

PREGÃO ELETRÔNICO

90038/2025

CONTRATANTE (UASG)
(180101)

OBJETO

Contratação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181).

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO
R\$ 19.157.374,88

DATA DA SESSÃO PÚBLICA
Dia 25/11/2025 às 08h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:
menor preço / global

MODO DE DISPUTA:
aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS
NÃO



Baixe o app [Compras.gov.br](https://compras.gov.br)
e apresente sua proposta

Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DO REGISTRO DE PREÇOS	3
3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	6
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	7
7. DA FASE DE JULGAMENTO	10
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	13
9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.....	15
10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA	15
11. DOS RECURSOS	15
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	16
13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	19
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	19

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90038/2025

(Processo Administrativo nº 025.00010438/2025-57)

Torna-se público que a *Secretaria da Segurança Pública*, por meio do *Gabinete do Secretário e Assessorias*, sediado(a) na Rua Líbero Badaró, 39 Centro São Paulo/SP, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), do [Decreto estadual nº 67.608, de 27 de março de 2023](#), da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022](#), e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, observando-se as subdivisões subsequentes na forma de itens que compõem este instrumento.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. A disciplina deste item 2 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que atuarem em atividade compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.1.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.2. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados na subdivisão anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.3. A não observância do disposto na subdivisão anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.4. *Nos limites previstos no art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), serão observadas, caso aplicáveis, as regras de tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, bem como para as cooperativas que atendam ao disposto no art. 34 da [Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007](#), e no art. 16 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, para o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual – MEI.*

3.5. Em relação às regras aplicáveis à presente licitação concernentes a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que:

3.5.1. *Para o item, a participação é ampla, sendo aplicáveis as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 45 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), observado o disposto no § 2º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#).*

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) Anexo(s);

3.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

3.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

3.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

3.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.6.9. aquele que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

3.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.7.1. A vedação de participação de agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante de que trata a subdivisão acima estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de

integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.8. O impedimento decorrente de imposição de sanção de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.9. No que concerne aos itens 3.6.2 e 3.6.3, equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10. Será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação, nos termos do art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.11. Será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio, nos termos do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.11.1. Será vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada, nos termos do art. 15, inc. IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como que a proposta apresentada compreenderá a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte *ou sociedade cooperativa que atenda ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 2007* deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, excetuada a hipótese de se verificar uma das exceções dos §§ 1º ao 3º do art. 4º supracitado, conforme especificado nos itens 4.4.1 e 4.4.2 subsequentes.

4.4.1. Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.

4.4.2. Não têm direito ao tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), as microempresas, as empresas de pequeno porte e as cooperativas que, no ano-calendário de realização da licitação, tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do § 2º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.4.3. Na hipótese de se verificar uma das exceções especificadas no item 4.4.1 ou no item 4.4.2, ou de não cumprimento de outro requisito legal para tratamento favorecido, o licitante deverá assinalar o campo “não”, por não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

4.4.4. Na hipótese de item para participação exclusiva de microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.

4.4.5. Na hipótese de itens em que a participação não seja exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada.

4.4.6. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5. A falsidade da declaração de que tratam os itens 4.3 e 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.9. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.10. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. *Valor mensal e total do item.*

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver determinação legal de retenção de tributo, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais que sejam estabelecidos na legislação vigente.

5.6. As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas.

5.6.1. Quando for o caso, e se vier a ser contratado, o licitante na situação descrita na subdivisão acima deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do art. 30, *caput*, inc. II, e § 1º, inc. II, da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

5.6.2. Se o Contratado não realizar espontaneamente o requerimento de que trata a subdivisão acima, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que o Contratado seja excluído de ofício do Simples Nacional, nos termos do art. 29, inc. I, da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe a documentação que integra este Edital, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas.

5.10. O descumprimento das regras supramencionadas por parte do Contratado pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas competente e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inc. IX, da Constituição Federal](#), e do art. 33, inc. X, da [Constituição do Estado de São Paulo](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e do Contratado ao pagamento de indenização pelos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de *valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de *valores* entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de *1% (um por cento)*.
- 6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado, definido no início deste Edital.
- 6.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, segundo o qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata a subdivisão acima, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nas subdivisões anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação.
- 6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.11.5. Após o reinício previsto na subdivisão acima, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nas subdivisões anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.15. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.18. Em relação à hipótese de itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§ 1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006.

6.18.1. *Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.*

6.18.2. *A melhor classificada nos termos da subdivisão acima terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.*

6.18.3. *Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido na subdivisão acima.*

6.18.4. *No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nas subdivisões anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.*

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado (se adotado esse modo de disputa no início deste Edital e no item 6.11).

6.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, os critérios de desempate serão aqueles previstos no *caput* do [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.19.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme regulamento;

6.19.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, nos termos do § 1º do art. 60 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado de São Paulo;

6.19.2.2. empresas brasileiras;

6.19.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.19.3. Caso persista o empate após obedecido o disposto no *caput* e no § 1º do [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o desempate ocorrerá por sorteio, a ser realizado em local, data e horário que serão divulgados por meio de mensagem no sistema, sendo facultada a presença a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese de a proposta do primeiro colocado permanecer *acima do preço máximo* definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do orçamento estimado definido pela Administração.

6.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, de documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante antes de findo o prazo, ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio da documentação exigida.

6.21. Após a negociação do preço, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na legislação correlata, e no item 3.6 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. Sicaf;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

7.1.5. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>); e

7.1.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

7.2. Em relação a pessoa jurídica licitante, a consulta ao cadastro CNCIAI será realizada também quanto a seu sócio majoritário, por força do [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, caput](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 1º](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 2º](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será considerado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Caso atendidas as condições de participação, prosseguirá a análise da fase de julgamento da proposta classificada em primeiro lugar.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido a microempresas e empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5 e 4.4 deste Edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus Anexos.

7.6.1. Se a proposta vencedora for desclassificada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.6.2. Encerrada a fase de julgamento, caso se verifique a conformidade da proposta de que trata o item 7.6, o pregoeiro passará à verificação da documentação de habilitação do licitante conforme disposições do item 8.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. conter vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus Anexos;

7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado definido para a contratação;

7.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável.

7.8. Serão considerados indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8.1. *A inexequibilidade, na hipótese de que trata a subdivisão acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:*

7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Em acréscimo às disposições acima, deverão ser observados os seguintes preceitos:

7.9.1. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio de planilha de custos e formação de preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme modelo constante de Anexo deste Edital.

7.9.2. A apresentação de valores abaixo dos respectivos custos referentes a itens isolados da planilha de custos e formação de preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

7.9.3. A fim de assegurar o tratamento isonômico entre os licitantes, informa-se que foi(ram) utilizado(s) o(s) seguinte(s) acordo(s), dissídio(s) ou convenção(ões) coletiva(s) de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração:

a) _____[indicar o(s) acordo(s), dissídio(s) ou convenção(ões) coletiva(s) de trabalho].

7.9.3.1. O(s) sindicato(s) e instrumento(s) coletivo(s) indicado(s) na subdivisão acima não são de utilização obrigatória pelos fornecedores, tendo em vista que a definição do(s) sindicato(s) e

instrumento(s) coletivo(s) adequado(s) a cada fornecedor depende do enquadramento sindical a ele aplicável nos termos da legislação vigente. Ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas aos quais o Contratado estiver vinculado nos termos da legislação vigente.

7.9.4. É vedado ao licitante incluir na planilha de custos e formação de preços:

a) item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021);

b) item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública (art. 135, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.9.5. A inclusão na proposta de item de custo vedado não acarretará a desclassificação do licitante, devendo o pregoeiro determinar que o respectivo custo seja excluído da planilha, observando-se o disposto no inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.9.6. Na hipótese de contratação com a previsão de itens de custos vedados, tais valores serão glosados e os itens serão excluídos da planilha, garantidos ampla defesa e contraditório.

7.9.7. Em todo caso, deverá ser garantido o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente, o que for maior.

7.9.8. Será solicitado que o licitante mais bem classificado envie, junto com sua proposta adequada ao último lance ofertado, declaração informando o enquadramento sindical do licitante, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do(s) instrumento(s) coletivo(s) do trabalho em que se baseia sua proposta.

7.9.8.1. O licitante mais bem classificado deverá indicar os sindicatos, acordo(s) coletivo(s), convenção(ões) coletiva(s) ou sentença(s) normativa(s) que regem a(s) categoria(s) profissional(is) que executará(ão) o serviço e a(s) respectiva(s) data(s)-base(s) e vigência(s), com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

7.9.9. Anteriormente à celebração da contratação, o licitante vencedor deverá apresentar:

7.9.9.1. cópia da carta ou registro sindical do sindicato no qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou por força de decisão judicial;

7.9.9.2. comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019, de 1974.

7.9.10. O licitante se responsabiliza pelas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual o licitante não tenha sido representado por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando o Contratado às sanções previstas no art. 156, caput, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

7.9.11. O Contratado possui responsabilidade exclusiva pelo cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e pelo eventual ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda por intercorrências na execução dos serviços contratados, resultante da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado.

7.9.12. Deverá ser observada a aderência ao instrumento coletivo do trabalho ao qual a proposta do licitante esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de custos e formação de preços do contrato, em observância ao disposto no inc. II do art. 135 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.10. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a executabilidade da proposta.

7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

7.11.1. O ajuste de que trata a subdivisão acima se limita ao saneamento de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante ou da área especializada no objeto.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados no Anexo I deste Edital, consistindo na documentação necessária e suficiente para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo registro cadastral no Sicafe.

8.1.2. Considerando que na presente licitação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia, ou de apresentar declaração de conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, observando-se o disposto na documentação que integra este Edital como Anexo.

8.1.3. Se for permitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio em subdivisão do item 3, para efeito de habilitação técnica, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado.

8.1.3.1. Na hipótese de admissão da participação de pessoas jurídicas em consórcio e exigência de requisito(s) de habilitação econômico-financeira de que trata a subdivisão acima, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido dos licitantes individuais para habilitação econômico-financeira.

8.1.4. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na [Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

8.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na [Constituição Federal](#), nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.7. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, quanto aos documentos por ele abrangidos.

8.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 4º, § 1º, e art. 6º, § 4º, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

8.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, caput, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

8.8.1. A não observância do disposto na subdivisão acima poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, parágrafo único, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

8.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.10. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal especificados na documentação que integra este Edital como Anexo somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 64](#)):

8.11.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.11.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

8.12. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.13. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo definido no item 8.9.1.

8.14. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata a subdivisão anterior.

8.15. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, das empresas de pequeno porte e das cooperativas que atendam ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 2007, somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação, exceto na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.

8.16. Havendo alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o licitante habilitado nas condições da subdivisão acima deverá comprovar sua regularização sob pena de decadência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que o licitante for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

8.17. A disciplina da adjudicação e da homologação encontra-se no item 14 deste Edital.

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. A disciplina deste item 9 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1. A disciplina deste item 10 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.

11. DOS RECURSOS

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

11.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

- 11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 11.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 11.8. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 11.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados *pelo meio eletrônico ssp.licitacoes@sp.gov.br*.

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante ou Contratado que, com dolo ou culpa:
- 12.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;
 - 12.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - 12.1.3. der causa à inexecução total do contrato;
 - 12.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
 - 12.1.5. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:
 - 12.1.5.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 12.1.5.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 12.1.5.3. *pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;*
 - 12.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 12.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração;
 - 12.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - 12.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
 - 12.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - 12.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 12.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 12.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 12.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
 - 12.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 2013](#).

12.2. Com fundamento na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes, adjudicatários e/ou Contratado as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- 12.2.1. advertência;
- 12.2.2. multa;
- 12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
- 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4. A sanção de multa será aplicada após regular processo administrativo, e calculada com observância dos seguintes parâmetros:

- (1) Multa Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- (2) Multa Moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
 - a. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;
- (3) Multa Compensatória, para as infrações descritas nos itens 12.1.8 a 12.1.12, de 5% a 20% do valor do Contrato;
- (4) Multa Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no item 12.1.3, de 10% a 30% do valor do Contrato;
- (5) Para infrações descritas no item 12.1.2, a multa será de 5% a 15% do valor do Contrato;
- (6) Para infrações descritas nos itens 12.1.4 a 12.1.6, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato;
- (7) Para infrações descritas no item 12.1.7, a multa será de 10% a 20% do valor do Contrato;
- (8) Para infrações descritas no item 12.1.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

12.4.1. A sanção de multa prevista no inciso II do caput do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), calculada na forma deste Edital, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (§ 3º do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa.

12.5. Antes da aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

12.6. A sanção de advertência será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência da infração administrativa relacionada no item 12.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.8, 12.1.9, 12.1.10, 12.1.11 e 12.1.12, bem como das infrações administrativas previstas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja extensão e duração observará o disposto no art. 156, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no item 12.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas (art. 90, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.10. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta nos termos do art. 158 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante, o adjudicatário ou o Contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.12. Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 166 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.13. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 167 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.14. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.15. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

12.16. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra o Edital, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.17. Os atos previstos como infrações administrativas na lei de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

12.18. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão

estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 do referido diploma legal.

12.19. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal (art. 161 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar a impugnação ou o pedido de esclarecimento até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

13.2. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *pelo(s) seguinte(s) meio(s)*: www.comprasnet.gov.br e e-mail: ssp.licitacoes@sp.gov.br.

13.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

13.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional, e, caso ocorra, será motivada nos autos do processo de licitação.

13.4. A decisão da impugnação ou a resposta ao pedido de esclarecimento serão divulgadas em sítio eletrônico oficial conforme especificado na subdivisão subsequente, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.4.1. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimento serão juntadas aos autos do processo licitatório, ficarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, e serão publicadas no www.comprasnet.gov.br, sem informar a identidade do responsável pela impugnação ou pelo pedido de esclarecimento.

13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

13.6. A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus Anexos.

13.7. A ausência de pedido de esclarecimento implicará na presunção de que os interessados não tiveram dúvidas a respeito da presente licitação, razão pela qual não serão admitidos questionamentos extemporâneos.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Exaurida a fase recursal, será observado o disposto no art. 71 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.1.1. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade superior adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

14.2. A disciplina da formalização da contratação observará o disposto nas subdivisões deste item 14.2.

14.2.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, sua formalização ocorrerá mediante a assinatura de Termo de Contrato, cuja minuta integra este Edital como Anexo.

14.2.1.1. Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo adjudicatário para fins de comprovação das condições de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Administração verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando a ele os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

14.2.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos na subdivisão acima por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

14.2.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do adjudicatário no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

14.2.1.4. Com a finalidade de verificar se o licitante mantém as condições de participação no certame, serão novamente consultados, previamente à celebração da contratação, os cadastros especificados no item 7.1 deste Edital.

14.2.1.5. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração da contratação:

14.2.1.5.1. a apresentação do(s) documento(s) que deva(m) ser exibido(s) pelo adjudicatário anteriormente ou por ocasião da celebração da contratação, caso exigida em disposição(ões) ou declaração(ões) específica(s) que esteja(m) prevista(s) neste instrumento ou na documentação que o integra como Anexo;

14.2.1.5.2. a indicação de gestor encarregado de representar o adjudicatário com exclusividade perante o Contratante, caso se trate de sociedade cooperativa;

14.2.2. O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

14.2.2.1. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável.

14.2.2.2. O prazo para assinatura previsto na subdivisão anterior poderá ser prorrogado por igual período, por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

14.2.2.3. Será considerado celebrado o contrato, em caso de assinaturas por meio eletrônico em datas diferentes, na data da última assinatura eletrônica das partes do termo contratual.

14.3. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

14.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o 1º (primeiro) dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

14.5. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

14.6. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

14.7. As normas disciplinadoras da licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

14.8. Os casos omissos serão solucionados pelo pregoeiro.

14.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

14.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

14.11. No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

14.11.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

14.11.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público, nos termos do inc. III do art. 12 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.12. Caso seja vencedor da licitação, o licitante a ser contratado estará sujeito à assinatura de Termo de Ciência e de Notificação, quando prevista a sua apresentação em ato normativo editado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, conforme a disciplina aplicável.

14.13. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

14.14. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

14.15. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

14.15.1. ANEXO I - Termo de Referência;

14.15.1.1. Anexo I.1 – Estudo Técnico Preliminar;

14.15.1.2. Anexo I.2 – Memorial descritivo;

14.15.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

14.15.3. ANEXO III – Modelos(s) referente(s) a planilha de proposta;

14.15.4. ANEXO IV – Modelo(s) de Declaração(ões);

14.15.5. ANEXO V – Modelos referentes à vistoria prévia;

São Paulo, na data da assinatura digital.

RAFAEL DIEGO BARBOSA
Assessor Militar Subscritor do Edital.

ESP-GABINETE DO SECRETARIO E ASSES.SEC.S.PUBL

Termo de Referência 94/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
94/2025	180101-ESP-GABINETE DO SECRETARIO E ASSES.SEC.S.PUBL	RAFAEL DIEGO BARBOSA	06/11/2025 17:08 (v 0.4)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	90/2025	025.00010438/2025-57

1. 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](#).

RAFAEL DIEGO BARBOSA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 06/11/2025 às 17:08:57.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 10 - Anexo I - Termo de Referencia 94_2025 - Disk Denuncia COM mao de obra (4).pdf (549.39 KB)

TERMO DE REFERÊNCIA

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

(Processo Administrativo nº 025.00010438/2025-57)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de **serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181)**, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	Cód BEC	Cód GOV	UNIDADE DE MEDIÇÃO	QUANTIDADE TOTAL	VALOR mensal	VALOR TOTAL 60 meses
1	Contratação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia	113840	20605	01	01	R\$ 319.289,58	R\$ 19.157.374,88

1.1.1 Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2 Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o [Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023](#).

1.1.3 O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no [Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023](#).

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **serviços comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do [Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023](#).

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

1.3.1 O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista que o serviço de operação e gestão do Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181) é essencial para o recebimento contínuo de informações relevantes à segurança pública, sua execução não pode sofrer interrupções, caracterizando-o como serviço contínuo. A manutenção ininterrupta da central de atendimento garante o fluxo de denúncias anônimas, contribuindo diretamente para ações de prevenção e investigação de crimes. A vigência plurianual mostra-se mais vantajosa, considerando a necessidade de estabilidade operacional, a preservação da qualidade do serviço, a redução de custos administrativos com sucessivas contratações e a eficiência na gestão contratual. Trata-se de atividade permanente, cuja descontinuidade acarretaria prejuízos à sociedade e à atuação dos órgãos de segurança.

1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

Subcontratação

1.5. O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 46377800000127-0-000206/2025;
- II) Data de publicação no PNCP: 10/07/2024;
- III) Id do item no PCA: 313;
- IV) Classe/Grupo: 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE;
- V) Identificador da Futura Contratação: 180101-90/2025.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. *Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:*

- 4.1.1 *Consumo de energia elétrica: o funcionamento contínuo de 19 posições de atendimento e 1 posto de supervisão, com equipamentos de informática e climatização, demanda gasto energético permanente. A mitigação se dará por meio da utilização de equipamentos de baixo consumo (computadores, headsets, iluminação LED) e de práticas de eficiência energética já adotadas nas instalações do CICC.;*
- 4.1.2 *Geração de resíduos eletrônicos (e-waste): decorrente do uso de headsets, equipamentos de controle de ponto e outros dispositivos individuais fornecidos pela contratada. A mitigação deverá ocorrer mediante cláusula contratual exigindo descarte ambientalmente adequado dos equipamentos substituídos, conforme legislação vigente.;*
- 4.1.3 *Consumo de papel: embora o serviço utilize predominantemente sistema informatizado, eventual uso de papel em relatórios, formulários ou comunicações administrativas pode gerar impacto. A mitigação ocorrerá pelo incentivo ao uso de meios digitais e pela política de impressão consciente (uso frente e verso, apenas quando estritamente necessário).*
- 4.1.4 *Resíduos sólidos comuns: decorrentes da ocupação cotidiana do espaço físico (copos, embalagens, lanches de plantão). A mitigação se dará pelo gerenciamento adequado de resíduos, com segregação e coleta seletiva, em conformidade com as práticas de sustentabilidade do CICC.*

Garantia da contratação

4.2. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões de que se trata de serviço contínuo, essencial à segurança pública, cuja interrupção pode causar prejuízos irreparáveis. A exigência de garantia poderia restringir a competitividade, afastando potenciais licitantes capacitados. Ademais, o risco contratual é considerado baixo, dada a natureza do objeto e os mecanismos de controle e fiscalização previstos. A medida visa assegurar economicidade, eficiência e ampla participação no certame, sem comprometer a execução contratual.

Vistoria

4.3. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 17 (dezessete) horas.

4.4. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.5. Para a vistoria, o representante legal do fornecedor ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pelo fornecedor comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.5.1 Endereço: R. Jorge Miranda, 658 - Bom Retiro, São Paulo - SP, 01106-080;

4.5.2 E-mail: cicc.logistica@sp.gov.br.

4.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal de seu representante legal de que conhece o local e as condições da realização do objeto, ou declaração formal assinada por seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.7. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que será realizado o objeto da contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: a contar da assinatura do contrato;

5.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: de acordo com o ETP e Memorial descritivo, anexo a este Termo de referência;

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no(s) seguinte(s) endereço(s): R. Jorge Miranda, 658 - Bom Retiro, São Paulo - SP, 01106-080.

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 24x7

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas previstas no ETP e Memorial descritivo.

