico nº 002/2026

Prestação de serviços contínuos com e sem dedicação exclusiva de mão de obra

1. DO OBJETO

a) O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços de **recepção, teleatendimento/call center e apoio operacional/serviços gerais**, sob o regime de execução indireta, mediante Pregão Eletrônico, do tipo menor preço global (Lote Único), destinada a suprir as necessidades da Sede e das Unidades Regionais/Escritórios Descentralizados do Conselho Regional dos Técnicos Industriais da Bahia (CRT-BA)

1.2. A contratação será operacionalizada em **Lote Único**, dividida em duas modalidades complementares de execução:

- **1.2.1. Serviços Continuados com Dedicação Exclusiva de Mão de Obra:** Alocação permanente e ininterrupta de postos de trabalho para recepção, triagem documental, central telefônica/callcenter e apoio operacional/serviços gerais nas instalações físicas da Sede (Salvador/BA) e dos Escritórios Descentralizados ativos e a serem ativados Luís Eduardo Magalhães, Senhor do Bonfim, Eunápolis, Feira de Santana, Juazeiro, Paulo Afonso, Camaçari, Alagoinhas e Vitória da Conquista;
- **1.2.2. Serviços Continuados Sem Dedicação Exclusiva de Mão de Obra (Sob Demanda / Por Diária):** Prestação eventual de serviços de suporte logístico, apoio operacional e atendimento presencial para cobrir demandas extraordinárias, eventos institucionais, fiscalizações intensivas e mutirões de atendimento itinerante nos municípios do interior do Estado.

1.3. A contratação compreende a gestão integral do contingente de pessoal, o fornecimento de uniformes padronizados, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados, materiais operacionais e insumos diretamente aplicados à execução, obedecendo às exigências legais, trabalhistas e de segurança do trabalho vigentes.

1.4. O prazo de vigência inicial do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura ou do marco inicial fixado na Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por até **10 (dez) anos**, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, por se tratar de serviço continuado essencial à manutenção das atividades do Conselho.

1.5. O quantitativo detalhado dos postos fixos e da estimativa de diárias sob demanda encontra-se estruturado no quadro abaixo:

GRUPO	ITEM	TIPO DE EXECUÇÃO	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	CBO	QTD	UND	VALOR DE CONTRATAÇÃO UNITÁRIO (*)	VALOR DE CONTRATAÇÃO ANUAL (**)
1	1	Com dedicação exclusiva de mão de obra	14176	Serviço de Operador de Telemarketing (callcenter)	4223-10	18	Postos de trabalho no mês		
1	2		8729	Serviço de Recepcionista II	4221-05	12			
1	3		30185	Serviço de manutenção e asseio (auxiliar de serviços gerais II)	5143-20	2			
1	4	Sem dedicação exclusiva de mão de obra	30185	Serviço de manutenção e asseio (auxiliar de serviços gerais)	5121-20	36	Diárias executadas no mês distribuídas em 9 escritórios		
TOTAL									

Nota Técnica - Coluna 09 - Custo Mensal Unitário

A presente Nota Técnica formaliza a metodologia adotada na elaboração da planilha orçamentária de referência do Conselho Regional dos Técnicos Industriais da Bahia (CRT-BA), constante deste Termo de Referência, para a contratação dos serviços descritos no certame. A discriminação dos custos diretos unitários registrados na Coluna 09 (Valor de Custo) para os postos prestados sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra fixados em [REDACTED] para Auxiliar de Serviços Gerais II, [REDACTED] para Recepcionista II e [REDACTED] para Operador de Telemarketing contempla, nesta etapa do planejamento, estritamente os custos diretos da mão de obra (remuneração base, encargos sociais e previdenciários, provisões trabalhistas e benefícios legais e convencionais). Em observância às diretrizes do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, os referidos montantes da Coluna 09 não incorporam os custos indiretos (despesas administrativas centrais), a margem de lucro (remuneração da empresa) nem os tributos incidentes sobre a prestação do serviço (PIS, COFINS, ISS e CPRB/desoneração da folha, quando aplicável).

Destaca-se que a especificação e a valoração do posto de Operador de Telemarketing fundamentam-se no estrito cumprimento do Acordo Coletivo de Trabalho nº BA000817/2024 (Registro MTE nº 19958.250234/2024-09), assegurando o cumprimento do piso salarial e dos benefícios cogentes da categoria no Estado da Bahia. Adicionalmente, o serviço de manutenção e asseio executado por diárias (sem dedicação exclusiva de mão de obra) possui custo unitário estipulado em R\$ 259,95, totalizando a estimativa mensal de R\$ 9.358,20 para a cobertura das 36 diárias previstas e distribuídas nas unidades do CRT-BA. Para fins de fixação do preço de referência global e reserva orçamentária do CRT-BA, estimou-se um percentual de **acréscimo de 25%** a título de Benefícios e Despesas Indiretas (BDI/LDI), o qual incidiu **exclusivamente sobre os serviços sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra**. Esse percentual parametrizado reflete a média praticada no mercado para cobertura de tributos, despesas operacionais e margem de lucro das empresas licitantes.

Dessa forma, os valores finais faturados serão definidos pelas propostas comerciais das empresas participantes durante o Pregão Eletrônico, devendo a Diretoria Financeira aplicar o fator multiplicador de **1,25** sobre a soma dos custos diretos dos postos fixos para a devida reserva orçamentária do certame. Esclarece-se que a apuração dos montantes anuais e a consolidação do valor global estimado para a contratação no montante total de R\$ [REDACTED]

[REDACTED] decorrem do somatório analítico com precisão matemática decimal completa nas planilhas eletrônicas de suporte, assegurando a exatidão fiscal do balizamento e ressaltando-se eventuais variações residuais de centavos em relação à multiplicação direta dos valores unitários arredondados apresentados graficamente nas tabelas deste documento. Para detalhamento minucioso quanto à metodologia de composição, dados analíticos e memória de cálculo da formação do preço de referência, reporta-se ao documento Pesquisa de Preço nº 0110545, integrante dos autos deste processo administrativo.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A contratação fundamenta-se na necessidade constitucional e legal de garantir a continuidade administrativa, o atendimento eficiente aos profissionais técnicos registrados e à sociedade baiana, bem como na expansão da presença institucional do CRT-BA em todas as macrorregiões do Estado da Bahia.

2.3. Diante da transição do atual instrumento contratual (Contrato nº 011/2024, cujo termo final ocorre em 21/11/2026), e com fulcro no Decreto nº 9.507/2018 e na Lei nº 14.133/2021, a terceirização destas atividades de suporte e infraestrutura constitui estratégia legítima para garantir que os servidores efetivos do CRT-BA foquem na atividade-fim autárquica (Fiscalização e Registro Profissional).

2.4. A estruturação do modelo de atendimento prestado ao público exige a integração contínua entre a Sede (Salvador) e os 09 (nove) Escritórios Regionais/Descentralizados, combinada a uma central unificada de atendimento presencial. Essa abordagem otimiza o uso de recursos públicos, reduz custos operacionais fixos de deslocamento e garante cobertura presencial e digital padronizada em todo o Estado da Bahia.

