ESP-COMANDO POLIC.INT.-1 SJCAMPOS

Edital 42/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
42/2026	180155-ESP-COMANDO POLIC.INT.-1 SJCAMPOS	SAMUEL BATISTA DA SILVA	13/11/2026 13:18 (v 0.10)

Status

DISPONIBILIZADO

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	85/2026	057.00210456/2026-50

Objeto

Contratação de Serviços de Operação e Gestão de Contact Center Emergencial para o Copom do CPI-1.

1. Capa

PREGÃO
ELETRÔNICO

180155 - 198/2026

CPI1- PR-155/0039/26

CONTRATANTE (UASG)

180155 – Comando de Policiamento do Interior Um (CPI-1)

OBJETO

Contratação de serviços de operação e gestão de Contact Center emergencial para o Copom do CPI-1

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Sigiloso

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 01/12/2026 às 09h30h (horário de Brasília)

Critério de Julgamento:

MENOR PREÇO

Modo de disputa:

ABERTO

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

2. Edital.

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 198/2026
(Processo Administrativo n° 057.00210456/2026-50)

Torna-se público que o ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio da POLÍCIA MILITAR, COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM - UGE 180.155, sediado na Av. DEPUTADO BENEDITO MATARAZZO, N° 9931, JD. OSVALDO CRUZ, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS/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 de Operação e Gestão de Contact Center Emergencial para o Copom do CPI-1, 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. Não se aplicam nesta licitação as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, conforme definido nas subdivisões subsequentes.

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. Considerando o valor estimado do item/grupo objeto desta licitação, não se aplicam a ele as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, nos termos dos §§ 1º e 3º 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. Não poderão disputar esta licitação sociedades cooperativas, tendo em vista o disposto no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021, e no art. 5º da Lei nº 12.690, de 2012.
3.11. Não poderão disputar esta licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

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 7°, 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 ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° 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 n.º 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 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 ou empresa de pequeno porte.
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 estimado do item;

5.2. Todas as especificações do objeanexosto 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 R$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais).

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.
6.18.5. Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 44 e 45 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.
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.
6.19.4. Será observado o disposto no § 2º do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, e no inciso III do art. 41 c/c o inciso I do art. 58 da Lei Complementar nº 225, de 2026, quando for o caso.
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);
7.1.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (https://www.tce.sp.gov.br/apenados); e
7.1.7. Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – Cadin, de que trata a Lei nº 10.522, de 2002, no que concerne à medida prevista no inciso I, alíneas "b" e "c", do art. 13 da Lei Complementar nº 225, de 2026.
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 n° 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. contiver 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 foram utilizados os seguintes acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração:
a) CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO celebrada entre o SINTELMARK — Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos e o SINTRATEL - Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo..
7.9.3.1. Os sindicatos e instrumentos coletivos indicados na subdivisão acima não são de utilização obrigatória pelos fornecedores, tendo em vista que a definição dos sindicatos e instrumentos coletivos adequados 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.
7.9.13. Considerando que o objeto da licitação consiste em prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, cuja produtividade é mensurável e indicada na documentação que integra este Edital, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.
7.9.13.1. Caso a produtividade seja diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não esteja contida na faixa referencial de produtividade, mas seja admitida pelo Edital, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade.
7.9.13.2. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.
7.9.13.3. Para efeito da subdivisão anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pelo licitante, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.
7.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.
7.11. Considerando que o custo global estimado do objeto licitado é decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de planilha elaborada pela Administração conforme documentação anexada a este Edital, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta..
7.12. 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.
7.12.1. O ajuste de que trata a subdivisão acima se limita ao saneamento de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.
7.12.2. 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.
7.13. 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 Sicaf.
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 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.
8.14.1. 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.
8.15. 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 por meio da plataforma SEI utilizada pelo Governo do Estado de São Paulo.

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 mantiver 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. As sanções serão aplicadas em conformidade com a Resolução nº SSP-05/2026, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 02MAR26, que integra este instrumento, após regular processo administrativo.
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).

12.5. 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.
12.6. 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.
12.7. 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.
12.8. 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.
12.9. 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.
12.10. 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).
12.11. 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.
12.12. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.
12.13. 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.
12.14. 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.
12.15. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
12.16. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.
12.17. 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).
12.18. 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.
12.19. 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.
12.20. 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 seguinte meio: cpi1uge@policiamilitar.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 sistema e nos sítios eletrônicos do Diário Oficial do Estado e Compras.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”, de que trata a Lei estadual nº 12.799, de 2008. 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;
14.2.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) 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.
14.2.3. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar manter as condições de habilitação e preencher as condições de contratação consignadas neste Edital, ou não assinar o contrato, ou recusar a contratação, a Administração, sem prejuízo da apuração do cabimento de aplicação de sanções e das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para a celebração