Especificação da garantia do serviço

5.5. *O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).*

Uniformes

5.6. *Os uniformes a serem fornecidos pelo Contratado a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nas subdivisões seguintes:*

5.6.1 *O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário conforme memorial descritivo anexo.*

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.7. *Os procedimentos de transição e finalização do contrato estão descritos no memorial descritivo em anexo.*

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o Contratante e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. O Contratado designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. *O Contratado deverá manter preposto no local da execução do objeto durante o período de implementação conforme Memorial descritivo.*

6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto do Contratado, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

- 6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17).
- 6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados ([Lei nº 14.133, de 2021](#), art. 117, § 1º, e [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, II).
- 6.12. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, III).
- 6.13. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, IV).
- 6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso ([Lei nº 14.133, de 2021](#), artigo 117, § 2º).
- 6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, II).
- 6.16. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução dos serviços
- 6.17. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer ao Contratado a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.18. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto do Contratado a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 6.19. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 6.20. O Contratado poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 6.21. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores que sejam previstos na documentação que compõe a contratação, devem ser aplicadas sanções ao Contratado de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 6.22. É vedada a atribuição ao Contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ele realizada.
- 6.23. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 6.24. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#) ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), artigo 17, parágrafo único, 6).
- 6.25. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento do Contratado que contenha a relação detalhada destes, de acordo

com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, § 2º, [Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017](#), c/c a [Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022](#), e o artigo 1º, VII, do [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

6.26. A fiscalização de que trata este item 6 não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante.

6.27. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização técnica não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Fiscalização Administrativa

6.29. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 18, II e III).

6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 18, IV).

6.31. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

6.32. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de Contratado que mantém vínculos regidos pela [Consolidação das Leis do Trabalho](#) (CLT):

6.32.1 No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços, o Contratado deverá apresentar a seguinte documentação:

Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pelo Contratado;

Exames médicos admissionais dos empregados do Contratado que prestarão os serviços;

Cópia de Acordo Coletivo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa vigentes, e, ao longo da vigência da contratação, do(s) instrumento(s) que o suceda(m); e

comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da [Lei nº 6.019, de 1974](#);

6.32.2 Até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços (ou último dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, se não houver equivalente), o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações:

Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

Certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação neste instrumento;

Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF - FGTS); e

Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

6.32.3 Quando solicitado pelo Contratante e no prazo fixado, o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação a qualquer dos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação, em especial quanto aos seguintes documentos, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços (art. 50 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)):

Extrato da conta do INSS e do FGTS do empregado;

Cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomador o Contratante;

Cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros) e de cumprimento de outras exigências a que estiver obrigado por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho; e

Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

6.32.4 O Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção do contrato, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços:

Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados que realizaram o serviço, nos termos da legislação em vigor, ou documentação que comprove que os empregados serão realocados em outra atividade do Contratado sem extinção de seus contratos de trabalho;

Documentação relativa à concessão de Aviso Prévio Trabalhado ou Indenizado, e ao pagamento de verbas rescisórias que forem devidas, referentes às rescisões contratuais, de forma a comprovar a quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados;

Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.33. Nas hipóteses de exigência de comprovações de que tratam as subdivisões anteriores, a não apresentação dos documentos solicitados pela fiscalização contratual no prazo por ela fixado acarretará a

aplicação de multa ao Contratado, conforme previsto no instrumento da contratação (art. 50 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

6.34. Sempre que houver admissão de novo empregado pelo Contratado, os documentos correspondentes aos exigidos no 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços conforme esta seção deverão ser apresentados em relação a cada novo empregado. O desligamento de empregados no curso do contrato administrativo deve ser devidamente comunicado ao Contratante, com a apresentação pelo Contratado de toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

6.35. O Contratante deverá analisar a documentação exigida por ocasião da extinção da contratação conforme esta seção no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.36. A cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato de trabalho, o Contratado deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da [CLT](#), ou comprovar a tentativa de sua obtenção, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados, observando-se as seguintes disposições:

6.36.1 O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da [CLT](#);

6.36.2 Para fins de comprovação da tentativa a que se refere a subdivisão anterior, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros;

6.36.3 Não haverá pagamento adicional pelo Contratante ao Contratado em razão do cumprimento das obrigações previstas na subdivisão anterior.

6.37. No caso de entidades diversas, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.38. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.39. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o Contratante oficiará à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.40. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, o Contratante oficiará ao Ministério do Trabalho e Emprego.

6.41. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento da contratação e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos arts. 50 e 121 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

6.41.1 O Contratante adotará as medidas cabíveis para assegurar o cumprimento das obrigações trabalhistas e demais obrigações contratuais pelo Contratado sempre que identificar descumprimento, inclusive quando for cientificado dessa circunstância por meio do recebimento de notificação formal enviada por trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou outro meio idôneo.

6.42. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato ao Contratado e reterá o pagamento da fatura mensal, até que a situação seja regularizada (art. 121, § 3º, inciso II, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

6.42.1 Não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, que serão deduzidas do pagamento devido ao Contratado.

O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas na subdivisão acima.

Os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado não configuram vínculo empregatício, tampouco implicam a assunção de responsabilidade pelo Contratante em relação aos empregados do Contratado por quaisquer obrigações dele decorrentes.

6.43. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pelo Contratado, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.44. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.45. A inadimplência do Contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.46. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

6.47. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização administrativa não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.48. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

6.49. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), inciso III do art. 2º).

6.50. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, inciso IX).

6.51. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, inciso VI).

6.52. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, inciso VIII).

6.53. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, inciso VII e parágrafo único).

6.54. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto será conforme memorial descritivo em anexo.

7.1.1 *Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:*

não tenha produzido os resultados acordados;

tenha deixado de executar as atividades contratadas, ou não as tenha executado com a qualidade mínima exigida; ou

tenha deixado de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os tenha utilizado com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez)** dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo ([Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021](#), e arts. 17, X, e 18, VI, do [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#)).

7.3. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#)).

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#)).

7.6. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, que observará a periodicidade mensal:

7.7.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.7.2 o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

7.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.9. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

7.11. *O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.*

7.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **10 (dez)** dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.14.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, inciso VI);

7.14.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.14.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.14.4 Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

7.14.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), com a comunicação ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

7.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.18. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022](#), c/c o [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.19. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.20. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

7.21. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao Sicaf ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.22. A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018](#) c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.23. Constatando-se, junto ao Sicaf, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.24. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.25. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.26. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao Sicaf.

Prazo de pagamento

7.27. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#).

7.28. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do [Decreto estadual nº 67.608, 2023](#), c/c o art. 1º do [Decreto estadual nº 32.117, de 1990](#)), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

Forma de pagamento

7.29. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do Contratado no Banco do Brasil S/A.

7.29.1 Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#).

7.30. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.31. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

7.31.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.32. *O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.*

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. *O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.*

Regime de Execução

8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020](#);

8.7. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.10. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.11. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.12. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.13. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.14. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.15. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.16. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

8.17. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.18. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

Qualificação Técnica

8.19. *Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia;*

- 8.19.1 A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

Qualificação Técnico-Operacional

8.20. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

- 8.20.1 Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos;

Comprovação de que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

Comprovação de que o serviço executado envolveu atendimento receptivo com registro, triagem e encaminhamento de informações sensíveis ou sigilosas, demonstrando domínio de protocolos de segurança da informação e confidencialidade.

Comprovação de que o serviço executado incluiu gestão de indicadores de desempenho (KPIs), com elaboração de relatórios gerenciais periódicos e monitoramento da qualidade do atendimento.

- 8.20.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, c/c o art. 1º, inciso VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023;

- 8.20.3 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

- 8.20.4 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos;

- 8.20.5 O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.21. Declaração de que o licitante possui ou instalará escritório no local São Paulo/SP, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato.

8.22. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora;

8.23. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitidos em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133, de 2021 e a disciplina sobre o tema.

Qualificação Técnico-Profissional

8.24. Apresentação do(s) profissional(is), abaixo indicado(s), devidamente registrado(s) no conselho profissional competente, detentor(es) de atestado de responsabilidade técnica por execução de serviço(s) de características semelhantes, também abaixo indicado(s):

a) Para o **Coordenador Técnico**: serviços de gestão de operações de Contact Center receptivo, com foco em atendimento sigiloso e triagem de denúncias.

b) Para o **Especialista em Tecnologia da Informação**: serviços de suporte e manutenção de sistemas de atendimento remoto, com controle de indicadores e segurança da informação.

8.24.1 O(s) profissional(is) indicado(s) na forma da subdivisão acima deverá(ão) participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissional(is) de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração (§ 6º do art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021);

8.24.2 Por ocasião do início da execução do contrato, a comprovação do vínculo do(s) profissional(is) a que se refere a subdivisão anterior poderá se dar mediante a apresentação de contrato de trabalho, de anotações da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou, no caso de prestador de serviços autônomo, do respectivo contrato de prestação de serviços, ou, no caso de sócio(s), de cópia do contrato social atualizado;

8.24.3 Deve o licitante apresentar relação dos compromissos assumidos que importem em diminuição da disponibilidade do pessoal técnico indicado na subdivisão anterior;

8.24.4 Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

Outras comprovações

8.25. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

8.26. Tratando-se de consórcio:

8.26.1 Apresentação do compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados, o qual deverá incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

a) Designação do consórcio e sua composição;

b) Finalidade do consórcio;

c) Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;

d) Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;

e) Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das prestações específicas;

f) Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;

g) Indicação da empresa líder do consórcio e seu respectivo representante legal, que deverá ter poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos, firmar a contratação e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto contratado, sendo responsável pela representação do consórcio perante a Administração;

h) Compromisso subscrito pelas consorciadas de que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do Contratante até o integral cumprimento do objeto da contratação, observado o prazo de duração do consórcio, definido na alínea “c” desta subdivisão.

8.26.2 O fornecedor vencedor é obrigado a promover, antes da celebração da contratação, a constituição e o registro do consórcio, nos termos de seu compromisso de constituição.

8.26.3 Cada consorciado, individualmente, deverá atender as exigências relativas a habilitação jurídica e habilitação fiscal, social e trabalhista, e a certidão negativa de falência/insolvência. Para efeito de habilitação econômico-financeira e de habilitação técnica, quando exigida, será observado o disposto no inciso III do caput do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.26.4 A inabilitação de qualquer consorciado acarretará a automática inabilitação do consórcio.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado total da contratação é de R\$ 19.157.374,88 (Dezenove milhões cento e cinquenta e sete mil trezentos e setenta e quatro Reais e oitenta e oito centavos), para 60 meses, conforme custos unitários apostos na tabela acima. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 00001/180101;
- II) Fonte de Recursos: 150010001;
- III) Programa de Trabalho: 06181182065590000;
- IV) Elemento de Despesa: 339039;
- V) Plano Interno: 0100.

10.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

São Paulo na data da assinatura digital.

Rafael Diego Barbosa

2º Sgt PM - Assessor Militar

ESP-GABINETE DO SECRETARIO E ASSES.SEC.S.PUBL

Estudo Técnico Preliminar 94/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 025.00010438/2025-57

2. Descrição da necessidade

O presente Estudo Técnico Preliminar refere-se à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de operação e gestão de contact center receptivo do Disque Denúncia (181), canal estratégico de participação social que funciona como elo direto entre a população e as forças policiais do Estado de São Paulo.

Durante a vigência do Acordo de Cooperação GSSP/ATP nº 162/20, até dezembro de 2023, o atendimento foi realizado pelo Instituto São Paulo contra a Violência. A estrutura então utilizada demonstrou-se eficaz, registrando no ano de 2023 um total de 467.772 ligações, das quais resultaram 20.020 denúncias efetivas, alcançando média de 1.281 atendimentos diários. Esses números confirmaram a adequação do dimensionamento da operação e serviram de base para a formatação do modelo contratual subsequente.

Com o término da cooperação, a Secretaria da Segurança Pública estruturou contrato com empresa especializada em teleatendimento, assegurando a continuidade mínima do serviço. No entanto, a contratada comunicou formalmente desinteresse em prorrogar o ajuste, justificando que não é possível manter os níveis de turnover e absenteísmo exigidos em edital, dada a inadequação do enquadramento dos profissionais como simples operadores de telemarketing. Essa classificação desconsidera a natureza peculiar e desgastante da função, o que resultou em alta rotatividade, evasão de profissionais e crescente dificuldade para assegurar a estabilidade operacional do canal.

Cabe destacar que o serviço do Disque Denúncia não se limita a registros superficiais. Diariamente, os atendentes recebem relatos de homicídios, sequestros, cárceres privados, tráfico de drogas, violência doméstica, corrupção policial, exploração de vulneráveis e atividades de organizações criminosas. Em muitas situações, as informações chegam em tempo real, exigindo do atendente discernimento para extrair dados fundamentais e, em casos críticos, o acionamento imediato da Polícia Militar pelo 190. Por essa razão, a atividade é muito mais complexa que um atendimento de call center convencional, configurando-se como verdadeira ferramenta de inteligência preventiva e repressiva.

A eventual descontinuidade do serviço acarretaria prejuízos incalculáveis para a segurança pública. Cada ligação não atendida representa a perda de informações estratégicas que poderiam subsidiar investigações, operações policiais ou a prisão de criminosos. Além disso, a interrupção fragilizaria a confiança da população em um canal que, ao longo de décadas, se consolidou como instrumento seguro e confiável de combate ao crime, reduzindo o fluxo de denúncias e enfraquecendo a cooperação cidadã com o Estado.

Diante desse cenário, a contratação de nova empresa especializada mostra-se necessária e inadiável, a fim de garantir a continuidade do Disque Denúncia com dimensionamento adequado, profissionais capacitados, protocolos rígidos de sigilo e parâmetros salariais compatíveis com a complexidade da função. Apenas assim será possível assegurar a valorização dos atendentes, a estabilidade da operação e a proteção do interesse público, permitindo que o Disque Denúncia siga desempenhando seu papel estratégico na prevenção e repressão criminal e na proteção da sociedade paulista

2.1. Sobre os limites para a terceirização de atividades públicas

É importante destacar que as atividades de teleatendimento e gestão operacional de contact center não integram o núcleo indelegável das funções exclusivas do Estado. Trata-se de funções técnicas e operacionais, voltadas à recepção, registro e processamento de denúncias encaminhadas pela população. A análise, a tomada de decisão e a condução das investigações permanecem sob a responsabilidade das instituições policiais, que detêm a competência constitucional para tanto. Dessa forma, não há violação das atribuições exclusivas da Administração Pública, sendo plenamente legítima a delegação da execução desse serviço a empresas especializadas.

A opção pela terceirização atende aos princípios da economicidade e da eficiência, previstos na Lei nº 14.133/2021. Por meio dela, o Estado se beneficia da expertise técnica do setor privado, da utilização de tecnologias de atendimento modernas e de equipes de

profissionais treinados especificamente para a atividade, assegurando maior agilidade no processamento das informações e melhor qualidade no serviço prestado ao cidadão. Além disso, evita-se a necessidade de expansão do quadro próprio de servidores públicos, o que implicaria custos adicionais, limitações orçamentárias e maior complexidade de gestão de pessoal.

Outro ponto relevante é que tais atividades não são legalmente reservadas a servidores públicos. A legislação vigente não atribui exclusividade de execução desse tipo de serviço a carreiras típicas de Estado, de modo que profissionais contratados por empresas privadas podem desempenhá-las sem infringir preceitos constitucionais ou legais. Nessa lógica, a terceirização não compromete o papel essencial dos servidores públicos, que permanecem responsáveis pela análise, decisão e encaminhamento das denúncias recebidas, preservando o núcleo indelegável da função estatal.

A contratação será estruturada de modo a caracterizar uma unidade produtiva autônoma, na qual a empresa contratada assumirá a plena gestão operacional e o fornecimento dos recursos necessários à execução do serviço, com autonomia administrativa sobre seus empregados. A relação com a Administração Pública será de natureza contratual, evitando-se elementos que caracterizem vínculo empregatício direto, como subordinação, pessoalidade e continuidade. Caberá à contratada gerir sua equipe conforme as diretrizes estabelecidas no contrato, sem prejuízo da supervisão e do controle final exercido pela SSP.

Em conclusão, a terceirização dos serviços de teleatendimento do Disque Denúncia é plenamente compatível com a Constituição Federal e com a Lei nº 14.133/2021, garantindo a continuidade e eficiência de um serviço público essencial sem desvirtuar as funções exclusivas do Estado. A medida preserva o interesse público, assegura maior qualidade e agilidade no atendimento e evita a sobrecarga do quadro de servidores, representando uma solução juridicamente válida, economicamente viável e tecnicamente eficaz.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Compras	Daylson Moreira Pereira

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

A contratação deverá contemplar a prestação de serviços especializados de gestão de contact center do Disque Denúncia, assegurando que o atendimento seja realizado por teleatendentes especializados em coleta de denúncias anônimas, além de supervisores dedicados à gestão da operação. Para garantir a efetividade, a continuidade e a qualidade do serviço, são estabelecidos os seguintes requisitos:

a) Requisitos de Dimensionamento e Operação

- Disponibilização de 19 postos de atendimento ativos em regime 24x7, organizados em turnos de 6 horas, com observância das pausas legais e técnicas;
- Inclusão de 1 posto de supervisão em tempo integral (24 horas por dia, 7 dias por semana);
- Manutenção de reserva técnica de atendentes para cobertura de férias, afastamentos, absenteísmo e variações de demanda;
- Controle biométrico de frequência para monitoramento da assiduidade e cumprimento das escalas.

b) Requisitos de Recursos Humanos

- Enquadramento funcional dos atendentes como teleatendentes especializados em coleta de denúncias anônimas, afastando a classificação de operador de telemarketing comum (CBO 4223-10) e aproximando-se das funções de teleatendente de emergência (CBO 4223-30);
- Remuneração diferenciada, fixada em piso superior ao piso salarial de telemarketing, devidamente justificada pelo risco e pela complexidade da função;
- Criação de prêmio de assiduidade pecuniário, como mecanismo de incentivo à presença e mitigação do absenteísmo;
- Seleção de candidatos mediante critérios rigorosos, incluindo avaliação psicológica, antecedentes criminais, perfil de escuta ativa e proatividade;
- Treinamento inicial com carga horária mínima e conteúdo programático específico, além de reciclagens semestrais obrigatórias.

c) Requisitos de Saúde Ocupacional e Apoio Psicossocial

- Oferta, pela contratada, de apoio psicológico permanente aos atendentes, mediante atendimento individual e ações coletivas preventivas, com relatórios de acompanhamento;
- Adoção de medidas preventivas contra adoecimento psíquico decorrente da exposição a conteúdos traumáticos, incluindo protocolos de encaminhamento.

d) Requisitos de Segurança da Informação

- Implementação de protocolos rigorosos de confidencialidade e custódia das informações, assegurando que o tratamento e o armazenamento de dados sejam realizados exclusivamente sob responsabilidade da Administração;
- Assinatura de termos de sigilo por todos os profissionais envolvidos;
- Realização de treinamentos periódicos em segurança da informação, com auditorias e simulações de tentativa de cooptação criminosa.

e) Requisitos de Desempenho e Continuidade

- Estabelecimento de SLA mínimo de 99% de postos ocupados por turno ao mês, com aplicação de glosas proporcionais em caso de descumprimento;
- Definição de tempo máximo de reposição de atendentes (até 48 horas após afastamento);
- Monitoramento e envio mensal de relatórios sobre índices de turnover e absenteísmo, com metas pactuadas e planos de ação corretiva;
- Disponibilização de indicadores de qualidade (tempo médio de espera, taxa de abandono, produtividade por PA, taxa de retrabalho).

f) Requisitos de Flexibilidade e Contingência

- Previsão de mecanismos de ampliação temporária de postos de atendimento em situações de demanda excepcional (operações policiais, eventos de grande repercussão midiática ou crises), mediante tabela de preços unitários previamente definida;
- Capacidade de manutenção do serviço mesmo em caso de falhas técnicas, com plano de contingência e redundância operacional.

5. Justificativa de majoração de piso

Justificativa de majoração do piso salarial ao prestador de serviço no teleatendimento do Disque denúncia

5.1. Introdução

Atualmente, o contrato do Disque Denúncia adota como referência remuneratória o piso salarial da categoria de telemarketing convencional (CBO 4223-10). Essa opção mostrou-se inadequada durante a execução contratual, uma vez que não corresponde à realidade do serviço prestado, tampouco à complexidade e aos riscos enfrentados pelos atendentes.

A experiência prática revelou altos índices de turnover e absenteísmo, com reflexos diretos na continuidade do serviço e na qualidade do atendimento prestado à população. Em alguns meses, a rotatividade chegou a superar 80% do efetivo, e houve defasagem significativa de postos vagos, demonstrando a fragilidade do modelo atual.

Diante desse cenário, a empresa contratada manifestou desinteresse em prorrogar o contrato, declarando a inviabilidade de manter os níveis de desempenho exigidos com a remuneração hoje praticada. Esse fato consolida o diagnóstico de que o enquadramento da função como “operador de telemarketing” e a aplicação de seu piso salarial não atendem às necessidades do serviço, tampouco garantem sua sustentabilidade.

A fim de assegurar a continuidade do Disque Denúncia, instrumento estratégico para a segurança pública e para o fortalecimento da participação social, torna-se imprescindível a revisão do modelo remuneratório, com a definição de um piso salarial majorado e compatível com a criticidade da função.

5.2. Peculiaridades do Serviço do Disque Denúncia

O serviço prestado pelo Disque Denúncia (DD181) apresenta características singulares que o afastam completamente do enquadramento em telemarketing convencional e o aproximam de atividades de natureza policial e investigativa. Cada ligação recebida carrega potencial de subsidiar operações policiais, desarticular organizações criminosas, localizar foragidos da Justiça ou mesmo salvar vidas em risco imediato.

Diferentemente do operador de telemarketing, que atua em rotinas de vendas, cobranças ou suporte ao consumidor, o atendente do Disque Denúncia lida diariamente com informações altamente sensíveis, que exigem:

5.2.1. Coleta de informações anônimas sobre crimes – Os atendentes recebem diariamente denúncias de crimes em andamento ou planejados, muitas vezes narrados em detalhes, ou até mesmo relatados enquanto estão ocorrendo. Isso os expõe a situações de forte impacto emocional, vivenciando indiretamente homicídios, estupro, sequestros, violência doméstica, cárceres privados, tráfico de drogas, tortura e crimes contra crianças, adolescentes e idosos. Esse contato cotidiano com violência e sofrimento humano produz alto risco de estresse pós-traumático e outros traumas psicológicos cumulativos, raramente encontrados em funções administrativas ou comerciais.