2.5. Da Justificativa para o Lote Único e Exigência de Aptidão Concomitante: A opção pela contratação em Lote Único e a exigência de comprovação técnica de capacidade operacional simultânea (mão de obra dedicada, gestão de atendimento VoIP/digital e suporte logístico de limpeza) fundamentam-se no art. 47 e no art. 67, § 3º, da Lei nº 14.133/2021. A natureza das atividades finalísticas e o modelo descentralizado do CRT-BA exigem a atuação integrada de uma única contratada que possua expertise comprovada na gestão simultânea desses três eixos operacionais. A fragmentação do objeto ou a contratação de empresas sem experiência concomitante comprometeria a matriz de gestão logístico-administrativa unificada, gerando riscos de incompatibilidade tecnológica nos sistemas de atendimento, falhas de coordenação na cobertura das 09 (nove) unidades regionais e perda de economia de escala na fiscalização contratual

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Requisitos de Sustentabilidade Ambientais, Sociais e Trabalhistas

3.1.1. Práticas Nacionais de Sustentabilidade (Guia de Contratações Sustentáveis):

A prestação dos serviços deverá observar as diretrizes de sustentabilidade previstas na Instrução Normativa SEGES/ME nº 1/2010 e no art. 11 da Lei nº 14.133/2021, obrigando-se a Contratada a:

3.1.1.1 Utilizar produtos de limpeza e higienização biodegradáveis, devidamente registrados ou notificados na ANVISA, acondicionados em embalagens recicláveis;

3.1.1.2 Racionalizar o uso de água e energia elétrica durante a execução das rotinas presenciais de limpeza e manutenção na Sede e Unidades Regionais;

3.1.1.3 Promover o descarte correto de resíduos sólidos recolhidos nas dependências da Autarquia, respeitando a coleta seletiva e a legislação ambiental vigente;

3.1.1.4 Fornecer aos colaboradores Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados aos riscos das atividades, assegurando o cumprimento das Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego.

3.1.2. Equidade de Gênero, Diversidade e Direitos Humanos:

Em cumprimento às diretrizes do Decreto Federal nº 11.430/2023, a Contratada deverá adotar políticas afirmativas de promoção da equidade de gênero e combate a qualquer forma de discriminação, assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho.

3.2. Requisitos Operacionais, Tecnológicos e de Gestão de Pessoas

3.2.1. Do Suporte Operacional e Utilização da Infraestrutura Tecnológica do CRT-BA na Central de Atendimento Presencial

Para assegurar a alta disponibilidade, estabilidade e segurança da informação nos postos de atendimento ao público e aos profissionais registrados, a Contratada obriga-se a gerir e operar a infraestrutura tecnológica disponibilizada pelo CRT-BA nas dependências físicas da autarquia, cabendo-lhe a integral observância das seguintes diretrizes e obrigações para os **Operadores de Atendimento (30h semanais)**, englobando:

3.2.1.1 Uso e Conservação das Estações de Trabalho (Hardware): Utilizar de forma zelosa e estritamente profissional os computadores (desktops/notebooks), periféricos (leitores, scanners, headsets) e demais equipamentos fornecidos pelo CRT-BA nos postos presenciais, garantindo a adequada conservação e o correto manuseio do patrimônio público durante a jornada de trabalho.

3.2.1.2 Periféricos de Uso Individual (se aplicável): Garantir o uso correto dos headsets e periféricos fornecidos ou disponibilizados pelo CRT-BA, zelando pela higienização, ergonomia e perfeita funcionalidade dos componentes para o atendimento ao público e recepção de chamadas presenciais/telefônicas.

3.2.1.3 Operação de Sistemas e Segurança da Informação: Cumprir rigorosamente as políticas de segurança da informação do CRT-BA, garantindo que as credenciais e senhas individuais de acesso aos sistemas autárquicos sejam mantidas sob sigilo, vedada a instalação de softwares não autorizados ou o uso indevido da rede corporativa nas estações de trabalho.

3.2.1.4 Monitoramento e Abertura de Chamados Técnico-Operacionais: Identificar imediatamente quaisquer instabilidades na rede, falhas em equipamentos ou avarias no hardware disponibilizado pelo CRT-BA, realizando a abertura de chamados técnicos junto à equipe de TI/Suporte da Autarquia (ou canal indicado) para rápida resolução, evitando a paralisação dos serviços de atendimento presencial

3.2.1.5 Continuidade e Gestão Operacional: Adotar procedimentos e fluxos operacionais internos que minimizem eventuais impactos no atendimento ao público em caso de manutenção de equipamentos do CRT-BA, remanejando a equipe entre os postos disponíveis e mantendo os indicadores de desempenho e prazos de resposta pactuados.

3.2.2. Da Padronização, Apresentação Pessoal e Identificação Funcional

Com o objetivo de zelar pela imagem institucional do CRT-BA e garantir a identificação precisa dos prestadores de serviço perante os servidores, profissionais técnicos e visitantes, a Contratada deverá cumprir os seguintes critérios de padronização:

3.2.2.1 Fardamento Completo e Adequado: Fornecimento gratuito de vestuário e calçados compatíveis com as funções exercidas, respeitando as variações climáticas e a ergonomia necessária para cada atividade (limpeza, recepção e atendimento presencial). O conjunto de fardamento deverá ser fornecido em quantidade mínima de 02 (dois) jogos completos na admissão e renovado obrigatoriamente a cada 06 (seis) meses de execução contratual, ou imediatamente em caso de desgaste prematuro.

3.2.2.2 Identificação Funcional Ostensiva: Fornecimento de crachás funcionais em cartão rígido (PVC), contendo foto recente em alta resolução, nome completo do colaborador, nome de exibição, função exercida, nome da empresa Contratada e número do Registro Geral (RG) ou CPF. O crachá deverá ser de uso obrigatório e ostensivo durante todo o período de permanência nas dependências da Sede e dos Escritórios Regionais.

3.2.3. Da Capacitação Profissional, Sigilo e Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A execução dos serviços exige elevado padrão ético, urbanidade e tratamento rigoroso de informações institucionais e dados pessoais de terceiros:

3.2.3.1 Treinamento Comportamental e Operacional: A Contratada deverá promover a capacitação inicial e contínua dos colaboradores alocados, abordando técnicas de atendimento ao público, comunicação assertiva, redação institucional, cordialidade, gestão de conflitos e operação das rotinas específicas de cada posto de trabalho.

3.2.3.2 Adequação à LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018): Os colaboradores alocados nas funções de Atendimento, Recepção e Teleatendimento manusearão constantemente dados pessoais e cadastrais dos profissionais inscritos no Sistema CFT/CRTs. A Contratada deverá coletar a assinatura de todos os seus prepostos em **Termo de Compromisso de Confidencialidade e Sigilo**, além de ministrar instrução formal sobre o tratamento adequado de dados pessoais, vedada qualquer extração, cópia, transferência ou utilização indevida de

informações da autarquia para fins diversos da execução contratual.

3.2.3.3 Políticas de Respeito e Inclusão: A Contratada deverá assegurar que sua equipe seja instruída quanto às diretrizes de respeito à diversidade, equidade de gênero e combate rigoroso ao assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho, alinhando-se aos princípios da administração pública contemporânea.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O objeto contratual será executado sob o regime de **empreitada por preço global** (para os postos fixos sob dedicação exclusiva) e **empreitada por preço unitário** (para os serviços de asseio e suporte sob demanda/diárias), observando o enquadramento, quantitativos e atribuições operacionais a seguir:

4.1.1. Serviços Continuados com Dedicação Exclusiva de Mão de Obra:

4.1.1.1 Auxiliar de Serviços Gerais (Presencial – Carga Horária de 40h semanais):

4.1.1.1.1 Alocação Exclusiva: Os postos fixos com dedicação exclusiva de Auxiliar de Serviços Gerais serão alocados de forma **estrita e exclusiva na Sede Institucional do CRT-BA (Salvador/BA)**.