do contrato em conformidade com o procedimento e as condições estabelecidas no art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.
14.2.4. Será facultada à Administração a convocação dos demais licitantes classificados para a contratação de remanescente em consequência de rescisão de contrato celebrado com fundamento nesta licitação, observados os critérios estabelecidos no § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.
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. Em relação à disciplina acerca de programas de integridade, será observado o disposto no Decreto estadual nº 69.861, de 11 de setembro de 2025, e na Resolução CGE nº 4, de 27 de fevereiro de 2026, quando for o caso.
14.13. 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.
14.14. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio eletrônico www.gov.br /compras e https://doe.sp.gov.br/e-negocios-publicos .
14.15. 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.
14.16. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:
14.16.1. ANEXO I - Termo de Referência;
14.16.1.1. Anexo I.1 – Estudo Técnico Preliminar;
14.16.1.2. Anexo I.2 – PROJETO BÁSICO N.º CPI1-004/340/2026;
14.16.1.3. Anexo I.3 – Diretriz Geral de Ensino (D-5-PM), de 22 de abril de 2010, da Polícia Militar do Estado de São Paulo;
14.16.1.4. Anexo I.4 – Modelo de Planilha de Investigação Social.
14.16.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;
14.16.3. ANEXO III – Cópia do ato normativo sobre sanções - Resolução nº SSP-05/2026, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 02MAR26;
14.16.4. ANEXO IV – Modelos(s) referente(s) a planilha de proposta;
14.16.5. ANEXO V – Modelo(s) de Declaração(ões);
14.16.6. ANEXO VI – Modelos referentes à vistoria prévia;
14.16.7. ANEXO VII – Termo de Manutenção de Sigilo de Informações.

São José dos Campos, 13 de novembro de 2026.

EDMILSON MENDES RIBEIRO
SUBSCRITOR DO EDITAL

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Vide o(s) arquivo(s) específico(s) em que se encontra o conteúdo deste Anexo (especificado no item 14 deste Edital).

ANEXO I.1

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Vide o(s) arquivo(s) específico(s) em que se encontra o conteúdo deste Anexo (especificado no item 14 deste Edital).

ANEXO I.2

PROJETO BÁSICO N.º CPI1-004/340/2026

Vide o(s) arquivo(s) específico(s) em que se encontra o conteúdo deste Anexo (especificado no item 14 deste Edital).

ANEXO I.3

Diretriz Geral de Ensino (D-5-PM), de 22 de abril de 2010, da Polícia Militar do Estado de São Paulo

Vide o(s) arquivo(s) específico(s) em que se encontra o conteúdo deste Anexo (especificado no item 14 deste Edital).

ANEXO I.4

Modelo de Planilha de Investigação Social.

Vide o(s) arquivo(s) específico(s) em que se encontra o conteúdo deste Anexo (especificado no item 14 deste Edital).

ANEXO II

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Vide o arquivo específico em que se encontra o conteúdo deste Anexo (especificado no item 14 deste Edital).

ANEXO III

CÓPIA DO ATO NORMATIVO SOBRE SANÇÕES APLICÁVEL

Resolução nº SSP-05/2026, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 02MAR26

ANEXO IV

MODELO(S) REFERENTE(S) A PLANILHA DE PROPOSTA

ANEXO V

MODELO(S) DE DECLARAÇÃO(ÕES)

ANEXO V.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 198/2026, Processo n° PR-155 /0039/26, 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;

b) no caso de utilização na execução do objeto deste certame de produtos ou subprodutos florestais de origem nativa da flora brasileira referidos no artigo 1º do Decreto estadual n° 66.819, de 6 de junho de 2022, cumprirá a obrigação de proceder às respectivas aquisições de pessoa jurídica com inscrição validada no CADMADEIRA, em conformidade com o Decreto supracitado;

c) no caso de utilização na execução do objeto deste certame de produtos ou subprodutos de origem mineral referidos no § 1º do artigo 1º do Decreto estadual nº 67.409, de 28 de dezembro de 2022, cumprirá a obrigação de proceder às respectivas aquisições de pessoa jurídica com inscrição validada no CADMINÉRIO, em conformidade com o Decreto supracitado;

d) tem ciência de que o descumprimento do Decreto estadual n° 66.819, de 2022, ou do Decreto estadual n° 67.409, de 2022, poderá acarretar a extinção do contrato por ato unilateral da Administração, bem como a aplicação das sanções administrativas cabíveis, observadas as normas legais e regulamentares pertinentes, independentemente da responsabilização na esfera criminal; e

e) se compromete a cumprir o disposto na Lei estadual nº 12.684, de 26 de julho de 2007, a qual proíbe o uso, no Estado de São Paulo, de produtos, materiais ou artefatos que contenham quaisquer tipos de amianto ou asbesto ou outros minerais que, acidentalmente, tenham fibras de amianto na sua composição.