5.2.2. Extração de detalhes para investigações – O atendente do Disque Denúncia atua, na prática, como um investigador por telefone. Sua função vai além de ouvir relatos: ele deve conduzir estrategicamente a conversa, extraindo o máximo de detalhes relevantes (endereços, nomes, apelidos, características físicas, veículos utilizados, horários de movimentação). Frequentemente é necessário convencer o denunciante amedrontado ou hesitante a fornecer mais informações. Essa habilidade de persuasão e escuta ativa transforma relatos fragmentados em insumos valiosos para a polícia, capazes de subsidiar operações e prisões.

5.2.3. Encaminhamento de emergências à Polícia Militar (190) – Em situações críticas, o atendente deve discernir com rapidez que a ocorrência requer acionamento imediato da Polícia Militar, tornando-se um elo de emergência. Nesses casos, o impacto psicológico é similar ao dos atendentes do COPOM, pois o profissional lida com situações de risco iminente de vida, ouvindo gritos de socorro, desespero de vítimas ou violência em tempo real.

5.2.4. Sigilo absoluto das informações – Diferentemente de outras centrais, nas quais os registros podem ser compartilhados internamente, os atendentes do Disque Denúncia atuam sob um rigoroso regime de confidencialidade. Não podem comentar, relatar ou compartilhar qualquer detalhe, nem mesmo em ambiente familiar ou terapêutico. Esse isolamento agrava o peso emocional, uma vez que os traumas permanecem represados, aumentando a vulnerabilidade psíquica.

5.2.5. Pressão psicológica intensa e permanente – O contato cotidiano com crimes graves e repulsivos exige dos atendentes discernimento, autocontrole, empatia e cautela, de modo a extrair informações sem desestabilizar o denunciante, ao mesmo tempo preservando sua própria integridade emocional. A natureza do serviço impõe uma pressão constante sobre o equilíbrio mental dos trabalhadores.

5.2.6. Risco institucional e de segurança – Por lidarem com informações que subsidiam investigações e operações policiais, os atendentes estão expostos a tentativas de cooptação ou coação por parte de criminosos. É recorrente que organizações ilícitas busquem sondar, intimidar ou oferecer vantagens aos operadores, com o intuito de obter dados privilegiados sobre investigações, alvos de operações ou identidade de denunciante. Trata-se de um risco direto à segurança institucional do serviço e à integridade dos trabalhadores.

Essas peculiaridades tornam absolutamente evidente que a função exercida no Disque Denúncia extrapola em muito o conceito de simples operador de telemarketing. Trata-se de uma atividade que reúne elementos de atendimento emergencial, coleta de inteligência, suporte a operações policiais, manutenção de sigilo sensível e alta resiliência psicológica. Por isso, deve ser reconhecida, enquadrada e remunerada em patamar compatível com sua criticidade e responsabilidade institucional.

5.3 – Inadequação do Piso Salarial Atual

O enquadramento do serviço do Disque Denúncia (DD181) no piso salarial do operador de telemarketing (CBO 4223-10) revelou-se totalmente inadequado. Esse piso foi concebido para funções de natureza essencialmente comercial ou administrativa — como vendas, cobrança, pesquisas de opinião e atendimentos de SAC —, atividades de baixo risco, de pouca exigência psicológica e sem repercussões institucionais significativas.

No entanto, a realidade do Disque Denúncia é diametralmente oposta. O canal exige um perfil profissional diferenciado, submetido a protocolos rigorosos de segurança, com preparo psicológico permanente e elevado grau de responsabilidade institucional. Os atendentes não apenas registram chamadas, mas processam informações estratégicas sobre crimes graves, cuja condução inadequada pode resultar em prejuízos irreparáveis para investigações policiais e para a própria segurança de denunciante.

Assim, embora o Disque Denúncia não seja formalmente um canal emergencial clássico, como o 190, suas atividades guardam forte similitude com a CBO 4223-30 – Teleatendente de Emergência, uma vez que demandam protocolos, resiliência e responsabilidade em níveis equiparáveis.

- Supervisão constante e protocolos rígidos de atendimento – Tal como nas centrais de emergência, os atendentes do Disque Denúncia devem seguir procedimentos cuidadosamente padronizados. Qualquer erro pode comprometer a qualidade da informação, expor denunciante ou colocar em risco investigações. Há necessidade de supervisão permanente, com monitoramento em tempo real e revisões frequentes dos relatos encaminhados.
- Pressão psicológica permanente – As informações recebidas envolvem crimes em andamento, carregados de violência, desespero e sofrimento humano. Essa exposição contínua gera um impacto emocional comparável ao vivenciado por atendentes do 190, pois não decorre de metas comerciais, mas do contato direto com homicídios, abusos sexuais, sequestros, cárceres privados, tráfico de drogas e corrupção policial.
- Triagem precisa e escuta ativa – Tal qual o atendente de emergência distingue entre uma urgência real e um chamado indevido, o operador do Disque Denúncia precisa filtrar informações úteis em meio a relatos confusos ou incompletos. A habilidade de conquistar a confiança do denunciante e extrair detalhes objetivos é determinante para transformar a denúncia em insumo confiável para investigações policiais.
- Preparo emocional e disciplina funcional – A rotina exige equilíbrio emocional e disciplina funcional comparáveis aos de centrais de emergência. O atendente precisa manter a calma em situações de tensão extrema, aplicar protocolos com rigor e evitar que o envolvimento emocional comprometa a neutralidade. Isso requer não apenas treinamento técnico, mas suporte psicológico contínuo.
- Risco institucional e segurança das informações – Mais acentuado até que no 190, o atendente do Disque Denúncia lida com informações que, se vazadas, podem comprometer investigações inteiras ou colocar em risco a vida de denunciante. Assim, a confidencialidade e a custódia da informação assumem caráter de missão institucional, aproximando a função de operações críticas de segurança pública.
- Tomada de decisão em tempo real – O atendente deve decidir rapidamente se a denúncia será tratada como inteligência, se será encaminhada como acionamento emergencial à Polícia Militar ou se deve ser destinada a órgãos especializados. Essa capacidade decisória imediata, muitas vezes sem possibilidade de consulta, aproxima a função ao patamar de complexidade das centrais de emergência.
- Contato com a criminalidade organizada e tentativas de cooptação – Diferentemente do telemarketing comum, os atendentes do Disque Denúncia estão sujeitos a tentativas de aliciamento e coação por organizações criminosas. Trata-se de um risco direto à integridade dos trabalhadores e à própria segurança institucional do serviço, conferindo ainda maior similitude ao atendimento emergencial.

Diante dessas peculiaridades, torna-se evidente que o piso salarial do telemarketing convencional não reflete a complexidade, o risco e a responsabilidade da função desempenhada no Disque Denúncia. Por sua natureza, o cargo deve ser reconhecido como teleatendente especializado, aproximado em criticidade ao teleatendente de emergência (CBO 4223-30), com remuneração compatível com sua relevância estratégica e institucional.

5.4 – Impactos Observados na Execução Contratual

A execução do contrato vigente evidenciou de forma clara a inadequação do modelo atual, sobretudo no que se refere à manutenção da força de trabalho.

Os indicadores de turnover, expressos na tabela abaixo, retirados do relatório do Gestor do contrato, revelaram índices médios superiores a 10% ao mês, atingindo um patamar crítico em julho de 2025, quando aproximadamente 80% do efetivo foi desligado em um único mês. Tal cenário é insustentável para qualquer serviço público, especialmente para um canal estratégico de segurança, cuja eficácia depende diretamente da estabilidade e da experiência acumulada dos atendentes.

TURNOVER - MENSAL 2025							
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
Teleatendentes na operação	35	30	32	31	40	45	26
Teleatendentes que deixaram a operação	2	4	2	9	4	3	21

O absenteísmo também se mostrou elevado, resultando em postos vagos e na consequente defasagem operacional em diversos períodos. Em meses críticos, a ausência de atendentes superou 25% da escala prevista, o que implicou maior tempo de espera para o cidadão, perda de ligações e sobrecarga dos atendentes remanescentes.

POSTOS VAGOS - TELEATENDIMENTO DD181							
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
TOTAL DE POSTOS VAGOS	62	115	163	146	32	19	72
TOTAL CONTRATADO	380	532	589	570	589	570	589
% DE DEFASAGEM	16,32%	21,62%	27,67%	25,61%	5,43%	3,33%	12,22%

A situação se agravou com o desinteresse da atual contratada em prorrogar o contrato, alegando inviabilidade de manter o serviço dentro dos parâmetros remuneratórios e de desempenho estipulados. Esse posicionamento confirma que a configuração atual, baseada no piso salarial de telemarketing, não é economicamente sustentável nem operacionalmente eficaz.

Os reflexos dessa instabilidade foram múltiplos: perda de continuidade do serviço, falhas recorrentes no atendimento, dificuldade de retenção de conhecimento organizacional e risco de quebra de confiança da sociedade no canal. É importante salientar que a confiança pública é a principal força motriz do Disque Denúncia; qualquer percepção de fragilidade compromete a disposição do cidadão em denunciar crimes e colaborar com as forças policiais.

Portanto, os impactos observados na execução contratual consolidam o diagnóstico de que o modelo atual está esgotado e que a continuidade do serviço depende de ajustes estruturais, especialmente quanto à reclassificação funcional e à majoração do piso salarial, a fim de viabilizar a atração e retenção de profissionais capacitados.

5.5 – Referências de Mercado e Jurisprudência

5.5.1 – Referências de Contratações Públicas

A adoção de piso salarial diferenciado em centrais de atendimento críticas já é uma prática consolidada em diversos órgãos da Administração Pública, especialmente na área de segurança.

No Estado de São Paulo, o Edital nº 25/2024 – COPOM/PMESP estabeleceu a contratação de serviços de operação e gestão de contact center emergencial (190/193), criando a função de Teleatendente de Emergência (CBO 4223-30). O edital fixou salário-base 40% acima do piso do telemarketing convencional, justificando a medida pelas peculiaridades da função: atendimento direto de ocorrências emergenciais, protocolos rígidos, pressão psicológica permanente e risco institucional. Esse precedente é particularmente relevante por se tratar do mesmo ente federativo e da mesma Secretaria de Segurança Pública, configurando referência administrativa robusta e aplicável ao caso do Disque Denúncia.

De forma análoga, o Governo de Minas Gerais, por intermédio da SEJUSP, no Processo de Compra nº 1501561.000016/2021, reconheceu que não há categoria trabalhista específica para atendentes de centrais de emergência. Por essa razão, adotou metodologia própria para valorização remuneratória, destacando que esses profissionais desempenham atividade-fim da instituição de segurança, e não uma função meramente administrativa ou comercial típica de call center.

Esses exemplos evidenciam que o piso de telemarketing não é aplicável a serviços críticos de segurança pública, sendo prática recorrente dos entes federativos a fixação de valores diferenciados para garantir a atratividade e a sustentabilidade da função.

5.5.2 – Jurisprudência de Controle Externo

O Tribunal de Contas da União (TCU) tem consolidado, de forma reiterada, o entendimento de que é juridicamente admissível a fixação de salários superiores aos pisos previstos em convenções coletivas quando se tratar de funções que apresentem peculiaridades de maior complexidade, risco ou responsabilidade institucional. O Acórdão nº 1.589/2024-Plenário é categórico ao afirmar que, desde que exista justificativa técnica detalhada e pesquisa de mercado adequada, a Administração Pública pode afastar-se do piso convencional para assegurar a execução contratual de forma eficiente e sustentável.

O caso do Disque Denúncia se enquadra diretamente nessa hipótese. Trata-se de serviço estratégico de segurança pública, cujo desempenho exige perfil funcional incompatível com a categoria genérica de telemarketing. As peculiaridades já descritas — como sigilo absoluto, risco de cooptação por organizações criminosas, exposição cotidiana a relatos traumáticos e caráter investigativo da atividade — configuram de modo inequívoco as condições excepcionais que, segundo o TCU, autorizam e justificam a fixação de piso diferenciado. Assim, não se trata de mera liberalidade administrativa, mas de medida necessária de adequação à realidade da função, em consonância com a jurisprudência consolidada.

Além disso, a própria Lei nº 14.133/2021, em seu art. 11, determina que toda contratação deve observar os princípios da eficiência, do interesse público e da seleção da proposta mais vantajosa. Nesse sentido, está demonstrado que pagar apenas o piso de telemarketing não é vantajoso: gera absenteísmo e turnover elevados, que comprometem a continuidade e a qualidade do serviço, tornando a contratação ineficiente e antieconômica. Logo, a fixação de um piso majorado não só encontra amparo na jurisprudência do TCU, como também está em perfeita harmonia com os princípios expressos da Nova Lei de Licitações.

Esse precedente consolida a tese de que a Administração pode e deve adequar a remuneração à realidade da função, quando comprovada a inadequação do piso convencional. A jurisprudência do TCU ainda registra outros acórdãos na mesma linha, demonstrando consistência e estabilidade do entendimento, o que confere maior segurança jurídica à adoção de piso diferenciado para funções críticas como a desempenhada no Disque Denúncia.

5.6 – Benefícios da Majoração Salarial

A fixação de um piso salarial diferenciado para os atendentes do Disque Denúncia (DD181) trará benefícios significativos tanto para a gestão interna do contrato quanto para a sociedade como um todo, reforçando a continuidade de um serviço público essencial à segurança.

5.6.1 – Benefícios Diretos à Gestão do Serviço

- Atração e retenção de profissionais qualificados: a remuneração compatível com a complexidade da função tornará a vaga mais atrativa, reduzindo a evasão e garantindo a permanência de operadores experientes.
- Redução de turnover e absenteísmo: ao eliminar o desestímulo gerado por salários insuficientes, haverá maior estabilidade da força de trabalho e previsibilidade na escala.
- Diminuição de desperdícios com treinamentos constantes: equipes estáveis significam menos custos com formação e reciclagem de novos profissionais, e maior acúmulo de conhecimento prático pelos que permanecem.
- Fortalecimento de protocolos de sigilo e segurança institucional: a retenção de pessoal qualificado assegura melhor adesão aos protocolos e menor vulnerabilidade a falhas ou riscos de cooptação.
- Preservação da saúde mental dos atendentes: a valorização salarial aliada ao suporte psicológico aumenta a resiliência dos operadores, reduzindo afastamentos por adoecimento.

5.6.2 – Benefícios Ampliados à Sociedade

- Continuidade do serviço público essencial: a estabilidade da equipe garante que a população tenha à disposição um canal confiável e sempre ativo para o envio de denúncias.
- Reforço da confiança da sociedade no canal: um Disque Denúncia robusto, com atendimento qualificado e estável, incentiva a população a colaborar, ampliando o fluxo de informações anônimas.
- Intervenção eficaz nas políticas de segurança pública: denúncias bem registradas e completas se convertem em dados de inteligência de alta qualidade, permitindo à polícia agir com maior precisão e eficiência no combate à criminalidade.
- Fortalecimento do interesse público: ao proteger denunciantes, assegurar a qualidade da informação e preservar a credibilidade institucional, o Estado cumpre sua função de garantir a segurança e a paz social.

Assim, a majoração salarial não se limita a uma medida administrativa ou trabalhista. Trata-se de um instrumento estratégico de política pública, que garante a continuidade de um canal essencial, assegura a confiança da população e potencializa a capacidade do Estado em prevenir crimes, desarticular organizações criminosas e salvar vidas.

5.7 – Conclusão da Justificativa

O serviço prestado pelo Disque Denúncia possui peculiaridades que o afastam por completo da função comum de operador de telemarketing. Enquanto o telemarketing convencional lida com demandas comerciais e administrativas de baixo risco, os atendentes do Disque Denúncia exercem atividades de natureza investigativa e estratégica para a segurança pública, como a coleta de denúncias anônimas sobre crimes graves, a extração de detalhes que subsidiam investigações, a manutenção de sigilo absoluto e a atuação sob intensa pressão psicológica e risco institucional. Trata-se, portanto, de um perfil funcional especializado em coletar e qualificar informações criminais, em nada comparável ao operador de SAC ou de vendas.

Conforme apresentado, a Administração Pública, inclusive em outros entes federativos, já reconheceu essa diferença e promoveu contratações com tratamento remuneratório diferenciado. Como no caso do COPOM da Polícia Militar de São Paulo, que criou a função de Teleatendente de Emergência e fixou remuneração superior ao piso do telemarketing, em razão da criticidade da atividade. De modo semelhante, o Governo de Minas Gerais, estruturou contratação de centrais de emergência adotando metodologia própria para remuneração diferenciada, justificando que tais profissionais desempenham atividade-fim de segurança, sem correspondência nas categorias comuns catalogadas pela CLT.

No plano jurisprudencial, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 1.589/2024-Plenário, consolidou o entendimento de que a Administração pode fixar salários superiores aos pisos convencionais quando houver justificativa técnica detalhada e pesquisa de mercado que demonstrem a necessidade. O caso do Disque Denúncia se enquadra perfeitamente nesse cenário: há peculiaridade da função, inviabilidade demonstrada no modelo atual e precedentes administrativos e jurisprudenciais que respaldam a adoção de um piso majorado.

Dessa forma, conclui-se que é necessária a reclassificação funcional dos atendentes do Disque Denúncia como teleatendentes especializados e a adoção de um modelo remuneratório diferenciado, que contemple piso salarial majorado e prêmio de assiduidade. Caberá ainda à Administração realizar pesquisa de mercado ampla e consistente, junto a empresas prestadoras, para delimitar o percentual ou valor de majoração praticado, assegurando que a solução seja tecnicamente fundamentada, juridicamente segura e economicamente viável, em benefício da continuidade de um serviço público essencial à segurança da sociedade.

6. Definição de remuneração mínima

A definição da remuneração mínima dos profissionais a serem alocados no serviço de gestão do contact center do Disque Denúncia (181) é resultado de um processo de levantamento técnico, fundamentado em pesquisa de mercado e em referências públicas, cujo objetivo foi identificar valores praticados em condições análogas, de modo a assegurar a atratividade do cargo, reduzir os índices de turnover e absenteísmo e garantir a continuidade do serviço.

6.1. Metodologia do Levantamento

O levantamento foi realizado em duas frentes complementares:

- a) Pesquisa junto ao mercado privado: foram enviadas solicitações de cotação a 39 empresas do setor de contact center, incluindo todas as que participaram do último certame do Disque Denúncia. O prazo para resposta foi de 15 dias, findo o qual foram recebidas 8 propostas formais, contendo planilhas de salários-base e benefícios para as funções de teleatendente e supervisor.
- b) Referência pública: foi realizada consulta ao contrato vigente do COPOM/PMESP, executado pela empresa TEL Centro de Contatos Ltda., que apresenta similaridade funcional com o objeto desta contratação. A unidade gestora encaminhou cópias de holerites de teleatendentes e supervisores, evidenciando os valores efetivamente pagos.

6.2. Fases do Levantamento

O processo compreendeu três etapas principais:

- a- Coleta de dados: envio dos questionários e recebimento das cotações das empresas, bem como solicitação formal ao COPOM.
- b- Análise crítica: consolidação dos valores recebidos, cálculo de médias, medianas e faixas de variação, com comparação aos pisos salariais da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT/2025) do setor de telemarketing.
- c- Conclusão técnica: definição dos percentuais de majoração mais adequados, considerando os parâmetros de mercado e a prática pública já estabelecida.

6.3. Resultados Obtidos

- Teleatendentes especializados (mercado privado): valores entre R\$ 1.799,55 e R\$ 2.617,62, correspondentes a acréscimos de 18% a 72% sobre o piso da CCT (R\$ 1.522,28). A média das propostas foi de R\$ 2.256,50, equivalente a +48,23%.
- Supervisores (mercado privado): valores entre R\$ 2.633,68 e R\$ 4.250,00, variando de 25% a 102% sobre o piso da CCT (R\$ 2.105,88). A média foi de R\$ 3.215,44, equivalente a +52,69%.
- Prêmio de assiduidade (mercado privado): média de R\$ 329,99, com faixa entre R\$ 179,95 e R\$ 430,00.
- Referência pública (COPOM/PMESP): holerites comprovaram o pagamento de R\$ 2.119,95 para teleatendentes (+39,19% sobre a CCT), R\$ 3.848,86 para supervisores (+82,76% sobre a CCT) e prêmio de assiduidade de R\$ 300,00.

6.4. Conclusão Técnica

A análise conjunta do mercado e da referência pública evidencia que o piso convencional de telemarketing é insuficiente para reter profissionais no contexto do Disque Denúncia, dadas as peculiaridades da função. Tanto o setor privado quanto o COPOM já praticam valores significativamente superiores, com majorações médias de 40% a 50%, além do pagamento de bônus de assiduidade.

Assim, conclui-se que, para esta contratação, devem ser adotados como referência mínima:

- Teleatendente especializado: piso salarial da CCT acrescido de 40%, mais bônus de assiduidade de R\$ 300,00;

- Supervisor de contact center: piso salarial da CCT acrescido de 50%, mais bônus de assiduidade de R\$ 300,00.

Esses parâmetros garantem alinhamento com as práticas de mercado e com contratações públicas similares, contribuindo para a valorização profissional, a redução do absenteísmo e a sustentabilidade do contrato.

7. Levantamento de Mercado

O mercado nacional de serviços de contact center voltados à segurança pública e a atendimentos críticos apresenta diferentes metodologias e soluções tecnológicas, muitas delas já aplicadas em centrais de emergência como o 190 (Polícia Militar), 193 (Corpo de Bombeiros) e centrais de denúncia ou emergência social (Disque 100, Disque 180, SAMU 192, 156 Prefeitura).