4.1.1.1.2 CBO: 5143-20

4.1.1.1.3 Atribuições: Execução das rotinas diárias de limpeza, higienização, desinfecção e conservação das dependências físicas, salas de reunião, sanitários e áreas comuns do prédio da Sede; recolhimento diário de resíduos; reposição contínua de insumos de higiene; apoio na organização de auditórios e copa; e demais atividades correlatas ao suporte operacional contínuo da Sede.

4.1.1.5 Recepcionista / Atendimento ao Público (Presencial – Carga Horária de 40h semanais):

4.1.1.5.1 Alocação e Quantitativos: Alocação de **03 (três) postos de trabalho na Sede (Salvador/BA)** e **01 (um) posto de trabalho em cada um dos demais Escritórios Descentralizados** (Luís Eduardo Magalhães, Senhor do Bonfim, Eunápolis, Feira de Santana, Juazeiro, Paulo Afonso, Camaçari, Alagoinhas e Vitória da Conquista).

4.1.1.5.2 CBO: 4221-05

4.1.1.5.3 Atribuições: Atendimento presencial, recepção e triagem de profissionais técnicos, leigos e representantes de empresas; fornecimento de informações preliminares sobre anuidade, registro e atribuições profissionais; triagem, protocolo e conferência inicial de documentos físicos apresentados; controle de fluxo de entrada e saída de visitantes e agendamentos presenciais; operacionalização de sistemas internos para emissão de senhas e registros de atendimento.

4.1.1.6 Operador de Teleatendimento / Callcenter (Regime Presencial – Carga Horária de 30h semanais):

4.1.1.6.1 Modalidade e Alocação: Todos os profissionais de teleatendimento serão alocados na sede do CRT-BA em Salvador-BA, ademais os profissionais desta categoria atuarão necessariamente em regime de trabalho presencial, utilizando a infraestrutura física e computacional disponibilizada pela Autarquia e os periféricos individuais fornecidos pela Contratante, operando as plataformas corporativas disponibilizadas pelo CRT-BA.

4.1.1.6.2 CBO: 4223-10

4.1.1.6.3 Atribuições: Atendimento integral e suporte ao público por meio de central telefônica baseada em tecnologia VoIP, plataforma de *WhatsApp Corporativo*, e-mail institucional, chat e demais canais oficiais de comunicação digital da Autarquia; prestação de orientações sobre emissão de TRT (Termo de Responsabilidade Técnica), baixas, certidões, negociação de débitos e cadastro no Sistema SITAC; abertura e acompanhamento de chamados de suporte técnico/operacional dos usuários; e alimentação diária de banco de dados de atendimento para fins de mensuração do IMR.

4.1.2. Serviços Continuados Sem Dedicação Exclusiva (Sob Demanda / Diaristas):

4.1.2.1 Serviços de Asseio e Manutenção Semanal para Escritórios Descentralizados:

4.1.2.1.1 Dinâmica Operacional: A manutenção do asseio, conservação e higienização dos Escritórios Descentralizados (Feira de Santana, Vitória da Conquista, Barreiras, Teixeira de Freitas, Ilhéus/Itabuna, Paulo Afonso e Juazeiro) será realizada **por meio de contratação por diárias**, sem dedicação exclusiva.

4.1.2.1.2 CBO: 5121-20

4.1.2.1.3 Periodicidade e Cobertura: A Contratada deverá disponibilizar profissional de limpeza para realizar a manutenção completa das instalações físicas de cada escritório descentralizado **com frequência mínima de 01 (uma) vez por semana**, ou conforme demanda extraordinária alinhada via Ordem de Serviço emitida pelo CRT-BA.

4.2. Garantia, manutenção e assistência técnica

4.2.1 Garantia da Execução Contratual (Lei nº 14.133/2021, Arts. 96 a 102)

4.2.1.1 Exigência e Percentual:

Para assegurar o pleno e fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais, trabalhistas, previdenciárias e sancionatórias, exigirse-á da Contratada a prestação de **Garantia de Execução Contratual no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato**, conforme autorizado pelo art. 98 da Lei Federal nº 14.133/2021, em consonância com a Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

4.2.1.2. Modalidades de Garantia:

A Contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades para prestação da garantia, conforme previsto no art. 96, § 1º, da Lei nº 14.133/2021:

4.2.1.2.1 Caução em Dinheiro ou em Títulos da Dívida Pública: Depositada em conta vinculada na Caixa Econômica Federal ou títulos emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil;

4.2.1.2.2 Seguro-Garantia: Prestado por sociedade seguradora autorizada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), com apólice contendo cláusula de cobertura de inadimplemento de obrigações trabalhistas e previdenciárias do contratado em relação aos empregados alocados no contrato;

4.2.1.2.3 Fiança Bancária: Emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

4.2.2 Prazo e Condições de Apresentação:

4.2.2.1 A garantia deverá ser apresentada ao CRT-BA no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data de assinatura do Contrato Administrativo, prorrogável por igual período mediante justificativa formalmente aceita pela Administração.

4.2.2.2 A não apresentação da garantia no prazo estipulado sujeitará a Contratada à aplicação de multa moratória e/ou cancelamento do contrato por inexecução, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

4.2.3 Validade, Recomposição e Atualização:

4.2.3.1 A garantia deverá ter validade durante todo o período de vigência contratual e por mais 90 (noventa) dias após o término do contrato, para cobertura de eventuais passivos trabalhistas ou sanções apuradas em fase de encerramento.

4.2.3.2 Se o valor da garantia for utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento de prejuízos, multas ou verbas trabalhistas/previdenciárias, a Contratada será notificada para recompor o montante integral no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

4.2.3.3 O valor da garantia deverá ser atualizado monetariamente nas mesmas ocasiões e proporções em que ocorrerem repactuações, reajustes ou aditamentos que modifiquem o valor global do contrato.

4.2.4 Cobertura da Garantia e Liberação

Abrangência das Obliterações:

A garantia prestada responderá precipuamente por:

- Inadimplemento de obrigações trabalhistas, rescisórias e previdenciárias dos colaboradores alocados (Sede e Unidades Regionais);
- Pagamento de multas administrativas aplicadas pelo CRT-BA à Contratada no decorrer do contrato;
- Ressarcimento de prejuízos causados ao patrimônio do CRT-BA ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo de seus empregados ou prepostos durante a prestação do serviço;
- Cobertura de eventuais descontos não efetuados na fatura do mês de apuração do IMR.

4.3 Restituição e Liberação:

A garantia será liberada ou restituída à Contratada em até **30 (trinta) dias úteis** após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços e a comprovação da quitação integral de todas as obrigações trabalhistas e rescisórias dos empregados vinculados ao contrato (incluindo o recolhimento das guias de rescisão do FGTS e eSocial).

4.3.1 Suporte, Operação e Gestão de Incidentes de TI no Atendimento Presencial:

- **Gestão e Reporte de Incidentes de Hardware/Rede:** Em caso de falha, defeito ou avaria nas estações de trabalho, monitores ou infraestrutura de rede fornecidas pelo CRT-BA nos postos presenciais, a Contratada deverá registrar e acompanhar formalmente o chamado junto ao suporte técnico do CRT-BA no prazo máximo de **02 (duas) horas**, adotando o plano de contingência para o remanejamento temporário do operador de modo a não interromper o atendimento ao público.
- **Manutenção e Substituição de Periféricos Contratados:** Para os periféricos de uso individual sob responsabilidade da Contratada (como headsets e leitores), em caso de defeito ou falha operacional, a Contratada obriga-se a efetuar o reparo ou a substituição por equipamento reserva (*backup unit*) devidamente higienizado e funcional no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, sob pena de imputação de ausência injustificada ou penalidade no Indicador de Medição de Resultado (IMR).