(Local e data).

_____
(Nome/assinatura do representante legal)

ANEXO VI

MODELOS REFERENTES À VISTORIA PRÉVIA

ANEXO VI.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 198/2026, Processo n° PR-155 /0039/26, 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 VI.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 198/2026, Processo n° PR-155 /0039/26, 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 VI.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 198/2026, Processo n° PR-155 /0039/26, 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)

ANEXO VII

TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO DE INFORMAÇÕES(em papel timbrado da licitante)

1. Ao executar o Contrato para a execução de serviços técnicos de contact center esta

empresa compromete-se:

1.1. a cumprir rigorosamente as normas regulamentares sobre a utilização dos meios,

infraestrutura e os procedimentos/ diretrizes estipuladas pela Polícia Militar do Estado de São

Paulo (PMESP).

1.2. a manter a manutenção do sigilo e com relação a toda a documentação e toda a informação obtida nas atividades exercidas no, ou para o Centro de Operações (COPOM), ou de qualquer pessoa física ou jurídica vinculada de alguma forma ao COPOM, concordando em:
1.2.1. não divulgar a qualquer pessoa, que não esteja expressamente autorizada pela PMESP, o conteúdo de qualquer informação;
1.2.2. não permitir a nenhuma pessoa o manuseio de qualquer documentação física ou eletrônica que componha ou tenha resultado de atividades do COPOM, sem a devida autorização; e
1.2.3. não explorar, em benefício próprio ou de terceiros, informações e documentos adquiridos através da participação em atividades do COPOM.
2. Estou ciente também de que a PMESP se reserva ao direito de monitorar e auditar quaisquer atividades que envolvam estas informações.
3. Estou ciente, também, de que os termos contidos neste Termo de Manutenção de Sigilo se estendem por tempo indeterminado, independente da quebra do vínculo profissional com a PMESP.

(Local e data)

_____

(nome completo, assinatura e qualificação do representante da licitante)

3. 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.

GLAUCE ANSELMO CAVALLI

Autoridade competente

EDMILSON MENDES RIBEIRO

Subscritor do Edital

Assinou eletronicamente em 13/11/2026 às 13:10:31.

DOUGLAS DONIZETI MACHADO

Equipe de apoio

TIAGO DE ALMEIDA

Equipe de apoio

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 - ANEXO I - Termo de Referencia.pdf (295.51 KB)
- Anexo II - Anexo I 1 - Estudo Tecnico Preliminar.pdf (235.99 KB)
- Anexo III - Anexo I 2 Projeto Basico.pdf (409.36 KB)
- Anexo IV - ANEXO I.3 - Diretriz Geral de Ensino (D-5-PM).pdf (481.08 KB)
- Anexo V - ANEXO I.4 - Modelo de Planilha de Investigacao Social.pdf (347.6 KB)
- Anexo VI - ANEXO II - MINUTA DE CONTRATO.pdf (606.41 KB)
- Anexo VII - ANEXO III - Copia da RESOLUCAO SSP-05-2026, ato normativo sobre sancoes aplicavel.pdf (1.2 MB)
- Anexo VIII - ANEXO IV Modelos(s) referente(s) a planilha de proposta.docx (16.87 KB)

ESP-COMANDO POLIC.INT.-1 SJCAMPOS

Termo de Referência 27/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
27/2026	180155-ESP-COMANDO POLIC.INT.-1 SJCAMPOS	JESSICA GUEDES DA SILVA	27/10/2026 15:14 (v 0.20)

Status
DISPONIBILIZADO

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		057.00210456/2026-50

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

(Serviços com dedicação exclusiva de Mão de Obra – V.07/01/2026)

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

POLICIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM

(Processo Administrativo n° 057.00210456/2026-50)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços prestados por empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact Center Emergencial ativo e receptivo para o Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) do CPI-1, nos termos da tabela abaixo, conforme as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

01	Serviço de Apoio Administrativo - Operacional - Teleatendimento	20605	668-Mês	30	Sigiloso	Sigiloso

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 comum, 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 **30 (trinta) meses**, contados da assinatura do contrato, podendo haver prorrogações sucessivas, observando o limite máximo legal de 10 (dez) anos, desde que atendidos os requisitos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021**, inclusive a demonstração da vantagem econômica, a existência de créditos orçamentários e a manutenção das condições e preços vantajosos para a Administração.**

1.3.1. O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tem em vista que em razão de sua necessidade pública permanente de assegurar a integridade no atendimento de chamadas 190/193, sete dias por semana, 24 horas por dia, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão constitucional e institucional, caracterizando a vigência plurianual como mais vantajosa considerando sua característica de continuidade.