7.1 – Tipos de soluções identificadas no mercado:

7.1.1. Terceirização tradicional de contact center (atividade-meio)

- Modelo predominante no setor público: a Administração contrata empresa especializada para gerir a central, fornecendo mão de obra, infraestrutura tecnológica, treinamento e supervisão.
- Permite que policiais e servidores da área-fim concentrem-se em atividades estratégicas, enquanto a operação contínua de atendimento é desempenhada por civis qualificados.

7.1.2. Modelos híbridos com participação direta de servidores públicos

- A atividade de triagem inicial é realizada por empresa contratada, enquanto etapas de classificação ou despacho emergencial ficam a cargo de policiais ou servidores.
- Este modelo aumenta o controle estatal sobre as informações críticas, mas mantém a terceirização da etapa de recepção e registro.
- Exemplos: centrais integradas de comando e controle (CICC) no Distrito Federal e no Rio de Janeiro.

7.1.3. Soluções baseadas em tecnologia e automação

- Uso de URA inteligente (Unidade de Resposta Audível) e chatbots com IA para triagem inicial e coleta de dados básicos, com encaminhamento para atendente humano em casos de maior complexidade.
- Reduz o tempo de espera, aumenta a capacidade de atendimento simultâneo e pode filtrar chamadas indevidas.
- Exige integração robusta com sistemas de segurança pública e alto investimento inicial.

7.2.3. Plataformas em nuvem e contact center as a service (CCaaS)

- Soluções baseadas em infraestrutura de nuvem, com alta escalabilidade, redundância e capacidade de operar em regime 24x7 sem risco de interrupção.
- Permitem que a Administração não precise investir em infraestrutura própria, focando apenas na supervisão contratual e na análise de resultados.
- Utilizadas em grandes centrais privadas (bancos, telecomunicações) e dificulta a utilização para a segurança pública mediante requisitos de sigilo e segurança da informação.

7.2 – Tendência observada no setor público

A análise das contratações recentes demonstra que a Administração Pública brasileira tende a contratar serviços de atividade-meio, como operação de contact center, deixando a atividade-fim (investigação, análise e despacho policial) a cargo de servidores policiais. Essa diretriz é coerente com os princípios da economicidade e da eficiência, uma vez que libera efetivo policial para funções que exigem poder de polícia, enquanto a recepção e tratamento inicial das denúncias é executada por civis contratados e capacitados.

7.3 – Justificativa técnica e econômica da solução a contratar

Considerando o contexto do Disque Denúncia, a solução mais adequada para a Administração é a contratação de empresa especializada na gestão de contact center receptivo, em modelo de terceirização completa da atividade-meio, com os seguintes fundamentos:

7.3.1. Técnicos:

- Profissionalização da atividade de teleatendimento, com protocolos, supervisão e treinamento contínuo.
- Possibilidade de exigência de piso salarial diferenciado e apoio psicossocial para retenção da mão de obra.
- Redução do risco de falhas operacionais pela especialização da contratada.
- Maior flexibilidade para adaptação a novas tecnologias (URA inteligente, relatórios analíticos, indicadores de desempenho).

7.3.2. Econômicos:

- Redução de custos indiretos com recrutamento, treinamento e gestão de pessoal, já internalizados pela contratada.
- Liberação de efetivo policial para funções de investigação, análise das denúncias e repressão, evitando o desvio de função e garantindo maior retorno à atividade-fim do Estado.
- Maior previsibilidade orçamentária, com valores previamente definidos em contrato, evitando custos extraordinários com rotatividade e absenteísmo.

Assim, a escolha do modelo de terceirização especializada do contact center, com requisitos de diferenciação funcional (teleatendente especializado em denúncias), é a que melhor atende ao interesse público, garantindo continuidade, qualidade e eficiência do serviço, ao mesmo tempo em que permite ao Estado concentrar seu efetivo em funções típicas de polícia.

8. Descrição da solução como um todo

A solução proposta consiste na operação e gestão contínua do serviço de teleatendimento do Disque Denúncia (181), assegurando à população um canal seguro, sigiloso e permanentemente disponível para o fornecimento de informações relevantes à segurança pública. A atividade será prestada por empresa contratada especializada em contact center, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, funcionando de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados), com plena integração à estrutura da Secretaria da Segurança Pública (SSP).

8.1 – Descrição do Serviço

O serviço será executado por meio de 19 Posições de Atendimento (PAs) distribuídas em turnos de 6 horas, com pausas legais incorporadas à jornada, além de um posto de supervisão permanente. Os atendentes terão como atribuições principais:

- Receber e registrar denúncias anônimas, aplicando protocolos de escuta ativa e persuasão para extrair o máximo de informações úteis;
- Manter sigilo absoluto quanto ao conteúdo tratado e à identidade dos denunciantes;
- Realizar triagem inicial das ocorrências, distinguindo entre denúncias comuns, informações de inteligência e situações emergenciais que demandem acionamento imediato da Polícia Militar (190);
- Inserir as informações no sistema informatizado oficial, fornecido e administrado pela SSP, garantindo padronização e rastreabilidade dos dados.

O supervisor terá papel essencial de acompanhar em tempo real os atendimentos, orientar os teleatendentes, revisar registros, monitorar indicadores de qualidade e atuar como ponto de contato direto entre a contratada e a gestora do contrato.

8.2 – Responsabilidades Integradas

- SSP (contratante): responsável pelo sistema informatizado de cadastro e gestão das denúncias, pela infraestrutura física do posto de atendimento (instalações no CICC, computadores, mobiliários e rede lógica) e pela análise, validação e investigação das denúncias recebidas.
- Empresa contratada: responsável pela execução do atendimento, pela gestão de recursos humanos (seleção, treinamento, supervisão, controle de frequência), e pelo fornecimento de equipamentos individuais de uso (uniformes, headsets e sistema de ponto biométrico), além de garantir reserva técnica de profissionais para reposições imediatas.

8.3 – Exigências Funcionais e Técnicas

O serviço deverá obedecer a requisitos que assegurem sua efetividade:

- Operação ininterrupta, com manutenção da capacidade plena em todos os turnos;
- Seleção rigorosa de pessoal, incluindo investigação social, avaliação psicológica e comprovação de idoneidade;

- Treinamento inicial e reciclagens periódicas, alinhados a protocolos definidos pela SSP, cobrindo técnicas de abordagem, sigilo e protocolos de segurança;
- Controle biométrico de ponto, garantindo monitoramento da assiduidade;
- Monitoramento de desempenho em tempo real, com relatórios mensais de indicadores (turnover, absenteísmo, tempo médio de atendimento, volume de ligações e qualidade das denúncias registradas);
- Programa de apoio psicossocial, assegurando suporte emocional e prevenção ao adoecimento ocupacional, dado o contato diário com relatos traumáticos de criminalidade.

8.4 – Integração da Solução

A operação do Disque Denúncia funcionará como um sistema integrado:

Cidadão – realiza a ligação ao canal 181 e relata informações anônimas;

Teleatendente (contratada) – conduz a conversa, coleta os dados, registra no sistema oficial e, se necessário, encaminha emergências ao 190;

Supervisor (contratada) – acompanha os atendimentos, assegura a qualidade e gera relatórios;

SSP (contratante) – recebe os registros, realiza a análise, investiga e adota medidas operacionais e estratégicas no âmbito da segurança pública.

8.5. Da Vigência da Contratação

O prazo de vigência contratual proposto é de 60 (sessenta) meses, contados a partir da ordem de início de serviço, sendo possível a prorrogação por períodos sucessivos que, somados, não ultrapassem 120 (cento e vinte) meses, conforme previsto nos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A definição desse prazo se justifica pela natureza contínua e estratégica do serviço de operação e gestão do contact center do Disque Denúncia (181), que demanda estabilidade operacional, manutenção do conhecimento acumulado e investimentos constantes em capacitação de pessoal. Contratos de curta duração, além de elevar custos de transição e treinamento, tendem a acentuar problemas de turnover e absenteísmo, já diagnosticados em contratações anteriores.

Assim, a adoção de prazo inicial de 60 meses, com possibilidade de prorrogação até o limite legal de 120 meses, busca conciliar segurança jurídica, eficiência administrativa e continuidade do serviço público, garantindo que a Administração mantenha flexibilidade para avaliar periodicamente a execução contratual e adotar eventuais ajustes necessários, sem prejuízo à população e à política de segurança pública do Estado de São Paulo.

9. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Para o dimensionamento da presente contratação, foi cuidadosamente analisada a experiência do Instituto São Paulo contra a Violência, responsável pelo atendimento do Disque Denúncia até o final de 2023, no âmbito do Acordo de Cooperação GSSP/ATP nº 162/20. Durante sua vigência, ficou demonstrado que a estrutura adotada foi suficiente para atender à demanda existente, assegurando a eficácia e a confiabilidade do serviço.

O contexto histórico confirma a adequação desse modelo. Apenas em 202 foram registradas 467.772 ligações, das quais resultaram 20.020 denúncias efetivas, representando uma média de 1.281 atendimentos diários. Esse desempenho operacional reforça que a quantidade de postos de atendimento então utilizada era compatível com o volume da demanda e com os objetivos estratégicos do canal.

Com base nessa experiência consolidada, foi celebrada a contratação atualmente em vigor, que manteve parâmetros semelhantes e demonstrou que a quantidade de postos adotada é suficiente para garantir a efetividade do serviço. Os resultados observados até o momento, mesmo diante dos desafios de turnover e absenteísmo, comprovam a pertinência do dimensionamento escolhido.

Assim, para a nova contratação, será mantida a estrutura de 19 postos de atendimento telefônico (teleatendentes), diários, distribuídos de acordo com a demanda e fluxo de ligações. Esses parâmetros foram definidos a partir da experiência prática, que demonstrou sua adequação ao volume de trabalho esperado.

Adicionalmente, está prevista a manutenção de 1 posto de supervisão ininterrupta, no Setor de Atendimento 181. A presença de supervisores é condição essencial para assegurar a supervisão contínua das atividades, a aplicação dos protocolos, a qualidade das informações registradas e a aderência às melhores práticas de gestão de contact centers.

Por fim, a empresa contratada deverá manter uma Reserva de Profissionais (teleatendentes e supervisores) dimensionada para cobrir ausências ocasionais, férias, afastamentos ou desligamentos, de modo a garantir a substituição imediata e evitar a interrupção do serviço.

Essa exigência busca mitigar riscos operacionais e assegurar a continuidade ininterrupta do Disque Denúncia, especialmente em períodos de alta demanda.

Dessa forma, a escolha dos quantitativos e da estrutura de trabalho proposta resulta de análise técnica baseada em dados históricos e na experiência contratual anterior, assegurando que o canal continue operando com eficiência, qualidade e eficácia, em benefício da segurança pública e da confiança da população.

9.1. Memória de cálculo e documentos de suporte

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos postos de trabalho e respectivos turnos de atendimento, conforme o dimensionamento atualmente vigente no contrato em execução, refletindo a organização operacional do Serviço Disque Denúncia e a cobertura dos períodos de atendimento ao público.

DISQUE DENÚNCIA - SÃO PAULO		
Turnos		Número de "POSTOS DE ATENDIMENTO"
Dia da semana	Horário	
Segunda-feira a Domingo	Das 00 horas às 06 horas	03 (três)
	Das 06 horas às 12 horas	05 (cinco)
	Das 12 horas às 18 horas	06 (seis)
	Das 18 horas às 00 horas	05 (cinco)
	Das 00 horas às 24 horas	01 (um) posto de supervisor 24h

A estimativa das quantidades ora propostas baseia-se na análise do histórico de chamados e na manutenção dos parâmetros operacionais atualmente contratados, os quais têm se mostrado adequados para atender à demanda efetiva do serviço. As memórias de cálculo e documentos que fundamentam essa estimativa consideram a interdependência com outras contratações vinculadas ao funcionamento do sistema (como infraestrutura de atendimento, manutenção de plataforma tecnológica e suporte técnico), de modo a assegurar a continuidade e eficiência do serviço, bem como a possibilidade de ganhos de escala decorrentes da integração contratual.

10. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 19.157.374,88

O valor médio apurado nas pesquisas de preços, considerando a estimativa de consumo e a vigência contratual de 60 (sessenta) meses, corresponde a R\$ 19.157.374,88 (dezenove milhões, cento e cinquenta e sete mil, trezentos e setenta e quatro reais e oitenta e oito centavos).

11. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A Lei nº 14.133/2021, em seu artigo 40, inciso V, alínea b, estabelece que o parcelamento do objeto deve ser observado sempre que tecnicamente viável e economicamente vantajoso. Todavia, no caso específico da contratação de serviços contínuos de operação e gestão do contact center do Disque Denúncia, a análise técnica conduzida demonstra que o parcelamento não se mostra recomendável, pelas razões a seguir:

Integridade e Uniformidade do Serviço

O Disque Denúncia é um serviço sensível, que exige padronização absoluta de protocolos de atendimento, de confidencialidade e de qualidade. A divisão do objeto em diferentes fornecedores poderia gerar discrepâncias na execução, ocasionando falhas de comunicação, perda de consistência e comprometimento da confiança da população no canal.

Economia de Escala

A centralização em um único contrato possibilita economia de escala, reduzindo os custos unitários pela unificação da gestão de pessoas, da supervisão e da infraestrutura de apoio. O fracionamento exigiria a duplicação de estruturas de reserva técnica, monitoramento de desempenho e apoio psicossocial, o que aumentaria os custos e reduziria a eficiência global da contratação.

Coordenação e Comunicação

Um único contrato garante fluxo de comunicação simplificado entre a Administração e o prestador de serviço, facilitando o gerenciamento e a tomada de decisão. O parcelamento resultaria em sobrecarga administrativa para a gestão contratual, demandando maior esforço de integração entre fornecedores distintos, o que aumentaria riscos operacionais e burocráticos.

Qualidade e Padronização do Atendimento

A qualidade do Disque Denúncia depende da uniformidade na capacitação dos atendentes e supervisores, da aplicação consistente dos protocolos e da manutenção de padrões rígidos de sigilo. Diferentes fornecedores poderiam adotar metodologias de treinamento e supervisão divergentes, prejudicando a confiabilidade do atendimento prestado à população.

Segurança da Informação

A gestão da informação e a proteção de dados sigilosos são pilares do serviço. A utilização de múltiplos prestadores aumentaria o risco de falhas de segurança, vulnerabilidades e dificuldades de auditoria, colocando em risco tanto as investigações policiais quanto a segurança dos denunciante.

Conclusão

Por todo o exposto, conclui-se que, na licitação para a operação do contact center do Disque Denúncia, o não parcelamento da solução é medida que se justifica plenamente sob os aspectos técnico, econômico e administrativo, sendo a forma mais adequada para garantir eficiência operacional, segurança da informação, padronização do atendimento e economicidade. A fragmentação do objeto poderia comprometer a continuidade e a qualidade do serviço público, razão pela qual a contratação deverá ocorrer em modelo integral e centralizado, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Destaca-se que não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes ao objeto pretendido, nem há pretensão de realizar contratações futuras para que o objetivo desta contratação seja atingido, razão pela qual este item não será considerado no planejamento.

13. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A presente contratação está em plena consonância com os instrumentos de planejamento estratégico do Governo do Estado de São Paulo, especificamente no eixo da Segurança Pública.

No âmbito do Programa de Metas do Governo do Estado, a iniciativa se insere diretamente no Objetivo 3 – “Segurança Pública Fortalecida e Integrada para uma Sociedade Protegida”, que estabelece como diretriz a ampliação da capacidade de resposta das forças de segurança e o fortalecimento dos canais de comunicação com a população. O Disque Denúncia (181) é ferramenta central para viabilizar a participação social no combate à criminalidade, permitindo à sociedade fornecer informações sigilosas que auxiliam investigações e operações policiais.

De igual forma, a contratação guarda alinhamento direto com o Plano Plurianual do Estado de São Paulo 2024–2027, no Objetivo Estratégico 3 – “Segurança Pública Fortalecida e Integrada para uma Sociedade Protegida e com Menos Incidência de Crimes”. A manutenção de um canal de denúncias estruturado e eficiente contribui para a redução da criminalidade, aumenta a percepção de segurança da população e reforça a integração entre a sociedade civil e as instituições policiais.

Adicionalmente, a demanda foi formalmente incluída no Plano de Contratações Anual (PCA) 2025, em conformidade com o Decreto Estadual nº 67.689/2023, que regulamenta o planejamento das contratações no Estado. Dessa forma, a previsão orçamentária e o enquadramento no planejamento institucional já foram assegurados, devendo a especificação detalhada constar no Termo de Referência, como medida de transparência e aderência ao processo de planejamento anual.

Em síntese, a contratação proposta não é uma iniciativa isolada, mas parte de um esforço articulado de governo, alinhado às diretrizes do Programa de Metas, do PPA e do PCA, com vistas a fortalecer a segurança pública, reduzir a incidência de crimes e proteger a sociedade paulista.

14. Classificação do tipo de serviço

A presente contratação, voltada à operação e gestão de contact center para o Disque Denúncia (181), **enquadra-se como serviço comum**, nos termos da Lei nº 14.133/2021. Embora envolva peculiaridades relevantes, trata-se de atividade-meio que não integra o núcleo indelegável do Estado, sendo possível sua execução por empresas especializadas já consolidadas no mercado de teleatendimento. O serviço pode ser descrito de forma objetiva e padronizada, permitindo ampla competição entre fornecedores habilitados, o que caracteriza a natureza de serviço comum.

O Termo de Referência e os anexos contratuais possibilitam detalhar todas as exigências operacionais, quantitativas e qualitativas necessárias à execução, como número de postos de atendimento, jornadas de trabalho, exigências de sigilo, protocolos de supervisão, reserva de profissionais e mecanismos de suporte aos atendentes. Dessa forma, ainda que a função demande maior rigor em relação à qualificação da equipe e à gestão do serviço, todos esses elementos podem ser especificados de maneira clara e verificável, sem necessidade de julgamento por critérios subjetivos ou de natureza predominantemente técnica.

Além disso, contratações semelhantes já foram realizadas por órgãos públicos, como o COPOM da Polícia Militar e centrais de emergência, utilizando-se do mesmo enquadramento. Portanto, classificar o objeto como serviço comum é juridicamente adequado, garante segurança administrativa e permite a utilização do pregão eletrônico, modalidade mais célere e eficiente, assegurando competitividade entre as empresas e viabilizando melhores condições de contratação, sem prejuízo da observância das peculiaridades próprias do Disque Denúncia.

15. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de operação e gestão do contact center receptivo do Disque Denúncia (181), com garantia de sigilo absoluto e anonimato dos denunciante, representa uma iniciativa de grande relevância para o Estado de São Paulo, em consonância com a Lei Estadual nº 10.461/1999, que instituiu o canal. Essa medida traz benefícios significativos tanto para a sociedade quanto para o fortalecimento das políticas públicas de segurança.

Em primeiro lugar, o Disque Denúncia garante à população um canal seguro e confidencial para o reporte de crimes ou situações suspeitas, encorajando cidadãos que, em outros contextos, poderiam sentir-se intimidados ou ameaçados. O sigilo e o anonimato constituem pilares do serviço, assegurando que as informações sejam prestadas livremente, sem receio de retaliações. Além disso, o atendimento estruturado e padronizado possibilita o encaminhamento ágil das denúncias às forças de segurança, permitindo ações preventivas e investigativas mais céleres, o que amplia a capacidade de resposta do Estado.

Outro benefício relevante é a ampliação da base de informações criminais disponíveis às autoridades, possibilitando a identificação de padrões de atuação de organizações criminosas e a adoção de estratégias mais assertivas no enfrentamento ao crime. Esse fluxo constante de dados fortalece a capacidade investigativa das polícias, contribuindo para a prisão de foragidos, apreensão de drogas e armas e prevenção de delitos graves. Ao mesmo tempo, as informações sistematizadas a partir do Disque Denúncia subsidiam estatísticas e relatórios estratégicos, essenciais para a formulação de políticas públicas de segurança mais eficazes.

A contratação também gera benefícios institucionais e sociais. O canal reforça o vínculo de confiança entre sociedade e Estado, demonstrando o compromisso da Administração Pública em ouvir a população e agir de forma rápida diante de informações relevantes. Esse aspecto fortalece a legitimidade das instituições policiais e promove a participação cívica ativa, ao mostrar que a colaboração anônima de cada cidadão pode resultar em mudanças concretas na segurança coletiva.

Por fim, ao contribuir para a redução da criminalidade e para o aumento da sensação de segurança, o serviço do Disque Denúncia impacta diretamente na qualidade de vida e no bem-estar da população paulista. Trata-se, portanto, de uma contratação que vai além da simples operação de um call center, representando um verdadeiro instrumento estratégico de segurança pública e de aproximação entre Estado e sociedade.

16. Providências a serem Adotadas

Para viabilizar a presente contratação, deverão ser observadas as seguintes providências, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e os Decretos Estaduais aplicáveis:

Pesquisa de mercado – realizar levantamento junto a empresas especializadas e em contratações similares de outros órgãos públicos, em conformidade com o Decreto Estadual nº 67.888/2023, contemplando valores que reflitam a majoração salarial justificada para a função de teleatendente especializado do Disque Denúncia.

Elaboração do Termo de Referência (TR) – consolidar a especificação detalhada do objeto, requisitos técnicos, quantitativos (19 posições de atendimento e 1 posto de supervisão), obrigações da contratada, critérios de desempenho, sigilo e segurança da informação, além das condições de gestão de pessoas, fornecimento de equipamentos individuais e suporte psicossocial.

Inclusão e atualização no PCA 2025 – formalizar a contratação no Plano de Contratações Anual, nos termos do Decreto nº 67.689/2023, assegurando compatibilidade com o orçamento e alinhamento estratégico.

Elaboração da Minuta de Edital e do Contrato – redigir os instrumentos convocatórios, contemplando as exigências técnicas, a matriz de riscos e as cláusulas que tratem de assiduidade, turnover, indicadores de qualidade e glosas contratuais.