4.3.2 Equipamentos e Ferramentas de Asseio/Conservação:

- Todos os equipamentos utilizados nas rotinas de asseio na Sede (enceradeiras, aspiradores industriais, lavadoras de alta pressão e carrinhos funcionais) deverão ser mantidos em perfeitas condições de uso, segurança e operacionalidade.
- Constatada a avaria de qualquer equipamento de limpeza, a Contratada deverá providenciar o conserto ou a substituição por modelo equivalente em até **48 (quarenta e oito) horas**, garantindo que as rotinas de higienização não sofram descontinuidade.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão e fiscalização da execução contratual serão exercidas por comissão de servidores formalmente designada pela Autoridade Competente do CRT-BA, constituída nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, do Decreto nº 11.246/2022 e das diretrizes da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

5.1. Fiscalização Técnica

- **Controle Diário e Operacional:** Acompanhar, fiscalizar e certificar a fiel execução dos serviços prestados na Sede e nos Escritórios Descentralizados, garantindo a conformidade contínua do atendimento presencial e do suporte operacional com as especificações contidas neste Termo de Referência.
- **Cumprimento de Jornada e Postos:** Monitorar rigorosamente a assiduidade, a pontualidade e a manutenção do quadro efetivo de pessoal, garantindo o cumprimento exato das jornadas de **40 horas semanais** (Receptionistas e Auxiliares de Serviços Gerais) e de **30 horas semanais** (Operadores de Teleatendimento VoIP/Canais Digitais).
- **Fiscalização Presencial e Remota:** Realizar auditorias periódicas *in loco* nas instalações do CRT-BA, bem como emitir relatórios de conferência nos sistemas VoIP, WhatsApp Corporativo e e-mail institucional, zelando pela qualidade do atendimento prestado.

- **Aferição dos Indicadores do IMR:** Mensurar mensalmente o desempenho da Contratada por meio do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), registrando as inconsistências, os atrasos, as faltas e as falhas operacionais para fins de aplicação do percentual de glosa.
- **Ateste de Frequência e Relatório:** Emitir o Relatório Mensal de Avaliação Técnica dos Serviços e atestar as faturas com base nas métricas apuradas, notificando a Contratada sobre a necessidade de correção de desvios operacionais ou substituição imediata de colaboradores inaptos.

5.2. Fiscalização Administrativa

- **Conferência da Documentação Trabalhista e Previdenciária:** Exigir e auditar mensalmente os comprovantes de quitação das obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias de todos os colaboradores alocados no contrato (fixos e diaristas), incluindo folhas de pagamento, espelhos de ponto eletrônico, comprovantes de depósitos do FGTS (eSocial) e recolhimentos do INSS.
- **Controle de Benefícios e Prazos:** Auditar a tempestividade no pagamento dos salários (até o 5º dia útil) e no fornecimento antecipado do Vale-Transporte, Vale-Alimentação/Refeição, plano de saúde e odontológico, sob pena de aplicação imediata de pontuação no IMR e retenção cautelar do pagamento da fatura.
- **Gestão de Conta Vinculada / Fato Gerador:** Acompanhar e controlar as retenções e provisões de encargos trabalhistas (13º salário, férias e verbas rescisórias) sob o mecanismo de **Conta Vinculada** ou **Pagamento pelo Fato Gerador**, autorizando liberações exclusivamente mediante comprovação documental do fato gerador.
- **Certidões e Regularidade Fiscal:** Verificar compulsoriamente a manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação da Contratada (Certidões Negativas do FGTS, CNDT, Receita Federal/PGFN, Estadual e Municipal) antes de cada liquidação financeira.

5.3. Gestor do Contrato

- **Coordenação e Consolidação:** Coordenar, integrar e homologar as atividades desenvolvidas pelas fiscalizações técnica e administrativa, consolidando o Relatório Final de Medição para fins de liquidação da despesa.
- **Aplicação do IMR e Adequação do Pagamento:** Submeter a consolidação da Pontuação Total de Inconformidade (PTI) à apreciação da Contratada e formalizar a aplicação de eventuais glosas financeiras no faturamento mensal.
- **Reequilíbrio e Alterações Contratuais:** Instruir, analisar e emitir parecer sobre solicitações de repactuação decorrentes de novas Convenções Coletivas de Trabalho (CCT), reajustes pelo índice IPCA/IBGE e pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro da equação contratual.
- **Poder Sancionatório:** Instaurar e instruir a fase preliminar do Processo Administrativo Sancionatório (PAS) em caso de inexecução contratual parcial ou total, encaminhando o feito com proposta motivada de sanção para deliberação da Autoridade Competente.

5.4. Rito de Formação da Medição Mensal: A liquidação dos serviços terceirizados vincular-se-á estritamente aos resultados alcançados pela Contratada, medidos por critérios objetivos através do IMR. O faturamento estará diretamente condicionado ao resultado apurado no mês de referência, vedada a atestação automática por mera disponibilização de mão de obra.

A apuração do IMR observará o seguinte procedimento temporal e administrativo:

- **Encerramento do Ciclo Mensal:** Do 1º ao último dia do mês de efetiva prestação dos serviços.
- **Apuração das Ocorrências:** Até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente, as Fiscalizações Técnica e Administrativa consolidam os relatórios de atendimento VoIP, canais digitais, folhas de ponto, CCT, comprovantes trabalhistas e checklists presenciais dos escritórios descentralizados.
- **Emissão do Relatório de Avaliação do IMR (RAI):** A Fiscalização emite o RAI até o 5º

(quinto) dia útil do mês subsequente, notificando formalmente a Contratada quanto aos pontos de inconformidade apurados e à correspondente estimativa de glosa.

- **Exercício do Contraditório:** A Contratada disporá de **03 (três) dias úteis**, contados do recebimento do RAI, para apresentar justificativas técnicas, sanar pendências documentais ou sanar desvios.
- **Aprovação e Emissão da Fatura:** Decididas as justificativas pelo Gestor do Contrato, a Contratada será notificada para emitir a Nota Fiscal/Fatura constando o abatimento exato do percentual de glosa apurado na medição.

5.5. Matriz do Cálculo do Percentual de Glosa (Adequação do Faturamento):

O percentual de glosa incidirá diretamente sobre o valor bruto da Fatura Mensal dos Serviços do período apurado, conforme a equação abaixo:

$$\text{VALOR LÍQUIDO DA FATURA MENSAL} = \text{VALOR BRUTO MENSAL} \times (1 - \% \text{GLOSA}/100)$$

Pontuação Total de Inconformidade no Mês (PTI)	Desconto no Faturamento Mensal (GLOSA)	Conceito de Desempenho	Impacto Administrativo
0 a 5 pontos	0% - sem glosa	Excelência/Pleno	Liberação integral da Fatura Mensal.
6 a 15 pontos	2% de desconto	Bom com Ressalvas	Notificação Preventiva para correção imediata de rotinas.
16 a 30 pontos	5% de desconto	Insuficiente	Exigência de apresentação de Plano de Ação e Adequação em 5 dias.
31 a 50 pontos	10% de desconto	Crítico	Aplicação concomitante de Penalidade de Multa Moratória/Sancionatória.
Acima de 50 pontos	15% de desconto	Inaceitável	Abertura imediata de Processo Sancionatório para Rescisão Contratual.

Tabela de Indicadores Específicos para Composição da Pontuação (PTI):

- **Padrão de Cobertura de Posto e Jornada (IND-01):**
 - Atraso injustificado no posto presencial superior a 15 minutos: **01 ponto** por ocorrência.
 - Ausência do posto presencial (40h presenciais ou 30h) não reposta em até 2 horas: **02 pontos** por ocorrência/dia.
- **Qualidade do Atendimento em Callcenter VoIP e Canais Digitais (IND-02):**
 - Taxa de chamadas atendidas na central VoIP inferior a 90%: **03 pontos**.
 - Chamadas abandonadas ou sem resposta no WhatsApp corporativo/e-mail após 24h: **02 pontos** por lote de pendências.
- **Asseio Semanal nos Escritórios Descentralizados (IND-03):**
 - Não realização da faxina/asseio semanal programado no escritório regional: **05 pontos** por ocorrência/unidade.
- **Regularidade Trabalhista e Benefícios (IND-04):**
 - Atraso no pagamento de salários (após 5º dia útil) ou na entrega de VT/VA, plano de saúde e odontológico: **05 pontos** por dia de atraso.

6. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.1. Das Infrações Administrativas

Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, o licitante ou a Contratada que:

- Dera causa à inexecução parcial do contrato;
- Dera causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- Dera causa à inexecução total do contrato;
- Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou para a execução contratual;
- Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- Comportar-se de forma inidônea ou cometer fraude de qualquer natureza;
- Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção).

6.2. Das Sanções Administrativas

Pela prática das infrações previstas no item 6.1, a Administração do CRT-BA poderá, garantida a prévia defesa e o contraditório, aplicar ao responsável as seguintes sanções dispostas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021:

- **I - Advertência:** Aplicável exclusivamente nas hipóteses de inexecução parcial do contrato sem prejuízo grave ao serviço (item 7.1.1), quando não se justificar a imposição de penalidade mais severa.
- **II - Multa:** Aplicável em qualquer das hipóteses dos incisos do item 7.1, podendo ser cumulada com as demais sanções.
- **III - Impedimento de Licitar e Contratar:** Aplicável nas hipóteses previstas nos itens 7.1.2 a 7.1.7, pelo prazo máximo de **até 3 (três) anos**, impedindo o apenado de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo sancionador.
- **IV - Declaração de Inidoneidade para Licitar ou Contratar:** Aplicável nas hipóteses previstas nos itens 7.1.8 a 7.1.12, bem como nas hipóteses dos itens 7.1.2 a 7.1.7 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, pelo prazo mínimo de **3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos**.

6.3. Das Regras para Aplicação das Multas

A sanção de multa será calculada e aplicada observando-se as seguintes regras pecuniárias:

- **Multa Moratória:**
 - **0,5% (meio por cento) ao dia** sobre o valor mensal do contrato, pelo atraso injustificado na apresentação da Garantia de Execução, até o limite de 10 (dez) dias corridos;
 - **0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia** sobre o valor do posto de trabalho desatendido, em caso de atraso na substituição de colaborador inapto, faltoso ou sem uniforme/EPI, limitado a 15 (quinze) dias.
- **Multa Compensatória por Inexecução Parcial ou Total:**
 - **5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento)** sobre o valor mensal do contrato, em caso de inexecução parcial que comprometa a rotina do CRT-BA ou pelo descumprimento reiterado de metas do IMR (acúmulo de PTI na faixa crítica);

- **10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento)** sobre o valor global do contrato, em caso de inexecução total ou recusa injustificada em assinar o termo contratual/retirar a ordem de serviço no prazo estabelecido.
- **Independência entre Glosa do IMR e Penalidade de Multa:**
 - A adequação do faturamento por desconto de glosa do IMR possui natureza de remuneração proporcional por serviço efetivamente prestado/medido. Portanto, não se confunde com a penalidade de multa, podendo ambas coexistirem em situações de descumprimento grave ou recorrente.

6.4. Do Procedimento de Aplicação e Recolhimento

- **Processo Administrativo Sancionatório (PAS):** A aplicação de qualquer das sanções será precedida de processo administrativo instaurado pelo Gestor do Contrato, garantindo-se à Contratada o prazo de **15 (quinze) dias úteis** para apresentação de defesa prévia, contados de sua notificação oficial.
- **Desconto ou Execução da Garantia:** Os valores correspondentes às multas aplicadas serão descontados diretamente das faturas mensais devidas à Contratada. Caso a fatura seja insuficiente, o valor será deduzido da Garantia de Execução Contratual ou cobrado judicialmente.
- **Recurso Administrativo:** Da decisão que aplicar sanção caberá recurso administrativo no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso à Autoridade Superior competente.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

A medição e o pagamento dos serviços prestados reger-se-ão estritamente pelas disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, na Instrução Normativa SEGES/ME nº 5/2017 e nas diretrizes estabelecidas no presente Termo de Referência.

7.1. Recebimento

O recebimento dos serviços continuados objeto deste contrato será realizado pela comissão ou pelos fiscais formalmente designados pelo CRT-BA, observando-se o seguinte rito:

- **Recebimento Provisório:**
 - Ocorre ao final de cada mês trabalhado, até o **3º (terceiro) dia útil do mês subsequente**, realizado pelo Fiscal Técnico e pelo Fiscal Administrativo.
 - Consiste na verificação preliminar da execução dos serviços presenciais (40h) e remotos (30h VoIP/canais digitais), bem como das diárias semanais de asseio nos Escritórios Regionais, mediante o levantamento dos relatórios de sistema, ponto eletrônico e conferência da documentação trabalhista/previdenciária.
 - Emitir-se-á o **Termo de Recebimento Provisório** e o **Relatório de Avaliação do IMR (RAI)**, notificando a Contratada sobre eventual pontuação de inconformidade apurada para exercício do contraditório em até **03 (três) dias úteis**.
- **Recebimento Definitivo:**
 - Ocorre em até **05 (cinco) dias úteis** após o encerramento do prazo de resposta do RAI ou a aprovação das justificativas apresentadas pela Contratada, mediante ato do Gestor do Contrato.
 - A emissão do **Termo de Recebimento Definitivo** atesta a perfeita execução dos serviços no período, fixa a Pontuação Total de Inconformidade (PTI) consolidada e autoriza a emissão da Nota Fiscal/Fatura com a aplicação formal do respectivo percentual de glosa.

7.2. Liquidação

A fase de liquidação consiste na verificação do direito adquirido pelo credor, com base nos títulos e documentos comprobatórios do crédito. Para que a liquidação seja aprovada, a Contratada deverá instruir e protocolar o processo de faturamento contendo os seguintes documentos:

- **Nota Fiscal / Fatura Discriminada:** Emitida após o Recebimento Definitivo, constando o

valor bruto, o detalhamento do abatimento decorrente da glosa do IMR (se houver) e os destaques das retenções tributárias na fonte (PIS, COFINS, CSLL, IR e ISS).

- **Comprovação de Regularidade Fiscal, Trabalhista e Previdenciária:**

- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (CND PGFN/RFB);
- Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- Certidões de Regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio do prestador.