Apreciação da Consultoria Jurídica – encaminhar o processo à Assessoria Jurídica competente para análise da legalidade e conformidade dos documentos (ETP, TR, Edital e Minuta de Contrato).

Autorização da autoridade competente – após a manifestação jurídica, submeter o processo para decisão e autorização da abertura da licitação.

Abertura do certame licitatório – publicação do edital, observando os prazos legais e a modalidade adequada (preferencialmente Pregão Eletrônico por posto de trabalho).

Contratação – assinatura do contrato administrativo com a empresa vencedora, após homologação e adjudicação do certame.

Início da gestão contratual – acompanhamento pela gestora designada, com execução do Plano de Fiscalização, monitoramento dos níveis de desempenho, avaliação de relatórios mensais e aplicação de medidas corretivas e incentivos previstos.

17. Possíveis Impactos Ambientais

A presente contratação, por se tratar de serviço contínuo de operação de contact center receptivo, não envolve atividades de campo nem processos produtivos industriais, de modo que os impactos ambientais diretos são reduzidos. Ainda assim, é necessário reconhecer os efeitos indiretos da execução contratual e adotar medidas mitigadoras, em linha com as diretrizes de sustentabilidade da Administração Pública.

Os principais impactos potenciais são:

- Consumo de energia elétrica: o funcionamento contínuo de 19 posições de atendimento e 1 posto de supervisão, com equipamentos de informática e climatização, demanda gasto energético permanente. A mitigação se dará por meio da utilização de equipamentos de baixo consumo (computadores, headsets, iluminação LED) e de práticas de eficiência energética já adotadas nas instalações do CICC.
- Geração de resíduos eletrônicos (e-waste): decorrente do uso de headsets, equipamentos de controle de ponto e outros dispositivos individuais fornecidos pela contratada. A mitigação deverá ocorrer mediante cláusula contratual exigindo descarte ambientalmente adequado dos equipamentos substituídos, conforme legislação vigente.
- Consumo de papel: embora o serviço utilize predominantemente sistema informatizado, eventual uso de papel em relatórios, formulários ou comunicações administrativas pode gerar impacto. A mitigação ocorrerá pelo incentivo ao uso de meios digitais e pela política de impressão consciente (uso frente e verso, apenas quando estritamente necessário).
- Resíduos sólidos comuns: decorrentes da ocupação cotidiana do espaço físico (copos, embalagens, lanches de plantão). A mitigação se dará pelo gerenciamento adequado de resíduos, com segregação e coleta seletiva, em conformidade com as práticas de sustentabilidade do CICC.

De forma geral, a contratação apresenta baixo impacto ambiental direto, mas, ao reconhecer e gerir adequadamente os efeitos indiretos (energia, resíduos eletrônicos e sólidos, consumo de papel), será possível alinhar o serviço às diretrizes de sustentabilidade ambiental da Administração Pública, contribuindo para a redução da pegada ecológica e para o uso racional dos recursos.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Após análise criteriosa realizada pela equipe de planejamento, considerando os aspectos técnicos, operacionais, econômicos, ambientais e estratégicos apresentados neste Estudo Técnico Preliminar, declara-se viável a contratação do objeto em questão.

A manutenção e gestão do serviço de teleatendimento do Disque Denúncia (181) mostram-se necessárias para assegurar a continuidade de um canal estratégico de segurança pública, essencial para o recebimento sigiloso de informações da sociedade, com reflexo direto na prevenção e repressão da criminalidade.

Diante das justificativas apresentadas e da compatibilidade do objeto com os instrumentos de planejamento do Governo do Estado de São Paulo (Programa de Metas, PPA e PCA 2025), conclui-se que a contratação é plenamente viável, recomendando-se o prosseguimento do processo licitatório.

19. 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](#).

DAYLSON MOREIRA PEREIRA

requisitante



Assinou eletronicamente em 06/11/2025 às 15:05:06.

MEMORIAL DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

1. DO OBJETO

1.1. O objeto desse Memorial Descritivo é a apresentação de um conjunto de informações aos PROPONENTES, que elaborarão propostas para o respectivo processo licitatório, o que visa a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de operação e gestão do contact center receptivo do Disque Denúncia (181), em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com 19 posições de atendimento (PAs) e 1 posto de supervisão por turno, assegurando funcionamento ininterrupto 24h por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados e pontos facultativos.

2. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços executados pelos funcionários da CONTRATADA (Teleatendentes especializados em coleta de denúncias anônimas e Supervisores) serão prestados nas instalações do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), situado na Rua Jorge Miranda, 658, Bom Retiro, São Paulo/SP, CEP: 01106-080.

2.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário: De Segunda a domingo, ininterruptamente.

3. DAS DEFINIÇÕES

3.1. CONTRATADA: proponente vencedora da licitação, que vier a assinar o contrato de prestação de serviço com a contratante;

3.2. CONTRATANTE: Centro Integrado de Comando e Controle - UGE 180387;

3.3. CHEFES DO DEPARTAMENTO DO DISQUE DENÚNCIA: composto por 01 (um) oficial da Polícia Militar e (01) um Delegado da Polícia Civil do CONTRATANTE, responsável pela Chefia dos policiais analistas estratégicos criminais, pelos aspectos administrativos e operacionais da gestão do Disque Denúncia. Exerce ascendência hierárquica sobre o Supervisor da CONTRATADA e sobre os Teleatendentes;

3.4. DESLIGAMENTO: é o ato de exclusão involuntária ou a saída voluntária do funcionário da CONTRA TADA do Disque Denúncia;

3.5. **DIRIGENTE:** colaborador do Estado especialmente designado pela Administração Pública para, em nome desta, firmar o contrato com a CONTRATADA, e coordenar toda a execução do contrato, inclusive, em relação ao monitoramento, à orientação, à nomeação e à eventual substituição do Gestor e do Fiscal do contrato. É responsável ainda pela análise e decisão com relação aos aspectos globais do contrato, como aditamentos contratuais e instauração de processo sancionatório;

3.6. **GESTOR DO CONTRATO:** Colaborador do Estado especialmente designado pela CONTRATANTE, para ser o responsável pelo acompanhamento, pelo controle e pela fiel execução dos aspectos operacionais e administrativos do contrato firmado com a CONTRATADA;

3.7. **POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (PA):** cada uma das estações de trabalho, devidamente aparelhadas com mobiliário e equipamentos tecnológicos necessários, e com o profissional devidamente capacitado para atender as demandas do número telefônico 181 recebidas pelo Disque Denúncia;

3.8. **POSTO DE ATENDIMENTO:** cada turno de 06 (seis) horas do serviço de teleatendimento sendo deste modo denominado para fins editais e contratuais;

3.9. **PROJETO DISQUE DENÚNCIA:** relação de prestação de serviços de contact center no Disque Denúncia, estabelecida entre o Centro Integrado de Comando e Controle e a proponente vencedora do certame licitatório, decorrente do contrato administrativo firmado entre as referidas partes;

3.10. **PROPONENTE:** cada uma das empresas participantes do certame licitatório;

3.11. **SETOR DE ATENDIMENTO DO 181:** local do Disque Denúncia que abriga as Posições de Atendimento;

3.12. **SUPERVISOR:** funcionário da CONTRATADA responsável, perante a CONTRATANTE, pelas atividades que envolvem a fiscalização, orientação, motivação e gestão de conflitos dos Teleatendentes, de modo a preservar os parâmetros de qualidade do serviço prestado, melhorar o clima organizacional, mensurar indicadores de produtividade e sugerir ações corretivas, devendo ainda fiscalizar e retificar os desvios de conduta. Exerce ascendência hierárquica sobre o Teleatendente do 181;

3.13. TELEATENDENTE DO 181: funcionário da CONTRATADA responsável, perante a CONTRATANTE, pela atuação na posição de atendimento, exercendo a função primordial de receber chamadas telefônicas destinadas ao número “181”, bem como, de coletar dados e registrá-los, prestar informações e orientações aos cidadãos, seguindo as instruções existentes no Disque Denúncia, em consonância com os procedimentos e normas vigentes no Disque Denúncia e no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC).

4. DA NATUREZA DO SERVIÇO

4.1. Execução dos Serviços:

4.1.1. Deverá ser executada por empresa especializada em prestação de serviços contínuos de operação e gestão de contact center, receptivo, atenderá a necessidade de atendimento e operação do sistema DISQUE DENÚNCIA.

4.1.2. A solução apresentada se refere aos seguintes serviços a serem executados pelos funcionários da empresa contratada, seguindo o enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), conforme segue:

4.1.3. TELEATENDIMENTO : Serviço exercido pelo Teleatendente especializado em coleta de denúncias anônimas, no Setor de Atendimento do Disque Denúncia, e que consiste na atuação na posição de atendimento, exercendo a função primordial de receber chamadas telefônicas destinadas ao número “181”, coletar dados e registrá-los, prestar informações e orientações aos cidadãos, seguindo as instruções existentes no Disque Denúncia (D.D.), em consonância com os procedimentos e normas vigentes no Disque Denúncia e no Centro Integrado de Comando e Controle;

4.1.4. SUPERVISÃO: Serviço exercido pelo Supervisor especializado em gestão de contact center, preponderantemente no Setor de Atendimento do DD e pontualmente em outros locais vinculados ao trabalho de teleatendimento, e que consiste na execução das atividades que envolvem a fiscalização, a orientação, a motivação e a gestão de conflitos dos Teleatendentes, de modo a preservar os parâmetros de qualidade do serviço prestado, melhorar o clima organizacional, mensurar indicadores de produtividade e sugerir ações corretivas, devendo ainda fiscalizar e retificar os desvios de conduta;

4.1.5. Os serviços de teleatendimento e de supervisão serão prestados em período integral, da 00:00 às 24:00 horas, 07 (sete) dias por semana, inclusive nos pontos facultativos e

feriados, todos os dias do ano, sendo que, o serviço de teleatendimento será executado em turnos de 06 (seis) horas e o de supervisão será realizado em turnos de 12 (doze) horas;

4.1.6. Considerando que o serviço será realizado dentro de Organização Militar, é vedada a prática de qualquer ato que seja contrário ao que dispõe às normas e legislações internas, especialmente quanto aos requisitos de segurança orgânica e institucional, ao uso de imagens para fins comerciais, divulgação de quaisquer documentos relativos a pessoas ou o contrato e sua execução, sem a anuência da Instituição.

4.2. *Dos serviços de teleatendimento:*

4.2.1. cada turno de 06 (seis) horas do serviço de teleatendimento constituirá 01 (um) “posto de atendimento”, sendo deste modo denominado para fins editalícios e contratuais;

4.2.2. os profissionais alocados pela contratante deverão atuar como assalariados, com carteira assinada, com jornada de trabalho de 06 (seis) horas, com intervalo de descanso de 01 (uma) hora, obedecidas as condições da NR 17 e convenção coletiva de trabalho do Sindicato da classe de 2024/25. Devendo observar especialmente os itens de organização do trabalho;

4.2.3. em conformidade com a legislação trabalhista vigente, nos turnos de 06 (seis) horas do serviço de teleatendimento, após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos do turno de trabalho, será fruído 01 (um) período de descanso correspondente a 40 (quarenta) minutos, divididos em:

4.2.3.1. 1(um) período de 20 (vinte) minutos: para repouso e alimentação;

4.2.3.2. 2(dois) períodos de 10 (dez) minutos: para descanso;

o período de descanso de 40 (quarenta) minutos, englobado pelo turno de 06 (seis) horas do serviço de teleatendimento, será considerado como tempo de trabalho efetivamente prestado, pois, tal lapso temporal possui a finalidade de recomposição orgânica, a fim de conservar a saúde biopsicossocial do Teleatendente e com o escopo de manter a qualidade do serviço prestado ao usuário do serviço do Disque Denúncia;

4.2.4. os Teleatendentes cumprirão o regime de trabalho conforme legislação vigente . As concessões de descanso semanal remunerado, aos respectivos Teleatendentes, não poderá influenciar na quantidade diária de 19 (dezenove) postos de atendimento telefônico; tampouco

o posto de supervisor, assim, se for o caso, a CONTRATADA deverá utilizar a força de trabalho da “RESERVA DE PROFISSIONAIS”, prevista no subitem “5.1.12”.

4.2.5. Devido à criticidade da natureza do trabalho, deve ser observado um conjunto mínimo de normas de comportamento, de modo a preservar a segurança organizacional e a incolumidade das pessoas atendidas pelo serviço do Disque Denúncia, cabendo ressaltar que, estas normas, visam manter a concentração no desempenho das atividades e o foco no atendimento ao cidadão, serão discriminadas no item denominado das faltas e das penalidades. A CONTRATADA deverá apresentar um manual de ética e conduta, a ser cumprido pelos funcionários, considerando a especificidade do serviço e atentando para as faltas e multas previstas para a CONTRATADA.

4.3. **Distribuição de turnos:**

4.3.1. A distribuição dos turnos de 06 (seis) horas (posto de atendimento), com o respectivo número de Posições de Atendimento (PA) que devem ser supridas diária, semanal e mensalmente pela CONTRATADA, está detalhada no quadro a seguir:

19 (dezenove) POSTOS DE ATENDIMENTO –06 (seis) horas

01 (um) POSTO DE SUPERVISÃO – 24 (vinte e quatro) horas

DISQUE DENÚNCIA - SÃO PAULO		
Turnos		Número de "POSTOS DE ATENDIMENTO"
Dia da semana	Horário	
Segunda-feira a Domingo	Das 00 horas às 06 horas	03 (três)
	Das 06 horas às 12 horas	05 (cinco)
	Das 12 horas às 18 horas	06 (seis)
	Das 18 horas às 00 horas	05 (cinco)
	Das 00 horas às 24 horas	01 (um) posto de supervisor 24h

4.3.2. Em virtude de possível modificação do volume de demandas populares pelo serviço do Disque Denúncia no curso da vigência contratual, a quantidade de Posições de Atendimento (PA), por turno de serviço, prescrita no quadro acima transcrito, poderá ser alterada no momento de nova admissão de Teleatendentes ou a qualquer instante, mediante convenção entre as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA) e com a celebração de aditivo contratual especialmente pactuado para o aludido fim;

4.3.3. A CONTRATADA deverá nas datas especiais [natal, ano novo (réveillon), carnaval e feriados] manter a mesma quantidade de Posições de Atendimento (PA) ocupadas nos dias e horários discriminados no quadro incluso no subitem “4.3”, deste Memorial Descritivo, ou seja, 19 (dezenove) postos de atendimento, mesmo que precise fazer uso da “RESERVA DE PROFISSIONAIS” prevista no subitem “5.1.12”;

4.3.4. a CONTRATADA deverá empregar 01 (um) Supervisores, no Setor de Atendimento 181, a cada turno de serviço de 12 (doze) horas;

4.3.5. mediante acordo escrito individual, entre a CONTRATADA e o funcionário que exercerá a função de Supervisor, este último poderá cumprir o regime de trabalho de 12 (doze) horas de serviço, alternadas com 36 (trinta e seis) horas de folga (12X36);

4.4. *Atribuições à serem desempenhadas pelo Supervisor:*

4.4.1. acompanhamento das rotinas administrativas do teleatendimento humano, receptivo, no Setor de Atendimento 181, a fim de fiscalizar e viabilizar a atuação dos Teleatendentes;

4.4.2. acompanhar a produtividade dos Teleatendentes;

4.4.3. promover ações de melhoria dos resultados da equipe de Teleatendentes;

4.4.4. cumprir e zelar para que os Teleatendentes cumpram fielmente as normas e os procedimentos operacionais padrão, em vigência, do DD e CICC;

4.4.5. responder pela elaboração de relatórios, planilhas e formulários específicos, relativos aos serviços executados pela CONTRATADA, estabelecidos pela CONTRATANTE;

4.4.6. as atribuições do Supervisor podem ser modificadas de acordo com as eventuais necessidades do DD, o que será previamente comunicado pela CONTRATANTE.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. a CONTRATADA deverá cumprir as seguintes obrigações:

5.1.1. atender todas as exigências da legislação em vigor;

- 5.1.2. responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme as exigências legais vigentes;
- 5.1.3. cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços contratados;
- 5.1.4. manter os respectivos funcionários regularmente registrados no órgão público competente, mediante anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho;
- 5.1.5. comprovar mensalmente, por meio da documentação regular pertinente, o cumprimento das normas legais e das responsabilidades jurídicas indicadas nos subitens “5.4.1.”, “5.4.2.”, “5.4.3.”, “5.4.4.”, deste Memorial Descritivo, resultantes da relação de prestação de serviços que será estabelecida com a CONTRATANTE, a fim de possibilitar o pagamento do valor contratual devido no período;
- 5.1.6. durante a vigência do contrato, deverá manter, como patamar mínimo, todas as condições que a levaram a obter a pontuação verificada na fase licitatória;
- 5.1.7. executar fielmente os serviços especificados neste Memorial Descritivo, por intermédio de funcionários devidamente aprovados no processo seletivo e treinados para atuarem no Disque Denúncia, especialmente, no Setor de Atendimento;
- 5.1.8. designar previamente, por escrito, e informar a CONTRATANTE quem será(ão) o(s) preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de eventuais demandas da CONTRATANTE, durante a execução deste contrato;
- 5.1.9. manter a quantidade acordada (subitem “4.3.”, deste Memorial Descritivo) de profissionais para a execução do serviço de contact center contratado, sem interrupção, seja por motivo de férias, de licença, de greve, de falta ao serviço, de desligamento, de demissão ou outras causas alheias à CONTRATANTE;
- 5.1.10. realizar, diariamente, por intermédio do Supervisor, o controle de frequência dos respectivos funcionários em serviço, por meio de sistema de registro eletrônico de ponto, do tipo controle biométrico, ou por meio de equipamento equivalente a ser instalado no local indicado pela CONTRATANTE, ou ainda, na ausência dos aparelhos mencionados, por intermédio de controle manuscrito em livro destinado a tal fim;
- 5.1.11. a tecnologia adotada para controle de frequência deverá registrar os intervalos para refeição e descanso previstos na legislação trabalhista;
- 5.1.12. manter uma quantidade de Teleatendentes e de Supervisores compatível com a necessidade de substituição dos respectivos funcionários, caso seja necessário, mantendo sempre a mesma qualidade do trabalho. Este conjunto de colaboradores será denominado

como “RESERVA DE PROFISSIONAIS”;

5.1.13. após a apuração pertinente, reparar às suas expensas quaisquer danos materiais causados pelos respectivos funcionários (antes, durante ou após o turno de trabalho) ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, em prazo fixado por esta última, a partir da comunicação dos fatos, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais cabíveis nas hipóteses de cometimento de irregularidades;

5.1.14. manter as suas expensas apoio psicológico aos seus funcionários uma vez que se trata de atividade laboral com carga emocional negativa elevada;

5.1.15. afastar imediata e temporariamente da função, qualquer integrante do quadro de funcionários, cuja permanência no serviço de atendimento for julgada inconveniente e inoportuna pela CONTRATANTE, o substituindo para que não haja prejuízo ao serviço;

5.1.16. atender prontamente todas as determinações da CONTRATANTE, que visem à regular execução do presente Memorial Descritivo, em um período de até 5 (cinco) dias da ciência do responsável pela CONTRATADA ou em período inferior, se assim for estipulado pela CONTRATANTE, sendo que, em caso de descumprimento será aplicada a penalidade pertinente;

5.1.17. a CONTRATADA deverá apresentar, anualmente, no mês de agosto, à CONTRATANTE, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras N.º 07 e N.º 09;

5.1.18. a CONTRATADA não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços executados junto ao Disque Denúncia, bem como, não poderá subcontratar; ou se associar; ou se consorciar; ou estabelecer aliança ou parceria com terceiros para a execução dos serviços e para prover os recursos materiais previstos neste Memorial Descritivo;

5.1.19. respeitar e atender plenamente a legislação vigente, especialmente a Norma Regulamentadora - 17 (NR-17) e o respectivo anexo “2”, aprovada pela Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho N.º 9, de 30/03/2007, com o intuito de que os profissionais de teleatendimento alocados no 181 tenham os direitos, as prerrogativas e os deveres garantidos;

5.1.20. manter estrutura de apoio nas áreas de Recursos Humanos e Logística, composta por profissionais capacitados, objetivando suprir as necessidades detectadas pela CONTRATANTE, tais como materiais de escritório para o desenvolvimento das atividades da própria CONTRATADA;

5.1.21. toda e qualquer comunicação da CONTRATADA, endereçada à CONTRATANTE, deverá ser efetuada por escrito, de forma numerada e protocolada, podendo ser realizada,

excepcionalmente, por meio eletrônico;

5.1.22. a CONTRATADA se obriga a fiscalizar o correto uso de todos os materiais disponibilizados para a operação nas Posições de Atendimento (PA), como computadores, mobiliários, instalações físicas, e qualquer equipamento utilizados pelos funcionários, se responsabilizando ainda pelo ressarcimento, imediato, ao Erário nos casos de dano, furto, roubo ou extravio;

5.1.23. a CONTRATADA poderá recorrer contra penalidades em desfavor dos respectivos funcionários, desde que possua fundamentação objetiva e possa comprovar os fatos em que baseia a defesa;

5.1.24. considerando a natureza do serviço, deve ser respeitado o sigilo absoluto das informações acessadas no Disque Denúncia e no Centro Integrado de Comando e Controle, pelos funcionários da CONTRATADA, deste modo, não deve haver divulgação de dados acessados no DD e no CICC a qualquer pessoa ou em qualquer ambiente;

5.1.25. os dados da atividade executada pelos funcionários da CONTRATADA, na prestação do serviço de atendimento, junto ao Disque Denúncia, permanecerão sob a custódia da CONTRATANTE e serão fornecidos à CONTRATADA ou a qualquer requerente de acordo com os parâmetros da legislação pertinente ao assunto;

5.1.26. os funcionários da CONTRATADA deverão assinar contrato de trabalho que contenha cláusulas específicas sobre a responsabilização, o sigilo e a custódia das informações, bem como, devem preencher termo de confidencialidade referente aos dados acessados no Disque Denúncia, que ficará sob custódia da CONTRATANTE.

5.1.27. manter relatório dos incidentes eventualmente ocorridos, que deverão ser encaminhados diariamente à CONTRATANTE, no qual o Supervisor responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços deverá relatar, por exemplo, conflitos, acidentes, afastamentos, faltas, atestados, saídas ou qualquer fato atípico ao serviço;

5.1.28. para os fins de controle de assiduidade e pontualidade, a CONTRATADA será responsável pela aquisição, instalação e manutenção de sistema de registro eletrônico de ponto, do tipo controle biométrico, ou de equipamento equivalente, o qual deverá ser instalado nas dependências do Setor de Atendimento do Disque Denúncia, com o objetivo de controlar a entrada, a saída e os intervalos de descanso dos Teleatendentes.

5.1.29. Do fornecimento de material pela CONTRATADA: Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento e a manutenção dos materiais de uso individual e coletivo indispensáveis à execução dos serviços, conforme descrito a seguir:

5.1.29.1. A CONTRATADA deverá fornecer a cada atendente fone de ouvido (headset)

biauricular, em conformidade com as especificações constantes do Anexo II da NR-17, com conexão Quick Disconnect (QD). A substituição dos equipamentos deverá ocorrer sempre que necessário, de forma a garantir que a prestação dos serviços não seja prejudicada por falha, mau funcionamento ou indisponibilidade dos dispositivos.

5.1.29.2. A CONTRATADA deverá manter estoque mínimo de headsets em pronto emprego, para reposição imediata em casos de defeito, dano, extravio ou qualquer outra situação que comprometa a utilização dos equipamentos, de modo a assegurar a continuidade do atendimento

5.1.29.3. Caberá à CONTRATADA o fornecimento de bebidas de consumo básico (café e chá) e lanches leves (biscoitos/bolachas), destinados ao uso exclusivo dos atendentes nos períodos de intervalo, a fim de contribuir para o bem-estar dos profissionais e minimizar impactos de fadiga durante os turnos de trabalho

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. CONTRATANTE deverá cumprir as seguintes obrigações:

6.1.1. disponibilizar toda infraestrutura necessária para operação das Posições de Atendimento, visando atender as exigências deste Memorial Descritivo;

6.1.2. disponibilizar, no Setor de Atendimento do 181, as configurações necessárias para operação de 19 (dezenove) Posições de Atendimento (PA) durante o turno de 24 horas;

6.1.3. oferecer o suporte necessário para a gestão, a coordenação, a supervisão e o monitoramento dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no atendimento do 181;

6.1.4. realizar as atividades de capacitação e de atualização profissional, referentes à utilização do sistema operacional vigente (Programa Disque Denúncia), aos procedimentos padrões e aos protocolos (Sistema Árvore de Decisão) referentes ao serviço de atendimento do 181, por intermédio, direta ou indiretamente, do Departamento do Disque Denúncia;

6.1.5. Realizar, por meio dos Chefes do Departamento do Disque Denúncia, as reuniões de alinhamento estabelecidos pelo item "7.6" deste Memorial Descritivo;

6.1.6. assegurar, à CONTRATADA, condições para o regular cumprimento das obrigações por ela assumidas, inclusive, realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma do ajustado entre as partes;

6.1.7. designar, após a assinatura do contrato, 01 (um) colaborador do Estado para exercer as funções de Gestor do contrato, que será o responsável pelos contatos e pelas tratativas com a CONTRATADA;

- 6.1.8. fiscalizar, por meio de monitoramento em tempo real, o atendimento telefônico, emitindo relatório circunstanciado no caso de mau atendimento;
- 6.1.9. arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária à execução dos serviços de atendimento, incluindo-se nestes os custos de telefonia e das instalações físicas;
- 6.1.10. toda e qualquer comunicação da CONTRATANTE, endereçada à CONTRATADA, deverá ser efetuada por escrito, de forma numerada e protocolada, podendo ser realizada, excepcionalmente, por meio eletrônico.

7. DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- 7.1. a CONTRATADA será responsável pela seleção, contratação e gestão administrativa de pessoal para a execução dos serviços constantes neste Memorial Descritivo;
- 7.2. todas as documentação que atestem a capacidade dos funcionários da empresa deverão ser apresentadas à CONTRATADA; havendo solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar cópia do processo seletivo e da relação de aprovados no prazo estipulado;
- 7.3. após o término das etapas do processo de seleção de responsabilidade da CONTRATADA, serão apresentados no Disque Denúncia, todos os candidatos(as) previamente selecionados(as) pela CONTRATADA, a fim de serem submetidos ao treinamento, conforme cronograma previamente apresentado pela CONTRATANTE;
- 7.4. a CONTRATADA, findado todo o processo seletivo, remeterá relação dos admitidos à CONTRATANTE até 03 (três) dias que antecedem o início do treinamento;
- 7.5. serão realizadas reuniões, mediante agendamento prévio ou de acordo com a necessidade operacional da CONTRATANTE, entre o(s) preposto(s) designado(s) pela CONTRATANTE e os Supervisores da CONTRATADA, na seguinte periodicidade:
 - 7.5.1. diariamente, no primeiro mês contados a partir do início da prestação do serviço;
 - 7.5.2. semanalmente, entre o segundo e terceiro mês do contrato;
 - 7.5.3. mensalmente, no restante da vigência do contrato;
 - 7.5.4. ocasionalmente, de acordo com a necessidade de melhoria na prestação de serviços

pela CONTRATADA;

7.6. as reuniões apontadas no item “7.5.” e nos respectivos subitens poderão ser dispensadas de acordo com a conveniência e oportunidade da CONTRATANTE;

7.7. as reuniões previstas no item “7.5.” terão por objetivo a discussão de:

7.7.1. orientações, pela CONTRATANTE, acerca do trabalho a ser executado pelos Teleatendentes e do próprio Supervisores, desvios de conduta e outros esclarecimentos;

7.7.2. repactuação dos critérios de avaliação de desempenho dos Teleatendentes, caso seja necessário;

7.7.3. adequação dos postos de atendimento de acordo com as demandas operacionais da CONTRATANTE;

7.7.4. medidas saneadoras de irregularidades identificadas na execução do contrato e outros assuntos de interesse comum;

7.7.5. apresentação de relatórios de produtividade e controle dos Teleatendentes pela CONTRATADA;

7.8. a CONTRATADA deverá realizar a gestão da força de trabalho de tal modo que possua Teleatendentes suficientes para cumprir integralmente os postos de atendimento diários estipulados em cada fase, bem como de Supervisores capacitados para acompanharem todos os turnos de serviço, deste modo, deverá manter um contingente extra de colaboradores, chamado de “RESERVA DE PROFISSIONAIS”, aptos a suprir:

7.8.1. os afastamentos regulares (por exemplo: férias e descanso semanal remunerado);

7.8.2. as ausências injustificadas;

7.8.3. o absenteísmo (por exemplo: afastamento por motivo de saúde);

7.8.4. a rotatividade de funcionários (demissões e desligamentos);

7.8.5. as datas especiais [natal, ano novo (réveillon), carnaval e feriados];

7.8.6. a CONTRATADA deverá controlar e produzir mensalmente relatórios quantitativos e qualitativos que apontem a taxa de rotatividade (turnover), de absenteísmo, de falta de

pontualidade e de demissões, descrevendo a metodologia aplicada, bem como, as estratégias de mitigação e de solução adotadas para cada situação;

7.8.7. a CONTRATADA deverá realizar ações efetivas de valorização profissional dos seus colaboradores, apresentando mensalmente, ao Gestor do Contrato, 01 (um) relatório das medidas adotadas;

7.8.8. a CONTRATADA deverá substituir imediatamente qualquer de seus funcionários, que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CONTRATANTE, de acordo com a pontuação obtida na avaliação de desempenho;

7.8.9. constitui falta administrativa, passível de multa contratual, a incapacidade ou o inadimplemento do contrato, pela CONTRATADA, nos seguintes aspectos:

7.8.9.1. manter o número mínimo de Teleatendentes especificados no quadro incluso no item “4.3”, deste Memorial Descritivo;

7.8.9.2. caberá à CONTRATADA a aplicação de sanções decorrentes da legislação trabalhista aos respectivos funcionários, que tenham praticado desvios de comportamento no ambiente de trabalho, bem como, violado os procedimentos de segurança organizacional, por iniciativa própria ou a partir de notificação da CONTRATANTE.

7.8.9.3. a CONTRATADA deverá substituir imediatamente funcionários indicados pelo Gestor que atentar contra normas, regulamentos ou portarias de conduta interna do CICC.

8. DOS REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

8.1. Os funcionários (Teleatendente e Supervisor) que prestarão serviço junto à CONTRATANTE deverão ter as competências e perfis psicológicos e profissiográfico compatíveis com a peculiaridade que o sistema Disque Denúncia necessita, devendo ser avaliados através do processo seletivo de contratação pela CONTRATADA. Restando a CONTRATANTE realizar o treinamento profissional específico para o atendimento do Disque Denúncia;

8.2. O prazo para que a CONTRATADA realize as etapas do processo seletivo e contratação dos colaboradores, deverá ser de 4 (quatro) semanas, no máximo, contados da

assinatura do contrato;

8.3. Até 10 (dez) dias antes do início do treinamento, a CONTRATADA deverá encaminhar cópia digital dos seguintes documentos principais finais produzidos pelo processo seletivo:

8.3.1. currículo;

8.3.2. atestado médico de aptidão ao trabalho, atendendo os seguintes critérios:

8.3.3. das condições de saúde do candidato;

8.3.4. deverá ser realizada por profissional de saúde ou instituição de saúde habilitada;

8.3.5. deve compreender os exames de rotina de natureza trabalhista;

8.3.6. deve abranger ainda o exame fonoaudiólogo, para aferir a:

8.3.6.1. capacidade auditiva de compreensão e discernimento de falas emanadas por pessoas com dificuldade de verbalização (distúrbios na fala, tais como a dificuldade de articular determinadas vogais ou consoantes; voz baixa; voz distorcida) ou por aparelhos telefônicos em condições técnicas precárias (ruído na linha, eco);

8.3.6.2. capacidade de vocalização e nitidez sonora do próprio Teleatendente

8.3.7. certidão negativa de antecedentes criminais;

8.3.8. a referida certidão deverá ser conseguida junto ao órgão público competente pela emissão de tal documento (IIRGD - Instituto de Identificação Civil e Criminal Ricardo Gumbleton Daunt, da Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo, ou nos Postos do Poupatempo);

8.3.9. possui como objetivo a exclusão de atendentes que já foram condenados pela prática de infração penal, considerando a característica do serviço prestado;

8.3.10. o atendente deverá preservar a conduta social, reputação e idoneidade durante todo o período da prestação do serviço. Essa característica será avaliada e acompanhada por órgão específico da PMESP, durante a duração do contrato e tem por finalidade averiguar a vida pregressa e atual do candidato, em seus aspectos social, moral e profissional, impedindo que pessoa que não apresente conduta social, reputação e idoneidade ilibada desempenhe a

função pública de teleatendente com acesso a informações de caráter sigiloso e de interesse da segurança pública. Podendo resultar no desligamento do prestador de serviço caso atente a algum desses requisitos.

8.3.11. laudo de aptidão psicológica, possui o intuito de averiguar se as condições comportamentais do candidato são condizentes com a natureza do trabalho a ser executado no Disque Denúncia. Avaliação que deverá ser realizada por profissional de psicologia, devidamente habilitado pelo conselho de classe (CRP), para a emissão de laudo, do qual deverá ser remetida a cópia para a CONTRATANTE; atestando que o profissional atende os seguintes perfis e características:

8.3.11.1. a avaliação psicológica deve compreender obrigatoriamente:

8.3.11.1.1. Testes de Habilidades - Aptidões - Inteligência:

8.3.11.1.1.1. Teste de Atenção: Atenção AC - Atenção Concentrada;

8.3.11.1.1.2. Teste de Inteligência: G38;

8.3.11.1.2. Testes de Personalidade - Comportamento:

8.3.11.1.2.1. CPS - Escala de Personalidade de Comrey; ou Teste Palográfico na avaliação da Personalidade; ou HTP - House, Tree e Person - Técnica Projetiva de desenho;

8.3.11.1.3. Testes de Estresse - Inventário de Sintomas de Stress para adultos de LIPP (ISSL)

8.3.11.1.4. Psicodiagnóstico Miocinético (PMK);

8.3.11.1.5. Escala de Vulnerabilidade do Estresse do Trabalho (EVENT);

8.3.12. Laudo de Perfil Profissiográfico: deverá ser verificar se o candidato possui o perfil adequado para o exercício da atividade de atendimento do 181 das pessoas (Teleatendente) ou da atividade de supervisão de equipes de contact center (Supervisor). Deverá ser realizada por profissional de psicologia, devidamente habilitado pelo conselho de classe (CRP), para a emissão de laudo, do qual deverá ser remetida a cópia para a CONTRATANTE; atestando que o profissional atende os seguintes perfis:

8.3.12.1. **Perfil profissiográfico do Teleatendente:**

- 8.3.12.1.1. ter sensibilidade humana;
- 8.3.12.1.2. ter facilidade de comunicação;
- 8.3.12.1.3. ter fluência verbal;
- 8.3.12.1.4. ter boa dicção, audição e visão que permitam a perfeita utilização dos sistemas empregados no 181
- 8.3.12.1.5. possuir adequada postura profissional e emocional;
- 8.3.12.1.6. ser proativo;
- 8.3.12.1.7. ser capaz de manter sigilo profissional;
- 8.3.12.1.8. ter capacidade de trabalhar em equipe;
- 8.3.12.1.9. estar disposto para o cumprimento de normas, regulamentos e orientações;
- 8.3.12.1.10. ter capacidade de absorção de conhecimento por meio de experiência diária, bem como, por meio de treinamentos formais fornecidos pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;
- 8.3.12.1.11. demonstrar controle da ansiedade;
- 8.3.12.1.12. demonstrar controle da impulsividade;
- 8.3.12.1.13. ter domínio psicomotor;
- 8.3.12.1.14. demonstrar autoconfiança;
- 8.3.12.1.15. .ter resistência a frustração;
- 8.3.12.1.16. ter potencial de desenvolvimento cognitivo;
- 8.3.12.1.17. possuir memória auditiva e visual;
- 8.3.12.1.18. ter disposição para o trabalho;
- 8.3.12.1.19. ser resistente à fadiga psicofísica

- 8.3.12.1.20. ter iniciativa;
- 8.3.12.1.21. possuir capacidade de cooperar e trabalhar em grupo;
- 8.3.12.1.22. possuir bom relacionamento interpessoal;
- 8.3.12.1.23. não demonstrar sinais fóbicos e disritimicos;
- 8.3.12.1.24. . demonstrar interesse pela atualização intelectual;
- 8.3.12.1.25. possuir atenção concentrada.

8.4. *Dos requisitos específicos para a prestação do serviço de teleatendimento*

8.4.1. Os Teleatendentes deverão atender aos seguintes requisitos objetivos:

- 8.4.2. idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- 8.4.3. escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 8.4.4. possuir, preferencialmente, experiência mínima de 01 (um) ano em teleatendimento ou serviço de contact center, ou ainda, em atividade similar;
- 8.4.5. possuir habilidade em digitação, comprovada por meio de prova prática, de caráter eliminatório, da qual a aprovação deverá ser certificada formalmente pela CONTRATADA para a CONTRATANTE;
- 8.4.6. noções de informática e que devem compreender o conhecimento do uso de aplicativo de edição de texto;
- 8.4.7. capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita da língua portuguesa;
- 8.4.8. ser aprovado após a realização de investigação social pelo Centro Integrado de Inteligência da Segurança Pública (CIISP/SP).

8.5. *Dos requisitos específicos para a prestação de serviço de supervisor*

- 8.5.1. Deverá atender a todos os requisitos relacionados no item “7.4”;

8.5.2. possuir formação completa em ensino superior na área das ciências humanas, preferencialmente, na área de conhecimento de gestão de pessoas, que deve ser comprovada no ato da contratação por meio de apresentação de diploma ou certificado de conclusão, do qual deve ser fornecida cópia digital à CONTRATANTE;

8.5.3. experiência mínima de 01 (um) ano em coordenação de equipes;

8.5.4. capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita no idioma português;

8.5.5. experiência de 01 (um) ano, comprovada documentalmente, em supervisão de Contact Center e/ou Call Center.

8.5.6. Perfil profissiográfico do supervisor:

8.5.6.1. deverá atender a todos os requisitos relacionados no item “8.3.12.1.”;

8.5.6.2. ter raciocínio lógico e matemático;

8.5.6.3. domínio das técnicas de análise e gerenciamento de desempenho de Contact Center e/ou Call Center;

8.5.6.4. domínio de sistemas de gestão de processos e de pessoas;

8.5.6.5. domínio dos conceitos de chefia e liderança;

8.5.6.6. habilidade de gerenciar e mediar conflitos;

8.5.6.7. conhecimento de técnicas de telemarketing; conhecimento de técnicas de utilização da Posição de Atendimento (sistema informatizado e sistema telefônico);

8.5.6.8. conhecimento de técnicas de utilização de sistema informatizado para registro e tratamento de eventos (ocorrências).

9. DO TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DISQUE DENÚNCIA:

9.1. será ministrado por professores da CONTRATANTE, que coordenará a execução, sendo o treinamento realizado no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC).

- 9.2. os custos do treinamento ficarão às expensas da CONTRATADA e abrangerão:
- 9.3. o salário dos funcionários em treinamento, que possuirá valor idêntico ao pago quando estiver em operação;
- 9.4. o transporte e alimentação do funcionário durante o treinamento;
- 9.5. possui os objetivos de:
- 9.6. capacitar o funcionário, que será contratado, para o exercício pleno da função de Teleatendente do Disque Denúncia e Supervisor do Disque Denúncia;
- 9.7. disseminar o conhecimento técnico utilizado na atividade de atendimento do Disque Denúncia, proporcionando aos profissionais competência para o manuseio de ferramentas úteis ao exercício eficaz da função;
- 9.8. o treinamento para Teleatendente do Disque Denúncia e Supervisor do Disque Denúncia terá duração de 01 (uma) semana.

10. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

- 10.1. Os salários dos profissionais alocados na execução dos serviços de contact center deverão observar, no mínimo, os valores de referência aqui estabelecidos para cada posto de trabalho, bem como os benefícios previstos na legislação trabalhista e nas normas coletivas aplicáveis.
- 10.2. Os Teleatendentes especializados em coleta de denúncias anônimas deverão receber remuneração não inferior ao piso salarial da categoria de telemarketing, acrescido de 40% (quarenta por cento), devidamente comprovado em folha de pagamento e contracheques.
- 10.3. Os Supervisores de contact center especializados em coleta de denúncias anônimas deverão receber remuneração não inferior ao piso salarial da categoria de telemarketing, acrescido de 50% (cinquenta por cento), devidamente comprovado em folha de pagamento e contracheques.
- 10.4. Deverá ser pago a cada profissional um bônus de assiduidade no valor mínimo de R\$ 300,00 (trezentos reais) mensais, com a finalidade de estimular a permanência e reduzir o absenteísmo. O pagamento desse bônus deverá ser destacado em rubrica específica nos contracheques dos empregados.

- 10.5. Para fins de reajuste salarial, os valores deverão ser corrigidos anualmente, observando o mesmo índice percentual de reajuste da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
- 10.6. O valor do bônus de assiduidade será reajustado anualmente pelo IPCA acumulado na data-base da categoria, de modo a preservar seu poder de compra ao longo da execução contratual.
- 10.7. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização contratual, mensalmente, cópias da folha de pagamento, contracheques e guias de recolhimento de encargos trabalhistas e previdenciários, como condição para a liberação da fatura, a fim de comprovar o efetivo pagamento das remunerações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 10.8. O descumprimento das obrigações remuneratórias aqui estabelecidas acarretará aplicação de glosa proporcional nas faturas mensais, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência.

11. DA GESTÃO DO CONTRATO

11.1. a empresa CONTRATADA, consoante exigência estipulada em contrato, deve atentar para a observância das exigências legais trabalhistas com relação aos respectivos funcionários, tais como:

11.1.1. pagamento em dia do salário estipulado;

11.1.2. jornada de trabalho semanal;

11.1.3. vale-refeição;

11.1.4. vale-alimentação, com valor mínimo mensal de R\$ 350,00

11.1.5. vale-transporte;

11.1.6. prêmio de assiduidade, com valor mínimo de R\$ 300,00.

11.1.7. disponibilização de plano de saúde médico e odontológico em regime de coparticipação, com a mensalidade totalmente custeada pela empresa CONTRATADA e a coparticipação paga integralmente pelo funcionário, conforme a utilização dos serviços.

11.1.8. a cobertura do plano de saúde deverá atender aos requisitos mínimos de cobertura ambulatorial e hospitalar, pronto-atendimento, exames e internação.

11.1.9. recolhimento de contribuição previdenciária junto ao INSS - Instituto Nacional do Seguro Social;

11.1.10. fornecimento dos crachás de identificação para todos os funcionários e dos uniformes individuais dos Teleatendentes e dos Supervisores, na seguinte conformidade:

11.1.11. crachá: será elaborado um crachá individualizado, com a fotografia recente, com o nome e com a função do funcionário e com a logomarca da empresa CONTRATADA;

Do Uniforme

11.1.12. UNIFORME: será utilizado pelos Teleatendentes e pelos Supervisores e deverá possuir as seguintes características:

11.1.12.1. Teleatendente:

11.1.12.1.1. camisa social com manga curta, na cor cinza-claro e com o tecido composto por 67% de poliéster e por 33% de algodão, com a logomarca da empresa CONTRATADA;

11.1.12.1.2. camiseta branca de algodão, gola careca, que deverá ser usada obrigatoriamente sob a camisa social cinza-claro; 5.11.8.1.3. calça social de tecido panamá, na cor preta;

11.1.12.1.3. jaqueta social em tecido panamá (100% poliéster), na cor preta;

11.1.12.1.4. vestido para gestante, tipo jumper, em tecido panamá (100% poliéster), na cor preta, com o uso combinado com a camisa social cinza-claro;

11.1.12.1.5. cinto social de couro preto;

11.1.12.1.6. sapatos em couro preto.