- **Comprovação do Adimplemento das Obrigações Trabalhistas (Mês Anterior):**

- Folha de pagamento analítica dos colaboradores vinculados ao contrato;
- Comprovantes bancários de quitação de salários (comprovando o pagamento até o 5º dia útil);
- Comprovantes de entrega/concessão de Vale-Transporte e Vale-Alimentação/Refeição;
- Comprovante de disponibilização e regularidade do plano de saúde/assistência médica acompanhado da comprovação de quitação.
- Relatório de quitação do eSocial e guias do FGTS/INSS com a respectiva autenticação bancária de pagamento

Nota de Retenção Cautelar: Na hipótese de descumprimento comprovado de obrigações trabalhistas, previdenciárias ou de benefícios, o CRT-BA reterá cautelarmente o valor correspondente da fatura do mês até que a Contratada comprove a regularização das pendências, nos termos do art. 121, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

7.3. Prazo de pagamento

- O pagamento será efetuado no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data do ateste definitivo da Nota Fiscal/Fatura pela Gestão do Contrato e do protocolo da documentação completa de liquidação.
- Caso a Nota Fiscal ou os documentos de comprovação trabalhista apresentem erros, incorreções ou omissões, a contagem do prazo será **suspensa** e reaberta a partir do primeiro dia útil subsequente à data em que a Contratada protocolar a devida correção das pendências apontadas.

7.4. Forma de pagamento

- O pagamento será realizado por meio de **Ordem Bancária (OB) / Transferência Eletrônica (TED/PIX)** diretamente em conta corrente de titularidade da Contratada, mantida em instituição financeira oficial.
- Serão efetuadas na fonte as retenções tributárias cabíveis sobre os valores liquidados, em conformidade com a legislação federal, estadual e municipal vigente.
- Para a parcela referente à mão de obra com dedicação exclusiva, as verbas rescisórias, férias e 13º salário serão movimentadas de acordo com as regras do mecanismo de **Conta Vinculada** ou **Pagamento pelo Fato Gerador**, assegurando o direcionamento exclusivo do recurso à quitação dos direitos trabalhistas dos colaboradores.

7.5. Reajuste

- **Repactuação (Mão de Obra e Encargos Coletivos):**

- Os custos decorrentes da mão de obra direta (salários, benefícios e cláusulas sociais) sujeitar-se-ão ao regime de **repactuação de preços**, nos termos do art. 135 da Lei nº 14.133/2021.
- O interregno mínimo de 01 (um) ano para a primeira repactuação será contado a

partir do marco inicial de vigência do instrumento coletivo de trabalho utilizado como balizador do orçamento estimado do CRT-BA, sendo:

- **Para o posto de Operador de Telemarketing:** Acordo Coletivo de Trabalho nº BA000817/2024 (Registro MTE nº 19958.250234/2024-09);
- **Para os postos de Recepcionista II e Auxiliar de Serviços Gerais II:** Convenção Coletiva de Trabalho CCT SEAC/SINDILIMP-BA vigente no Estado da Bahia, cuja data-base é 1º de janeiro.
- As repactuações subsequentes dependerão da celebração de novo instrumento coletivo de trabalho da categoria profissional abrangida.
- **Reajuste em Sentido Estrito (Insumos, Materiais e Diárias):**
 - Para os componentes do custo contratual que não decorrem de variação salarial por CCT (materiais, insumos, BDI/LDI e as taxas fixadas para as diárias de limpeza sob demanda), aplicar-se-á o reajuste por índice específico.
 - Adotar-se-á a variação acumulada do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE)**, considerando o transcurso do interregno mínimo de **12 (doze) meses**, contado a partir da data limite para apresentação da proposta ou da data do orçamento estimado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

A seleção do fornecedor para a execução do objeto deste Termo de Referência será realizada mediante licitação na modalidade **Pregão**, sob a forma **Eletrônica**, regida estritamente pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, pelo Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 (ou regramento regulamentar correspondente do ente outorgante), pelo Decreto Federal nº 11.246, de 27 de outubro de 2022, e pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

Adotar-se-á o critério de julgamento por **MENOR PREÇO GLOBAL (Lote Único)**, conforme estruturado no edital do certame), considerando a necessidade de contratação integrada dos postos de trabalho e serviços operacionais sob a mesma matriz de gestão logístico-administrativa.

O modo de disputa será **ABERTO**, conforme definido na fase preparatória, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, crescentes em termos de desconto ou decrescentes em termos de valor, estimulando a livre concorrência e a busca pela proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

Forma de fornecimento

8.2.1. Regime de Execução e Diretrizes Operacionais:

A execução do objeto contratual dar-se-á sob o regime de **PRESTAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇOS**, com a combinação técnica de dois regimes de empreitada, estruturados em função da especificidade e da natureza das rotinas operacionais exigidas pela Administração:

- **Empreitada por Preço Global (Mão de Obra Continuada com Dedicção Exclusiva):** Aplicável integralmente aos postos de trabalho fixos alocados na Sede e nos Escritórios Regionais (Recepcionistas e Auxiliares de Serviços Gerais, com jornada de **40 horas semanais**), bem como aos postos de trabalho remotos (Operadores de Teletendimento/Callcenter, com jornada de **30 horas semanais**). Sob este regime, o pagamento será fixo e mensal, subordinado estritamente à medição de desempenho e qualidade parametrizada pelo Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
- **Empreitada por Preço Unitário (Mão de Obra Sob Demanda / Por Diária):** Aplicável exclusivamente às rotinas eventuais e programadas de asseio, higienização, conservação e suporte de limpeza nos Escritórios Descentralizados/Regionais, bem como para o atendimento de demandas extraordinárias, eventos institucionais, mutirões de atendimento e ações itinerantes de fiscalização. A execução sob este regime será mensurada e paga em função do número de **diárias efetivamente solicitadas, prestadas e atestadas** pela fiscalização contratual.

8.2.2. Locais de Prestação, Atribuições e Distribuição Geográfica:

A prestação dos serviços abará a Sede do Conselho e toda a sua rede de atendimento regionalizada no Estado da Bahia, distribuída da seguinte forma:

1) Sede Institucional do CRT-BA (Salvador/BA):

- **Postos de Recepcionista / Atendimento ao Público: 03 (três) postos fixos** com jornada presencial de **40 horas semanais**. Responsáveis pela recepção, triagem, protocolo de documentos, atendimento presencial a profissionais e ao público em geral, e orientação sobre certidões e anuidades.
- **Postos de Auxiliar de Serviços Gerais: Postos fixos com dedicação exclusiva e restrita à Sede**, com jornada presencial de **40 horas semanais**. Responsáveis pela higienização, conservação, desinfecção e asseio diário e contínuo de todas as dependências físicas, salas de reunião, auditórios, gabinetes, sanitários e copa do prédio central do CRT-BA.

2) Escritórios Regionais / Descentralizados (Luís Eduardo Magalhães, Senhor do Bonfim, Eunápolis, Feira de Santana, Juazeiro, Paulo Afonso, Camaçari, Alagoinhas e Vitória da Conquista:

- **Postos de Recepcionista / Atendimento ao Público: 01 (um) posto fixo** alocado presencialmente em cada um dos 09 (nove) escritórios regionais, com jornada presencial de **40 horas semanais**, prestando suporte de atendimento local, recepção e rotinas administrativas inerentes à unidade.
- **Serviços de Asseio e Conservação Semanal (Sem Dedicação Exclusiva / Diaristas):** A manutenção da limpeza e higienização das instalações físicas de cada escritório descentralizado será realizada por meio da disponibilização de profissional diarista, com **frequência mínima regular de 01 (uma) vez por semana** em cada unidade, ou em periodicidade diversa ajustada por Ordem de Serviço da Administração.