11.1.12.2. Supervisor:

11.1.12.2.1. uniforme idêntico ao que será utilizado pelo Teleatendente e que fora descrito no item “10.1.10.3.” e respectivos subitens, exceto em relação a cor da camisa social de manga curta, que será na cor branca;

11.1.12.2.2. a CONTRATADA deverá fornecer 02 (duas) unidades de cada peça do uniforme

para cada funcionário, exceto o uniforme para gestante, que deverá ser fornecido somente quando a funcionária estiver grávida.

11.1.12.2.3. a CONTRATANTE poderá, a seu critério, redefinir, alterar, acrescentar ou suprimir itens constantes nos memoriais descritivos dos uniformes.

11.2. Do preposto

11.2.1. A Contratada designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

11.2.2. A Contratada deverá manter preposto no local da execução do objeto durante o período de treinamento e implantação do serviço objeto da licitação

11.2.3. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da contratada, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

12. DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

12.1. a criticidade do trabalho realizado pelo Disque Denúncia, e o longo período de aprendizado dos Teleatendentes impõem a necessidade de envidar todos os esforços para preservar a continuidade do serviço prestado à população, deste modo, deve ser adotado o conjunto de medidas detalhadas a seguir:

12.2. o serviço de atendimento das pessoas, dada a sua natureza, requer operação ininterrupta, assim, considerando a possibilidade de intercorrências no cotidiano, como grandes congestionamentos de trânsito, manifestações públicas e intempéries, que acarretariam a demora na substituição de turno, faz-se mandatório que os Teleatendentes somente poderão encerrar o turno de trabalho após a chegada do respectivo substituto, ressalvado o limite máximo de 08 (oito) horas [06 (seis) horas normais mais 02 (duas) horas adicionais] de jornada contínua;

12.3. a CONTRATADA será responsável pelos custos adicionais de horas- extras devidas aos respectivos funcionários nessa situação;

12.4. nos casos excepcionais de manifesta inviabilidade de transporte público, a

CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, meio de transporte alternativo para os Teleatendentes e para os Supervisores, tanto para o deslocamento para o local de trabalho, como para o retorno à residência;

12.5. na situação prevista no item anterior, em que o atraso for devido ao sistema de transporte providenciado pela CONTRATADA, a penalidade prevista no presente Memorial Descritivo aplicar-se-á somente a esta, e não, aos funcionários individualmente

13. DO LIMITE DE ROTATIVIDADE

13.1. a rotatividade (turnover) mensal de Teleatendentes será o resultado da quantidade de desligamentos e demissões, voluntárias e involuntárias, no mesmo período, em relação ao contingente total dos referidos funcionários alocados no Disque Denúncia, descontados deste cálculo os Teleatendentes admitidos em idêntico espaço de tempo;

13.2. a rotatividade (turnover) mensal de Teleatendentes, destinados ao Disque Denúncia pela CONTRATADA, não poderá ser superior a 10% (dez por cento) no mesmo lapso temporal, descontada dessa percentagem a quantidade de desligamentos, efetuados pela CONTRATANTE;

13.3. nos primeiros 03 (três) meses de efetiva prestação de serviços após a assinatura do contrato, poderá excepcionalmente ser admitido o patamar de até 15% (quinze por cento) de rotatividade mensal;

13.4. na hipótese de a rotatividade mensal de Teleatendentes ser superior ao percentual indicado no item precedente, a CONTRATADA deverá notificar o acontecido à CONTRATANTE, justificando a ocorrência de tal fato;

13.5. a não aceitação da justificativa fundamentada pela CONTRATANTE, caracterizará falta administrativa da CONTRATADA e ensejará a aplicação das sanções previstas na Lei Federal N.º 14.133/21, mediante a apuração de responsabilidade administrativa, por meio de processo administrativo em desfavor da CONTRATADA, por descumprimento de obrigação contratual;

13.6. a rotatividade mensal deverá ser mensurada de forma geral e de maneira detalhada, com base em entrevista de saída realizada pelo Gestor do Contrato (considerando a especificidade do serviço Disque Denúncia) e por meio de relatório mensal produzido pela

CONTRATADA, que deverá ser fornecido à CONTRATANTE, até o 5.º dia útil do mês subsequente ao período computado, e que deverá abranger os motivos dos desligamentos e das demissões (por exemplo: justa causa; sem justa causa; saída do Projeto DISQUE DENÚNCIA; saída da empresa etc.).

14. DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

14.1. visando reduzir o índice de desligamentos e de demissões voluntários, a CONTRATADA deverá realizar, semestralmente, nos meses de fevereiro (relativa ao segundo semestre do ano anterior) e agosto (relativa ao primeiro semestre do ano em curso), pesquisa de clima organizacional para identificar os eventuais focos de insatisfações da força de trabalho;

14.2. os fatores que provoquem insatisfações, identificados nas pesquisas de clima organizacional, deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, quando forem de sua alçada, ou comunicados à CONTRATANTE, quando forem de responsabilidade desta última;

14.3. as estratégias e as providências saneadoras que serão adotadas pela CONTRATADA deverão ser encaminhadas para a CONTRATANTE, até o 5.º dia útil dos meses de março (relativa ao primeiro semestre do ano em curso) e setembro (relativa ao segundo semestre do ano em curso), para o acompanhamento das ações que serão implementadas;

14.4. antes do início da nova pesquisa de clima organizacional, deverá ser enviado relatório elaborado pela CONTRATADA, para a CONTRATANTE, contendo as ações efetivamente executadas e os resultados

obtidos no período semestral que está se encerrando, bem como, apontando os pontos fortes, os pontos fracos, as dificuldades e as eventuais soluções.

15. DA MONITORIA DOS TELEATENDENTES

15.1. CONTRATANTE, por intermédio das Supervisões da CONTRATADA e do Departamento Disque Denúncia, efetuarão a monitoria, que consistirá na oitiva do áudio, em tempo real e não gravado, devido ao sigilo do serviço prestado, dos atendimentos telefônicos realizados pelos Teleatendentes, confrontando as tratativas mantidas com o solicitante com

as ações executadas, a fim de exercer o controle de qualidade dos serviços prestados à sociedade;

15.2. a monitoria será materializada formalmente, por intermédio do preenchimento de 01 (uma) planilha, que conterá quesitos formulados pela CONTRATANTE, os quais abordarão aspectos objetivos e subjetivos do atendimento ofertado ao usuário do serviço 181;

15.3. após a análise de no mínimo 03 (três) chamadas que acarretaram a geração de ocorrência, será preenchida a planilha de monitoria e será emitido um conceito para o Teleatendente monitorado, que poderá ser: aprovado; reprovado; ou aprovado com restrição;

15.4. a planilha de monitoria devidamente preenchida, com o conceito do monitorado, será arquivada no prontuário do Teleatendente, que permanecerá no Departamento do Disque Denúncia, a fim de subsidiar futuras e eventuais consultas ou procedimentos administrativos apuratório;

15.5. serão confeccionados relatórios periódicos pela CONTRATANTE, que conterão estatísticas acerca da performance dos Teleatendentes e que serão encaminhados à CONTRATADA, a qual deverá:

15.5.1. desenvolver políticas de valorização dos aprovados;

15.5.2. orientar pontualmente e motivar os aprovados com restrição;

15.5.3. orientar pontual e globalmente, motivar e, se for o caso, sancionar escalonadamente os reprovados, inclusive, com o desligamento do Disque Denúncia;

15.6. o CONTRATANTE efetuará, por intermédio dos respectivos chefes de Departamento do Disque Denúncia, durante os turnos de serviço, a monitoria “in loco”, que se concretizará por meio da oitiva dos diálogos mantidos entre os Teleatendentes e os usuários-denunciante, através dos aparelhos telefônicos existentes no Disque Denúncia, com o objetivo de identificar e corrigir imediatamente as eventuais desconformidades praticadas durante a operação;

15.7. a fim de nortear a seleção dos Teleatendentes que serão monitorados, bem como, para subsidiar a avaliação de desempenho individual dos funcionários supraditos, a CONTRATADA deverá emitir relatórios diários de performance, que deverão ser encaminhados à CONTRATANTE, contemplando todos os Teleatendentes e contendo os

seguintes itens:

15.8. Tempo Médio de Atendimento (TMA);

15.9. Tempo Médio Operacional (TMO);

15.10. Quantidade e Período de Pausas;

15.11. Número de Chamadas Atendidas;

15.12. Número de Denúncias Geradas.

16. DO DESLIGAMENTO INVOLUNTÁRIO DO DISQUE DENÚNCIA

16.1. o Teleatendente poderá ser desligado involuntariamente do Disque Denúncia, por provocação da CONTRATANTE, nas seguintes situações:

16.1.1. quando for reprovado por 03 (três) vezes (consecutivas ou não) na monitoria efetuada pela CONTRATANTE poderá ser desligado, a critério da CONTRATANTE;

16.1.2. quando obtiver taxa ou percentual inferior ao estipulado pelo Disque Denúncia, em pelo menos 05 (cinco) parâmetros de nível de qualidade de serviço, em 03 (três) meses seguidos ou 06 (seis) meses alternados;

16.1.3. quando causar perigo potencial ou efetivo à vida das pessoas;

16.2. qualquer funcionário da CONTRATADA poderá ser desligado do Disque Denúncia, por iniciativa da CONTRATANTE, quando a conduta dele, dentro ou fora do ambiente de trabalho, for inconveniente e/ou inoportuna, para a disciplina no Disque Denúncia, para a imagem da Secretaria da Segurança Pública ou para a efetividade do serviço prestado à população.

16.3. A CONTRATADA notificará, previamente à CONTRATANTE, a execução de qualquer desligamento do Disque Denúncia ou a realização de alguma demissão de funcionário (Teleatendente e Supervisor) que atue no Disque Denúncia.

17. DO CONTROLE DE QUALIDADE DO SERVIÇO

17.1. a CONTRATADA será responsável, perante a CONTRATANTE, pela manutenção e

pela elevação dos resultados dos serviços executados pelos respectivos funcionários, individual e coletivamente, que serão baseados nas taxas ou percentuais dos parâmetros de nível de qualidade, estipulados semestralmente pelo Disque Denúncia, de acordo com a necessidade operacional;

17.2. os resultados dos serviços executados, alicerçados nas taxas ou percentuais dos parâmetros de nível de qualidade estipulados pelo Disque Denúncia, serão mensurados na seguinte periodicidade:

17.2.1. mensalmente: performance coletiva da prestação do serviço;

17.3. são parâmetros nos quais deve ser pautado o nível de qualidade da prestação de serviço, dos serviços de contact center efetuado pela da CONTRATADA:

17.3.1. a quantidade média de chamadas telefônicas atendidas;

17.3.2. a quantidade média de denúncias cadastradas;

17.3.3. o tempo médio de atendimento (resultado do cálculo efetuado a partir do total de tempo utilizado pelo Teleatendente, para a tratativa das chamadas, direcionadas para o 181, dividido pela quantidade total de ligações telefônicas que ele recepcionou);

17.3.4. o tempo médio operacional (resultado do cálculo efetuado a partir do total de tempo utilizado pelo Teleatendente, para a tratativa das chamadas, direcionadas para o Disque Denúncia, mais o período total de pós-atendimento, dividido pela quantidade total de ligações telefônicas que ele recepcionou);

17.3.5. a quantidade e período total de pausas;

17.3.6. a cordialidade com o usuário-solicitante do serviço ;

17.3.7. a urbanidade com os demais funcionários da CONTRATADA e com os demais colaboradores do CICC;

17.3.8. a apresentação pessoal e a correção do uniforme;

17.3.9. a assiduidade;

17.3.10. a pontualidade;

17.3.11. com o objetivo de preservar e de majorar os resultados obtidos, pelos Teleatendentes e baseando-se nos parâmetros de qualidade do serviço acima mencionados, os Supervisores da CONTRATADA, com a cooperação dos Supervisores da CONTRATANTE, serão responsáveis:

17.3.12. pela fiscalização da eficiência na execução do trabalho; pela orientação no serviço;

17.3.13. pelo controle e pelo acompanhamento da produtividade;

17.3.14. pela verificação e correção dos desvios de conduta, dentro e fora da operação;

17.3.15. pela motivação da equipe;

17.3.16. pela proposição de ações de valorização;

17.3.17. pela gestão de conflitos;

17.4. as eventuais orientações fornecidas pelos Supervisores, durante a operação, não eximem a CONTRATADA da responsabilidade supracitada;

17.5. quando as taxas ou os percentuais dos parâmetros de nível de qualidade não forem atingidos gerarão as seguintes consequências:

17.5.1. mensalmente, pelos Teleatendentes, de forma coletiva:

17.5.1.1. 1ª consequência: notificação à CONTRATADA;

17.5.1.2. 2ª consequência: aplicação de pena contratual pecuniária (multa) à CONTRATADA, quando obtiver taxa ou percentual inferior ao estipulado pelo DISQUE DENÚNCIA, em pelo menos 05 (cinco) parâmetros de nível de qualidade de serviço, em 02 (dois) trimestres seguidos ou em 04 (quatro) alternados;

17.6. as taxas e percentuais dos parâmetros de nível de qualidade serão estipulados pelo Disque Denúncia, com base na necessidade operacional e entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas, somente serão passíveis de aplicação de penalidades após 90 (noventa) dias do início da prestação do serviço, a fim de dirimir eventuais equívocos, sanar dúvidas e possibilitar correções de procedimentos da CONTRATADA e dos respectivos funcionários.

18. DO SUPORTE AOS TRABALHADORES DA CONTRATADA

18.1. a CONTRATADA, mediante custeamento próprio, deverá:

18.1.1. adotar uma solução para o transporte de funcionário (destinado ao deslocamento da residência ao local de trabalho e também deste último para o domicílio), que resolva os eventuais problemas pessoais e financeiros enfrentados pelo empregado;

18.1.2. providenciar atendimento médico e/ou psicológico, não emergencial, para os funcionários, caso necessitem, em decorrência das atividades desenvolvidas junto ao Disque Denúncia;

18.1.3. a CONTRATADA deverá encaminhar relatórios semestrais descrevendo as condutas adotadas;

18.1.4. nos casos médicos durante o serviço, a CONTRATADA deverá providenciar o pronto-socorro do funcionário doente ou lesionado ao hospital público mais próximo ou **mais adequado para o problema de saúde, em questão.**

19. DAS FALTAS E DAS PENALIDADES

19.1. devido à relevância e à criticidade do trabalho desenvolvido pelo DISQUE DENÚNCIA, deve ser observado um conjunto de regras de comportamento pelos funcionários da CONTRATADA, de modo a se garantir a segurança das pessoas, dos materiais e das edificações;

19.2. além das finalidades acima apontadas, as regras de comportamento direcionadas aos funcionários da CONTRATADA também visam manter o foco e a eficiência no atendimento ao cidadão e, portanto, são imperativas e indeclináveis, assim, o descumprimento de qualquer norma de conduta abaixo relacionada ensejará a prática de falta passível de imposição de penalidade, de acordo com a gravidade do ato;

19.3. as naturezas das faltas, decorrentes do descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Memorial Descritivo, serão assim definidas:

19.3.1. falta administrativa: caracterizada pelo descumprimento de quaisquer cláusulas por parte da CONTRATADA;

19.3.2. falta leve: caracterizada pelo desvio de conduta do funcionário da CONTRATADA, que não implica em prejuízo para o cidadão;

19.3.3. falta média: caracterizada pelo desvio de conduta do funcionário da CONTRATADA, que não implica em prejuízo para o cidadão, mas, traz risco, potencial ou efetivo, para o ambiente de trabalho do DISQUE DENÚNCIA;

19.3.4. falta grave: caracterizada pelo desvio de conduta do funcionário da CONTRATADA, que não coloca vidas em risco, mas, provoca prejuízo à imagem do serviço de atendimento;

19.3.5. falta gravíssima: caracterizada pelo desvio de conduta inaceitável do funcionário da CONTRATADA e que acarreta o desligamento imediato, pois, produz:

19.3.5.1. perigo potencial ou efetivo à vida das pessoas;

19.3.5.2. ausência de atendimento da emergência do solicitante;

19.3.5.3. o cometimento de contravenção penal ou crime;

19.3.5.4. dano intencional ao patrimônio da CONTRATANTE ou de particular;

19.4. caso a CONTRATADA, por meio de seus funcionários, não cumprir quaisquer das cláusulas ou condições definidas no presente Memorial Descritivo serão aplicadas, de acordo com a natureza da falta, contratual apresentadas na tabela a seguir:

Gravíssima	Multa de 4% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato
Grave	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato
Média	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato
Leve	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato

19.5. **TABELA CLASSIFICAÇÃO DE FALTAS**

DESCRIÇÃO DA FALTA	NATUREZA
Quebrar o sigilo das informações, divulgando dados inerentes ao serviço de atendimento desenvolvido no DISQUE DENÚNCIA.	Gravíssima
Utilização indevida dos sistemas informatizados disponibilizados para a execução do serviço.	Gravíssima
Portar droga ilícita nas dependências do DISQUE DENÚNCIA ou em outro ambiente.	Gravíssima
Portar qualquer tipo de armamento ou material, que possa causar perigo comum, nas dependências do DISQUE DENÚNCIA.	Gravíssima
Apresentar-se para o início do trabalho com sinais visuais de grave alteração psicomotora, em razão do uso de droga ou bebida alcoólica.	Gravíssima
Abandono da Posição de Atendimento no horário de trabalho sem autorização do Supervisor	Gravíssima
Deixar o Teleatendente de atingir as taxas ou os percentuais dos parâmetros de nível de qualidade, depois de já ter sido suspenso.	Gravíssima
Causar perigo potencial ou efetivo à vida das pessoas.	Gravíssima
Deixar de atender pedido do solicitante.	Gravíssima
Cometer contravenção penal ou crime.	Gravíssima
Provocar dano intencional ao patrimônio da CONTRATANTE ou de particular.	Gravíssima
Fornecer informações sigilosas que tenha conhecimento através do Disque denúncia.	Gravíssima

Divulgar informações obtidas através do atendimento à pessoas externas do Sistema Disque Denúncia.	Gravíssima
DESCRIÇÃO DA FALTA	NATUREZA
Não zelar pelos equipamentos e instalações físicas afetos à função ou disponibilizados pela CONTRATANTE.	Média
Ingressar ou permanecer em locais não autorizados aos funcionários da CONTRATADA.	Média
Atraso superior a 30 (trinta) minutos do início do turno de serviço.	Média
Trocar de computador ou qualquer outro instrumento de trabalho sem autorização do Supervisor.	Média
Deixar o Teleatendente de atingir as taxas ou os percentuais dos parâmetros de nível de qualidade, depois de já ter sido advertido.	Média
DESCRIÇÃO DA FALTA	NATUREZA
Ingerir alimentação, passar maquiagem, cortar as unhas ou pentear-se na Posição de Atendimento	Leve
Realizar leitura alheia ao serviço por intermédio de livros, cadernos ou folhetos, sejam eles impressos ou digitais.	Leve
Participar de conversas em tom de voz alto ou cantar no ambiente operacional do DISQUE DENÚNCIA.	Leve
Atraso superior a 10 (dez) e inferior a 30(trinta) minutos do início do tu de serviço.	Leve
Efetuar atividades comerciais nas dependências do DISQUE DENÚNCIA	Leve
Desempenhar as atividades sem uniforme ou com uniforme irregular, salvo sob autorização expressa da CONTRATANTE.	Leve

Deixar pertences na Posição de Atendimento nos intervalos e após o encerramento do turno de serviço	Leve
---	------

19.5.1. A tabela do item anterior possui caráter exemplificativo, cabendo a avaliação de casos futuros e seu enquadramento em uma das naturezas (gravíssima, grave, média e leve), conforme o impacto que possam causar na prestação do serviço, no sigilo das informações, na continuidade e nos padrões de qualidade.

20. UNIFORMES

20.1. Os uniformes a serem fornecidos pelo contratado a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes.

20.2. O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

20.2.1. Teleatendente:

20.2.1.1. camisa social com manga curta, na cor cinza-claro e com o tecido composto por 67% de poliéster e por 33% de algodão, com a logomarca da empresa CONTRATADA;

20.2.1.2. camiseta branca de algodão, gola careca, que deverá ser usada obrigatoriamente sob a camisa social cinza-claro;

20.2.1.3. calça social de tecido panamá, na cor preta;

20.2.1.4. jaqueta social em tecido panamá (100% poliéster), na cor preta;

20.2.1.5. vestido para gestante, tipo jumper, em tecido panamá (100% poliéster), na cor preta, com o uso combinado com a camisa social cinza-claro;

20.2.1.6. cinto social de couro preto;

20.2.1.7. sapatos em couro preto.

20.2.2. SUPERVISOR:

20.2.2.1. uniforme idêntico ao que será utilizado pelo Teleatendente e que fora descrito no item “20.2.1.” e respectivos subitens, exceto em relação a cor da camisa social de manga curta, que será na cor branca;

20.2.2.2. a CONTRATADA deverá fornecer 02 (duas) unidades de cada peça do uniforme para cada funcionário, exceto o uniforme para gestante, que deverá ser fornecido somente quando a funcionária estiver grávida.

20.3. a CONTRATANTE poderá, a seu critério, redefinir, alterar, acrescentar ou suprimir itens constantes nos memoriais descritivos dos uniformes

20.4. Deverão ser entregues os conjuntos completos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 2 (dois) dias, após comunicação escrita do contratante, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação;

20.5. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, e deverão ser substituídos sempre que estiverem apertados;

20.6. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

21. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1. O contrato que será firmado entre as partes vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do aludido documento, o qual poderá ter a vigência prorrogada por iguais e sucessivos períodos até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, por intermédio da formalização dos respectivos termos de aditamento ao contrato.

21.2. A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação prevista no subitem anterior, desde que tal manifestação seja efetuada por escrito e protocolada junto ao CICC – através do gestor do contrato, em até 180 (cento e oitenta) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência;

21.3. No intervalo compreendido entre 180 (cento e oitenta) e 150 (cento e cinquenta) dias anteriores ao encerramento da vigência do contrato firmado, devem ser mantidas as tratativas entre os contraentes para a prorrogação da relação contratual, exceto quando o período seguinte ultrapassar o limite de 120 (cento e vinte) meses, quando então ocorrerá a celebração de novo contrato, mediante a execução do correspondente processo licitatório;

21.4. a não prorrogação do prazo de vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do pacto administrativo, em tela, por conveniência da CONTRATANTE ou por falta de recursos para atender às despesas com a CONTRATADA, não acarretará a esta última o direito a qualquer espécie de indenização

22. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados da data da assinatura do aludido documento, prorrogável por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

23. OBSERVAÇÕES PARA A COMPOSIÇÃO DA PROPOSTA

23.1. A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial, descritivo completo de todos os serviços ofertados, comprobatório do atendimento às especificações técnicas deste Termo de Referência e do Memorial Descritivo, incluindo organização operacional, rotinas de supervisão, protocolos de sigilo e segurança da informação, e mecanismos de controle de qualidade.

23.2. Planilhas de composição de custos (detalhamento mínimo): As planilhas deverão discriminar todos os custos diretos e indiretos, tributos e margem de lucro, de forma transparente e auditável, com quadro-resumo por empregado (por função). Devem constar, no mínimo:

23.3. Salários e encargos trabalhistas, por função (Teleatendente especializado em coleta de denúncias anônimas; Supervisor de Contact Center; eventuais funções de apoio), com comprovação da majoração mínima exigida neste TR (teleatendente: +40% sobre a CCT; supervisor: +50% sobre a CCT) e rubrica específica para o bônus de assiduidade ($\geq$ R\$ 300,00). O pagamento de salários/benefícios deverá ser comprovado mensalmente como condição para liquidação da fatura.

23.4. Benefícios: vale-transporte, vale-refeição e vale-alimentação (com indicação do valor unitário/mensal), plano de saúde e odontológico em regime de coparticipação (com a mensalidade integralmente custeada pela contratada, e a coparticipação por uso a cargo do empregado), nos termos do Memorial.

23.5. Suporte psicológico e ações de saúde mental: incluir custos de atendimento psicológico (clínico e ocupacional), avaliação de estresse e demais medidas de apoio previstas, em consonância com os perfis e requisitos psicossociais definidos para o posto.

23.6. Seleção, avaliação psicológica, médica, entre outras: prever custos de recrutamento, testes (inclusive os psicométricos indicados no Memorial), emissão de laudos por profissional habilitado.

23.7. Treinamento inicial e contínuo: contemplar custos com o funcionários durante o

treinamento inicial e contínuo.

23.8. Uniformes e EPIs: apresentação de custo unitário por peça/colaborador, kit inicial e reposições periódicas conforme padrões e quantitativos definidos no Memorial (teleatendentes e supervisores), com entrega mediante recibo.

23.9. Headset individual (NR-17) e reserva técnica: cada colaborador deverá dispor de headset binauricular compatível com NR-17 e conexão adequada (ex.: QD), com estoque de pronta substituição para cobertura imediata de avarias, perdas ou mau funcionamento, sem prejuízo do serviço.

23.10. Controle de ponto: custos com sistema/terminal de ponto (preferencialmente biométrico), licenças de software, manutenção e relatórios gerenciais para auditoria de assiduidade e jornada.

23.11. Transporte alternativo: prever transporte alternativo para teleatendentes e supervisores em escalas/horários com manifesta inviabilidade de transporte público, e deslocamentos emergenciais para atendimento médico/psicológico, quando necessário, conforme diretrizes do Memorial.

23.12. Exames ocupacionais: admissionais, periódicos e demissionais, conforme NR aplicáveis.

23.13. Valorização Profissional: deverá prever, em sua proposta comercial, rubrica específica para valorização profissional, descrevendo de forma clara o modelo adotado, atrelado a parâmetros objetivos de produtividade, profissionalismo, comprometimento, assiduidade, sigilo e qualidade do atendimento. Os custos a serem contemplados incluem, no mínimo: ações de capacitação contínua e reciclagem, pesquisas de clima organizacional, medidas de retenção de pessoal e mecanismos de reconhecimento financeiros voltados ao engajamento e à qualidade do serviço.

23.14. Encargos sociais, trabalhistas e previdenciários; tributos; custos indiretos e lucro, discriminados.

23.15. Da Cobertura Integral dos Postos de Trabalho: A licitante deverá apresentar, em sua proposta comercial, planilha detalhada de custos que demonstre de forma inequívoca os meios a serem adotados para assegurar a manutenção de 100% (cem por cento) dos postos de atendimento em operação, durante toda a vigência contratual, inclusive em finais de semana, feriados e períodos de férias ou afastamentos.

23.15.1. Para tanto, a licitante poderá adotar, a seu critério, uma das seguintes metodologias, ou combinação de ambas:

23.15.1.1. a) Reserva técnica de profissionais, prevendo quantitativo adicional de empregados disponíveis para cobertura imediata de faltas, afastamentos ou desligamentos;

23.15.1.2. b) Provisão financeira de absenteísmo, mediante inclusão, na composição de

custos, de percentual adequado que absorva o risco de ausências, desde que garantida a reposição imediata dos postos.

23.15.2. Independentemente da metodologia escolhida, a proposta deverá detalhar a forma de cobertura (reserva física ou absenteísmo precificado), com rubrica específica em planilha, de modo a permitir à Administração a análise objetiva da suficiência dos recursos apresentados.

Documento assinado digitalmente
 DAYLSON MOREIRA PEREIRA
Data: 08/09/2025 16:01:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DAYLSON MOREIRA PEREIRA

1º Tenente PM – Assessor Militar

ANEXO II
MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

(Processo Administrativo nº 025.00010438/2025-57)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., CELEBRADO
ENTRE O(A) SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
UASG 180101, POR INTERMÉDIO DO(A) GABINETE DO
SECRETARIO E ASSESSORIAS E
.....

*O Estado de São Paulo / Secretaria da Segurança Pública, por intermédio do(a) Gabinete do Secretário e Assessorias, com sede no(a) Rua Líbero Badaró, 39 Centro, na cidade de São Paulo /Estado de São Paulo, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 025.00010438/2025-57, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pelo(a) [Portaria/.....] nº, de de de 20..., publicado(a) no DOE de de de, [portador(a) da identificação funcional nº/inscrito(a) no CPF sob o nº..... (se ausente identificação funcional individualizada)], no uso da competência conferida pela legislação aplicável, doravante denominado(a) CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado(a) CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no Contratado), inscrito(a) no CPF sob o nº....., conforme atos constitutivos da fornecedora **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº90038/2025** mediante as condições a seguir enunciadas, de acordo com as subdivisões subsequentes na forma de cláusulas e respectivos itens que compõem este instrumento.*

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de **serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181), a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, conforme detalhamento e especificações técnicas deste instrumento, do Termo de Referência, da proposta do Contratado e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	Cód BEC	Cód GOV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL	VALOR mensal	VALOR total 60 meses
1	Contratação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia	113840	20605	01	01		

	(181)						
--	-------	--	--	--	--	--	--

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do Contratado; e
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global .

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, a critério do Contratante, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.1. O Contratado poderá se opor à prorrogação de que trata a subdivisão acima, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo Contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

2.1.2. Dentre outras exigências, a prorrogação de que trata a subdivisão acima é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e em harmonia com os preços do mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, permitida a negociação com o Contratado, observando-se, ainda, os seguintes requisitos:

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;
- e) Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.3. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, e não poderá pleitear qualquer espécie de indenização em razão da não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência do Contratante.

2.1.4. Eventuais prorrogações de contrato serão formalizadas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as condições prescritas na [Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, custos não renováveis já pagos ou amortizados no âmbito da contratação, quando houver, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.

2.1.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.1.7. Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condições resolutivas consubstanciadas:

I - na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

II - na ausência de vantagem para o Contratante na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

2.1.8. Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas na subdivisão acima desta cláusula, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. *Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto contratual.*

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

5.2. No valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor indicado nesta cláusula é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.

5.4. Caso o Contratado seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedido de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao Contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS (art. 92, V e X)

7.1. Os preços inicialmente ajustados poderão ser repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do Contratado.

7.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

- a. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- b. Para os demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra): a partir da data da apresentação da proposta.

7.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

7.3.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que apostilada.

7.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços (art. 135, § 4º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

7.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias (art. 135, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

7.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

7.7. Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §§ 1º e 2º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

7.8. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a demonstração analítica da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato que fundamenta a repactuação.

7.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho visa a repassar integralmente a variação de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.9. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), a respectiva variação será apurada mediante a aplicação do índice de reajustamento **IPCA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observando a data de referência e o interregno mínimo definidos nesta cláusula, com base na seguinte fórmula:

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) a ser reajustada;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta ou à data do último reajustamento aplicado;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

7.9.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.9.2. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.9.3. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.9.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), por meio de termo aditivo.

7.10. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

7.11. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

7.12. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

7.13. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.14. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.15. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.16. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

7.17. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação em até 30 (trinta) dias, contado a partir da data em que for apresentada, pelo Contratado, solicitação acompanhada de documentação contendo demonstração analítica da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

7.17.1. O prazo referido na subdivisão anterior não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.

7.18. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

7.19. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.20. Se ocorrer repactuação para valor maior, o Contratado deverá complementar a garantia contratual que tenha sido anteriormente prestada, caso exigida neste instrumento, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

7.21. Caso ocorra majoração da tarifa de transporte público, será facultada a revisão de item relativo a valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços que constitui parte integrante do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados. Caso sejam preenchidos os requisitos legais, a revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por termo aditivo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

- 8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra;
- 8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado;
- 8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se o art. 143 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.1.8. Não praticar atos de intervenção indevida na gestão interna do Contratado, tais como (art. 48 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)):
 - I) indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - II) fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo Contratado;
 - III) estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do Contratado;
 - IV) definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
 - V) demandar a funcionário do Contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
 - VI) realizar outras exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do Contratado;
- 8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de 30 (trinta) dias para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico;

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir da conclusão da instrução do requerimento, sendo admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, e observado o disposto no parágrafo único do artigo 131 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º, do art. 137, da [Lei nº 14.133, de 2021](#));

8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, se o caso estiver enquadrado na situação disciplinada pelo [art. 93, § 3º, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

8.1.14. Observar que constitui responsabilidade da Administração Pública garantir as condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores, quando o trabalho for realizado em suas dependências ou local previamente convencionado em contrato;

8.1.15. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes.

8.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para adequada instrução do requerimento.

8.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#))

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pelo Contratante para representar o Contratado na execução do contrato;

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade;

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante, de agente público que desempenhe(ou) função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, ou em documentação apresentada pelo Contratado para cumprimento da disciplina da fiscalização administrativa do Termo de Referência, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos: 1) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento; 3) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 4) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante, nos termos do artigo 121 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços;

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência, observando-se o disposto no Capítulo VII do Título III da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas ([art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.1.18. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere a subdivisão acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

- 9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- 9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade;
- 9.1.21. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança do Contratante;
- 9.1.22. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.1.23. Garantir o acesso do Contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;
- 9.1.24. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.1.25. Prestar os serviços conforme os parâmetros e rotinas estabelecidos, utilizando todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, e normas da legislação;
- 9.1.26. Disponibilizar ao Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 9.1.27. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 9.1.28. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- 9.1.29. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o Contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que o Contratante analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;
- 9.1.30. Autorizar o Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como a fazer o desconto das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 9.1.31. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 9.1.32. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição dos profissionais alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
- 9.1.33. Instruir seus profissionais quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.1.34. Instruir seus profissionais a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o Contratado relatar ao Contratante toda e qualquer eventual ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.1.35. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

9.1.35.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, quando disponível, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

9.1.35.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados que necessitem dessa providência para acesso às informações de seu interesse, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado, admitindo-se que essa providência seja substituída por outro meio comprovadamente eficaz de acesso a essas informações;

9.1.36. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível;

9.1.37. Não se beneficiar do regime tributário do Simples Nacional em caso de enquadramento em uma das vedações da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#);

9.1.37.1. Quando for o caso, se caracterizado enquadramento em uma das vedações da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), o Contratado deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e § 1º, inciso II, do mesmo diploma legal, apresentando ao Contratante a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo;

9.1.38. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) R. Jorge Miranda, 658 - Bom Retiro, São Paulo - SP, 01106-080

9.1.39. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida do Contratado, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou do novo fornecedor que continuará a execução dos serviços;

9.1.40. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado;

9.1.40.1. Considerando que o objeto da contratação envolve a elaboração de projeto relativo a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão de todos os direitos patrimoniais a que se refere a subdivisão anterior inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra, nos termos do § 1º do art. 93 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.2. Em atendimento à [Lei nº 12.846, de 2013](#), e ao [Decreto estadual nº 69.588, de 2025](#), o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério do Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a [Lei nº 12.846, de 2013](#), e o [Decreto estadual nº 69.588, de 2025](#).

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, ou terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, nos termos dos §§ 1º e 2º do artigo 9º da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos do inciso IV do artigo 14 e/ou parágrafo único do artigo 48 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações previstas no artigo 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.4. O Contratado deverá observar a vedação constante do [Decreto estadual nº 68.829, de 4 de setembro de 2024](#).

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. No âmbito da execução do objeto deste contrato, o Contratado deve cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à proteção de dados pessoais, inclusive regulamentos editados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, e deve observar as instruções por escrito do Contratante no tratamento de dados pessoais.

10.1.1. O Contratado deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

10.1.2. Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do artigo 6º da [Lei nº 13.709, de 2018](#), o Contratado deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10.1.3. Considerando a natureza do tratamento, o Contratado deve, enquanto operador de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do Contratante previstas na [Lei nº 13.709, de 2018](#).

10.1.4. O Contratado deve:

10.1.4.1. notificar o Contratante na primeira oportunidade possível, ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da [Lei nº 13.709, de 2018](#); e

10.1.4.2. quando for o caso, auxiliar o Contratante na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere a subdivisão anterior.

10.1.5. O Contratado deve notificar ao Contratante, na primeira oportunidade possível, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o

Contratante cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei nº 13.709, de 2018.

10.1.6. O Contratado deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

10.1.7. O Contratado deve auxiliar o Contratante na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei nº 13.709, de 2018, no âmbito da execução deste Contrato.

10.1.8. Na ocasião do encerramento deste contrato, o Contratado deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais ao Contratante ou eliminá-los, conforme decisão do Contratante, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, certificando por escrito, ao Contratante, o cumprimento desta obrigação.

10.1.9. O Contratado deve colocar à disposição do Contratante, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pelo Contratante ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

10.1.10. O Contratado responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao Contratante ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei nº 13.709, de 2018 ou de instruções do Contratante relacionadas a este contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do Contratante em seu acompanhamento.

10.1.11. Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709, de 2018, deverão ser observadas pelo Contratado ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito do Contratante.

10.1.12. É vedada a transferência de dados pessoais, pelo Contratado, para fora do território do Brasil.

10.1.13. O Contratado não poderá realizar subcontratação, tampouco divulgar dados pessoais a qualquer subcontratado, ou substituir subcontratado, exceto se previamente autorizada de forma específica e por escrito pelo Contratante.

10.1.14. O Contratado deve tomar medidas razoáveis para assegurar que empregados, prepostos ou colaboradores de qualquer subcontratado que necessitem conhecer/acessar dados pessoais relacionados à execução deste contrato estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade, e cumprir, no tocante à subcontratação, todas as disposições aplicáveis da Lei nº 13.709, de 2018.

10.2. A subcontratação, mesmo quando autorizada pelo Contratante, não exime o Contratado das obrigações decorrentes deste contrato, de modo que o Contratado permanecerá por elas integralmente responsável perante o Contratante, inclusive na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII](#))

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ([art. 92, XIV](#))

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iv) **Multa:**

- (1) *Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;*
- (2) *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2 % (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para suplementação ou reposição da garantia;*
 - a. *O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;*
- (3) *Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 5% a 10% do valor do Contrato;*
- (4) *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, de 15% a 20% do valor do Contrato;*
- (5) *Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 10% a 20% do valor do Contrato;*
- (6) *Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato;*
- (7) *Para a infração descrita na alínea “a” do item 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato;*
- (8) *De 10% (dez por cento) sobre valor mensal, em caso de não apresentação, no prazo fixado pela fiscalização contratual, dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados*

diretamente envolvidos na execução do contrato (art. 50, da [Lei n.º 14.133, de 2021](#)), nas hipóteses previstas no Termo de Referência.

iv.1) A sanção de multa prevista no inciso II do *caput* do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), calculada na forma deste Contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (§ 3º do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato ([art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra este instrumento, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente ([art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal ([Art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos [artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

13.1.1. O Contratado reconhece desde já os direitos do Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

13.1.2. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.3.1. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido da indicação de:

13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.3. Indenizações e multas.

13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste instrumento e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos artigos 50, 121 e 137 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

13.5. Quando da extinção da contratação, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo Contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços do Contratado, sem que ocorra a extinção do contrato de trabalho.

13.5.1. Até que o Contratado comprove o disposto na subdivisão anterior, o Contratante reterá:

13.5.1.1. a garantia contratual, caso exigida na documentação que integra este instrumento - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria (art. 121, § 3º, I, e art. 139, III, "b", da [Lei n.º 14.133, de 2021](#)); e

13.5.1.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes, até que a situação seja regularizada.

13.6. Na hipótese da subdivisão anterior, não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do

contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao Contratado (art. 121, § 3º, inciso IV, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.7. O Contratante poderá ainda:

13.7.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo Contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, “c”, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)), conforme legislação que rege a matéria, caso tenha ocorrido exigência de prestação de garantia na documentação que integra este instrumento; e

13.7.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), reter os eventuais créditos existentes em favor do Contratado decorrentes do contrato.

13.8. Se for constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pelo Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o disposto nos artigos 147 a 149 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. Se o contrato não contemplar preços unitários para serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no artigo 125 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.4. Eventuais alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as disposições da [Lei nº 14.133, de 2021](#), admitindo-se que, nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, a formalização do aditivo ocorra no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

14.5. Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do Contratado, o equilíbrio econômico-financeiro inicial será restabelecido no mesmo termo aditivo.

14.6. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

15.1. No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade: 0001/180101

II. Fonte de Recursos: 150010001

III. Programa de Trabalho: 06181182065590000 – Integração para Combate ao Crime Organizado

IV. Elemento de Despesa: 339039

V. Plano Interno: 0100

VI. Nota de Empenho:

15.2. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

16.1. Aplicam-se aos casos omissos as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e ao [art. 8º, § 2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c art. 22 do [Decreto estadual nº 68.155, de 2023](#).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme [art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 01 (uma) via, que, lido e achado conforme pelo Contratado e pelo Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

[Local], [dia] de [mês] de [ano]. **OU** [Local], data da última assinatura eletrônica das partes.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III – MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

1. IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

- Razão Social:
- CNPJ:
- Endereço:
- Representante Legal:

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181), conforme especificações do Termo de Referência.

3. COMPOSIÇÃO DE PREÇO GLOBAL

Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Contratação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center receptivo do Disque Denúncia (181)	mês	60		

4. DECLARAÇÃO DO PROPONENTE

Eu, _____, portador do CPF nº _____, e representante legal do fornecedor _____ (nome empresarial ou denominação), CNPJ nº _____, após ter analisado minuciosamente todo o conteúdo do Aviso de Contratação e seus anexos e ter tomado conhecimento do local e de todas as condições e obrigações para a execução do objeto, **PROPÕE** executar o objeto licitado sob sua integral responsabilidade pelo valor total de R\$ _____ (valor por extenso), declarando que a proposta apresentada já compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes.

5. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Endereço da empresa: _____
- E-mail da empresa: _____
- Telefone de contato: _____
- Nome do representante que assinará o contrato: _____
- CPF: _____
- RG: _____
- E-mail do representante: _____
- Dados Bancários (Banco do Brasil):
 - Agência: Conta Corrente: Operação:

Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias.

Local: _____ Data: ____/____/____

(Nome e assinatura do representante legal)

ANEXO IV

MODELO(S) DE DECLARAÇÃO(ÕES)

ANEXO IV.1

MODELO DE DECLARAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO
(em papel timbrado do licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal[ESP1])

ANEXO V

MODELOS REFERENTES À VISTORIA PRÉVIA [ESP1]

ANEXO V.1

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DA REALIZAÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO PRECEDIDA DE VISTORIA
(elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento do(s) local(is) e das condições da realização do objeto da licitação, e que realizou vistoria prévia no(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação, colhendo todas as informações e subsídios necessários para a elaboração da sua proposta.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura do representante legal)

ANEXO V.2

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DA REALIZAÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO (elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento do(s) local(is) e das condições da realização do objeto da licitação, que não realizou a vistoria prévia prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a vistoria prévia que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura do representante legal)

ANEXO V.3

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DA CONTRATAÇÃO

(elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de responsável técnico de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, que não realizou a vistoria prévia prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a vistoria prévia que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura/qualificação do responsável técnico)