3) Central Integrada de Teleatendimento / Callcenter:

- **Postos de Operador de Teleatendimento: 18 (dezoito) postos** atuando em regime de trabalho presencial, com jornada semanal de **30 horas** (6 horas diárias), dedicados exclusivamente ao atendimento ativo e receptivo aos profissionais técnicos e à sociedade.
- **Canais e Ferramentas Operacionais:** O atendimento remoto abará a central telefônica baseada em **tecnologia VoIP**, a plataforma de **WhatsApp Corporativo**, o e-mail institucional, o chat e demais canais oficiais digitais de comunicação da Autarquia. Os operadores serão responsáveis por prestar esclarecimentos sobre Termos de Responsabilidade Técnica (TRT), cadastramentos no Sistema SITAC, emissão de certidões, negociação de débitos e suporte a chamados do público.

8.2.3. Infraestrutura Tecnológica, Logística e Insumos:

Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização, manutenção e gestão de todo insumos necessários à fiel execução do objeto:

- **Infraestrutura Tecnológica para Atendimento Presencial:** Caberá à Contratada garantir a gestão e conservação desse patrimônio, fornecendo periféricos de uso estritamente individual (como headsets ergonômicos para recepção de chamadas) e notificando formalmente o CRT-BA para correção imediata de falhas operacionais ou de hardware.
- **Fardamento e Identificação:** A Contratada fornecerá a todos os colaboradores alocados nos postos presenciais (Recepcionistas e Auxiliares de Serviços Gerais), no ato de sua admissão/alocação e renovado a cada 06 (seis) meses, conjunto completo de uniforme (camisas, calças/saias e sapatos adequados) e crachá de identificação funcional ostensivo, com foto e logomarca da Contratada e do CRT-BA.
- **Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Insumos:** Fornecimento contínuo de EPIs homologados (luvas, máscaras, calçados antiderrapantes) para a equipe de asseio/serviços gerais (Sede e diaristas dos escritórios), bem como todos os materiais, insumos de limpeza, sacos de lixo, panos de microfibra e produtos domissanitários registrados na ANVISA necessários para a execução dos serviços de higienização.

- **Infraestrutura Física:** O CRT-BA disponibilizará as estações de trabalho computacionais (desktops/notebooks, monitores e periféricos de bancada) e a infraestrutura de rede/conectividade nas dependências da Sede e dos Escritórios Regionais, bem como o acesso aos seus sistemas corporativos.

8.2.4. Mobilização, Transição Contratual e Prazos:

- 1) **Prazo de Mobilização:** A Contratada terá o prazo improrrogável de até **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir da data de assinatura do Contrato Administrativo e da emissão da Ordem de Serviço Inicial (OSI), para efetuar a completa mobilização de pessoal, recrutamento, exames admissionais, alocação de fardamentos, entrega de equipamentos de TI e validação das conexões dos Operadores de Teleatendimento.
- 2) **Plano de Transição Operacional:** Durante o período de mobilização, a Contratada deverá apresentar ao Gestor do Contrato o Plano de Transição Inicial, contemplando o cronograma detalhado de apresentação dos colaboradores na Sede e Unidades Regionais, os cadastros das contas bancárias para fins de fiscalização do pagamento de salários e os contatos de urgência da preposta designada.
- 3) **Preposto da Empresa:** A Contratada indicará formalmente e manterá, durante todo o período de vigência contratual, **01 (um) Preposto aceito pela Administração**, com ampla autonomia decisória, administrativa e operacional para responder perante a fiscalização do CRT-BA, receber notificações formais, sanar eventuais interrupções no atendimento e providenciar a substituição de colaboradores inaptos, faltosos ou discrepantes no prazo máximo de até **24 (vinte e quatro) horas** após notificação oficial.

8.3 Critérios de aceitabilidade de preços

8.3.1. Preços Máximos e Limites Orçamentarias:

Serão desclassificadas as propostas econômicas que apresentarem preços unitários, mensais ou globais superiores ao **Valor Máximo Aceitável** estipulado pelo CRT-BA no Mapa de Cotação de Preços do certame, nos termos do art. 59, III, da Lei nº 14.133/2021.

8.3.2. Exequibilidade das Propostas e Preços Manifestamente Inexequíveis:

- Serão consideradas **inexequíveis** as propostas cujos valores forem comprovadamente insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação, em especial no tocante aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e insumos obrigatórios estabelecidos em lei ou na Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho aplicável.
- A análise da exequibilidade observará a aplicação do disposto no art. 59, § 4º, da Lei nº 14.133/2021, bem como as regras específicas da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- **Piso Inegociável da Mão de Obra Territorial:** Para o posto de Operador de Teleatendimento, a Planilha de Preços da licitante não poderá prever custos diretos de mão de obra inferiores a **R\$ 5.405,57 (cinco mil, quatrocentos e cinco reais e cinquenta e sete centavos)** por posto, valor que ampara o cumprimento estrito do **Acordo Coletivo de Trabalho nº BA000817/2024 (Registro MTE nº 19958.250234/2024-09)**, acrescidos posteriormente do BDI/LDI e da carga tributária aplicável. Propostas que violarem os pisos salariais e benefícios previstos nas CCTs/ACTs vigentes na Bahia serão desclassificadas por inexecuibilidade sumária.

8.3.3. Análise e Diligência das Planilhas de Formação de Preços:

O Pregoeiro ou a Comissão de Contratação realizará a verificação analítica das Planilhas de Custos e Formação de Preços encaminhadas pela licitante provisoriamente vencedora, devendo exigir justificativas e comprovações documentais em caso de indícios de inexecuibilidade ou discrepância injustificada de percentuais de encargos, BDI ou impostos.

8.3.4 Exigências de habilitação

Para fins de habilitação no certame, o licitante deverá comprovar o atendimento integral aos requisitos jurídicos, fiscais, sociais, trabalhistas, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica dispostos a seguir, conforme preceituam os arts. 62 a 70 da Lei nº

8.3.5 Habilitação jurídica

A comprovação da habilitação jurídica será efetuada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- **Empresários Individuais:** Registro comercial, devidamente inscrito na Junta Comercial competente.
- **Sociedades Empresárias, EIRELI ou Sociedades Limitadas Unipessoais (SLU):** Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, acompanhado dos documentos de eleição ou designação de seus administradores.
- **Sociedades por Ações (S/A):** Ato constitutivo e Estatuto Social atualizado, acompanhados da ata da assembleia de eleição da diretoria em exercício e comprovante do arquivamento do ato na Junta Comercial.
- **Sociedades Cooperativas (se admitidas no certame):** Estatuto Social registrado, ata de fundação, ata da assembleia de eleição dos órgãos de administração e autorização legal para funcionamento.
- **Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF):** Comprovante de inscrição e de situação cadastral ativa emitido pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

8.3.6 Habilitação fiscal, social e trabalhista

A regularidade fiscal, social e trabalhista será comprovada mediante a apresentação dos seguintes títulos:

- **Provas de Regularidade Fiscal Federal:** Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), abrangendo as contribuições sociais previdenciárias.
- **Prova de Regularidade para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS):** Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, em plena validade.
- **Prova de Regularidade Trabalhista:** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pela Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440/2011.
- **Prova de Regularidade Fiscal Estadual:** Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, referente aos tributos de competência do Estado.
- **Prova de Regularidade Fiscal Municipal:** Certidão de Regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, referente aos tributos municipais (ISS/TLF).

8.3.7 Qualificação Econômico-Financeira

A qualificação econômico-financeira visa demonstrar a capacidade e a higidez financeira da licitante para suportar os encargos da execução contratual, comprovada mediante:

1) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis:

- Apresentação do **Balanço Patrimonial e das Demonstrações Contábeis do último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei (registrados na Junta Comercial ou via SPED/ECD - Escrituração Contábil Digital), vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- A comprovação da situação financeira satisfatória será atestada pelo alcance de índices de liquidez calculados pela aplicação das seguintes fórmulas contábeis, exigindo-se valor **igual ou superior a 1,0 (um)** em todos eles:

LIQUIDEZ GERAL (LG) = [(Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)] => 1,0

SOLVÊNCIA GERAL (SG) = [Ativo Total / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)] => 1,0

2) Capital Social Mínimo ou Patrimônio Líquido Mínimo:

- Na hipótese de a licitante apresentar índice igual ou inferior a 1,0 (um) em qualquer dos coeficientes contábeis acima, a comprovação da capacidade financeira far-se-á mediante a demonstração de **Capital Social Mínimo** ou **Patrimônio Líquido Mínimo** equivalente a **no mínimo 10% (dez por cento)** do valor total estimado da contratação (ou do lote/grupo correspondente), devidamente comprovado por meio do Balanço Patrimonial registrado.

3) Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial:

- Apresentação de Certidão Negativa de Falência, Concordata, Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública (caso a certidão não consigne prazo de validade próprio).
- No caso de empresas em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, admitir-se-á a habilitação desde que comprovada a aprovação e homologação judicial do Plano de Recuperação, atestada a sua viabilidade econômica e financeira por certidão emitida pelo juízo competente.

8.3.8 Qualificação Técnica

A qualificação técnica destina-se a atestar a aptidão operacional da licitante para o desempenho das atividades sob regimento do Decreto nº 9.507/2018 e da IN SEGES/MP nº 5/2017, devendo ser comprovada por meio de:

1) Atestado(s) de Capacidade Técnica Operacional (Qualificação Técnico-Operacional):

- Apresentação de 01 (um) ou mais **Atestados de Capacidade Técnica**, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou ou executa, a contento, serviços terceirizados continuados de complexidade operacional equivalente ou superior à do objeto desta licitação.
- Para fins de comprovação da similaridade quantitativa e qualitativa, os atestados deverão demonstrar a prestação concomitante de serviços por período não inferior a **1 (um) ano** contínuo, contemplando, no mínimo:
 - **Comprovação de Mão de Obra Fixa:** Terceirização com dedicação exclusiva de mão de obra contendo quantitativo de postos correspondente a no mínimo **50% (cinquenta por cento)** do total de postos fixos previstos no certame (compreendendo funções de recepção, teleatendimento ou apoio administrativo/serviços gerais);
 - **Comprovação de Gestão de Atendimento Digital/VoIP:** Atestado demonstrando a gestão operacional de centrais telefônicas/VoIP ou atendimento ao público via canais digitais;
 - **Comprovação de Suporte Logístico de Limpeza:** Experiência em prestação de serviços continuados de limpeza, conservação e higienização imobiliária.

8.4 Disposições gerais sobre habilitação

8.4.1. Consulta ao SICAF e Mídia Digital:

A comprovação da habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, e da qualificação econômico-financeira poderá ser suprida, no todo ou em parte, pelo registro atualizado no **Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF)** do Governo Federal, devendo o Pregoeiro consultar compulsoriamente a situação cadastral do licitante durante a sessão pública.

8.4.2. Verificação de Vedações e Impedimentos de Licitar (Consultas Consolidadas):

A habilitação dos licitantes estará permanentemente sujeita à consulta prévia e compulsória dos cadastros de sanções administrativas e impedimentos de licitar mantidos pela Administração Pública, mediante emissão das seguintes certidões e registros:

- **CEIS** – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CGU);
- **CNEP** – Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CGU - Lei Anti-Corrupção);
- **TCU** – Cadastro de Inabilitados e Licitantes Idôneos Suspensos do Tribunal de Contas da União;
- **CNIA** – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (Conselho Nacional de Justiça - CNJ).

8.4.3. Declarações Complementares Obrigatórias:

O licitante deverá encaminhar, no sistema eletrônico, juntamente com a proposta e os documentos de habilitação, as seguintes declarações formais:

- **Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo:** Atestando que não incorre em nenhuma das hipóteses de vedação previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021;
- **Declaração de Cumprimento do Art. 7º, XXXIII, da CF/88:** Atestando o não emprego de menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz (a partir de 14 anos);
- **Declaração de Elaboração Independente de Proposta:** Declarando que elaborou sua proposta de forma independente, sem ajuste ou combinação com concorrentes;
- **Declaração de Enquadramento ME/EPP (se aplicável):** Comprovando o preenchimento dos requisitos legais para fruição do tratamento diferenciado concedido pela Lei Complementar nº 123/2006, caso pretenda exercer os benefícios da preferência no julgamento.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

R\$ 2.452.664,40 (dois milhões, quatrocentos e cinquenta e dois mil, seiscentos e sessenta e quatro reais e quarenta centavos).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.2.2.1.1.01.04.04.006 - Serviços de Apoio Administrativo e Operacional

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Da Legislação Aplicável e Casos Omissos

11.1.1. O presente Termo de Referência, o Edital do Pregão Eletrônico e o Contrato Administrativo dele decorrente reger-se-ão estritamente pela **Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, pelo Decreto Federal nº 11.430/2023, pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017 (no que couber), pela Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e demais normas federais e regulamentos internos aplicáveis.

11.1.2. Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na interpretação das cláusulas deste instrumento serão resolvidos pelo Gestor do Contrato, com o auxílio da Equipe de Fiscalização e da Procuradoria Jurídica do CRT-BA, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, eficiência, interesse público e razoabilidade.

11.2. Das Comunicações e Notificações Oficiais

11.2.1. Todas as comunicações, notificações, solicitações de esclarecimento ou ordens de serviço entre o CRT-BA e a Contratada deverão ser efetuadas obrigatoriamente por escrito, por meio de correspondência eletrônica oficial (e-mail institucional), peticionamento no sistema de processo eletrônico do CRT-BA ou notificação física entregue mediante protocolo.

11.2.2. A Contratada deverá manter atualizados seus dados cadastrais, endereço físico, e-mail

e telefones de contato junto à Fiscalização do Contrato, sendo de sua exclusiva responsabilidade eventuais prejuízos decorrentes da omissão de atualização.

11.3. Do Sigilo e da Proteção de Dados

11.3.1. A Contratada e seus prepostos obrigam-se a manter absoluto sigilo sobre quaisquer dados, documentos, relatórios, cadastros de profissionais registrados ou informações internas do CRT-BA a que venham a ter acesso em razão da execução dos serviços.

11.3.2. O descumprimento dos deveres de sigilo e das diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ensejará a rescisão imediata do vínculo contratual por culpa da Contratada, sem prejuízo da apuração de responsabilidades administrativas, civis e criminais cabíveis.

11.4. Do Foro

11.4.1. Fica eleito o **Foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Estado da Bahia (Subseção Judiciária de Salvador/BA)** para dirimir quaisquer litígios decorrentes deste Termo de Referência ou do Contrato a ser firmado, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Fernanda Correia Texeira
Equipe de Apoio

Luzimar Pereira da Silva
Equipe de Apoio



Documento assinado eletronicamente por **Luzimar Pereira da Silva**, Assessor (a) Especial, em 26/10/2026, às 16:17, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Correia Teixeira**, Assessor (a) Especial, em 26/10/2026, às 16:19, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida neste [link](#), informando o código verificador **0124905** e o código CRC **A7210639**.