1.3.1.1. A escolha do prazo de 30 (trinta) meses justifica-se pela demonstrada vantagem econômica para a Administração, considerando os seguintes fatores:

a) Custos de Transição e Treinamento: O processo de seleção, capacitação e ambientação de novos Teleatendentes de Emergência demanda aproximadamente 8 (oito) semanas, conforme item 32.2. do Projeto Básico, sendo 04 (quatro) semanas de treinamento formal, com custos arcados integralmente pela CONTRATADA (salários, transporte e alimentação durante o treinamento), conforme os itens 10.3.3.2.1., 10.3.3.2.2. e 32.2. do Projeto Básico;

b) Curva de Aprendizagem e Produtividade: Estudos operacionais do COPOM demonstram que o Teleatendente de Emergência alcança a produtividade plena (domínio do SIOPM, árvore de decisão e protocolos) somente após 3 (três) meses de efetiva operação. Contratos de curta duração (12 meses) implicam perda da produtividade acumulada com a rotatividade ao final do período, onerando a Administração com a necessidade de requalificação;

c) Redução da Rotatividade (Turnover): O limite de rotatividade de 10% ao mês (14% nos primeiros 6 meses), estabelecido no item 20 do Projeto Básico, é mais facilmente gerenciável em contratos de maior duração, pois permite à CONTRATADA implementar políticas de

retenção e valorização, plano de saúde, apoio psicológico) com retorno do investimento ao longo do tempo;

d) Continuidade do Serviço Público Essencial: O serviço de teleatendimento emergencial, por sua natureza ininterrupta (24x7) e crítica, exige estabilidade operacional. A troca frequente de contratados implica riscos de descontinuidade, perda de conhecimento institucional e potencial degradação do atendimento à população de 2,6 milhões de habitantes.

1.3.2. A autoridade competente, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, atestará expressamente a maior vantagem econômica decorrente da contratação plurianual de 30 (trinta) meses, com base nos fundamentos acima expostos, e comprovará, no início de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a permanência da vantagem econômica.

1.3.3. O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista que em razão de sua necessidade pública permanente de assegurar a integridade no atendimento de chamadas de emergências, sete dias por semana, 24 horas por dia, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão constitucional e institucional, caracterizando a vigência plurianual como mais vantajosa considerando sua característica de continuidade, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto Estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

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, **considerando a natureza estratégica e o sigilo das informações inerentes à atividade de Segurança Pública.**

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. **Resumidamente, a necessidade decorre do déficit de policiais militares para atender o volume de chamadas de emergência da população da Região Metropolitana do Vale do Paraíba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira (aproximadamente 2,6 milhões de habitantes em 39 municípios), exigindo a contratação de civis especializados para operar as Posições de Atendimento (PAs) sob supervisão da PM.**

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026, nos termos do Decreto Estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 46377800000127-0-000016/2026;

II) Data de publicação no PNCP: 13/05/2025;

III) Identificador da Futura Contratação: 180155-85/2026.

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 no **Projeto Básico nº CPI1-004/340/2026, devidamente anexado a este processo, contempla integralmente os elementos técnicos necessários à contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operação e gestão de Contact center emergencial, incluindo:**

3.1.1. Recrutamento, seleção e gestão de pessoal (Teleatendentes, Supervisores e Equipe Administrativa).

3.1.2. Treinamento inicial e continuado da mão de obra.

3.1.3. Fornecimento de uniformes e equipamentos de proteção individual (headset).

3.1.4. Cumprimento integral das obrigações trabalhistas, previdenciárias e de saúde ocupacional (PCMSO/PGR).

3.2. A opção pela terceirização justifica-se pela economicidade e eficiência, permitindo que o efetivo policial seja alocado em atividades finalísticas de policiamento ostensivo, enquanto a gestão de pessoal civil fica a cargo de empresa especializada, conforme detalhado no ETP.

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. Comprovar a destinação ambientalmente adequada de resíduos sólidos gerados (como papel e eletrônicos), sempre que aplicável.

4.1.2. Utilizar, preferencialmente, materiais de expediente (para gestão do contrato) que contenham critérios de sustentabilidade (ex: papel reciclado).

4.1.2.1. Diretamente relacionada à responsabilidade social, a sustentabilidade social se refere a ações destinadas à melhoria da qualidade de vida da Sociedade, buscando oferecer a todos o acesso pleno à cidadania.

4.1.2.2. O COPOM como parte integrante da sociedade, possuindo a missão constitucional de trabalhar para garantir a preservação da vida, da integridade física e da dignidade da pessoa humana, garantirá por todos os meios, incluindo a melhoria da eficiência dos atendimentos emergenciais, garantir conforto, segurança, salubridade e dignidade a todos os colaboradores e à população.

4.1.2.3. Como já adiantamos, a sustentabilidade empresarial diz respeito ao conjunto de todas as práticas realizadas por uma organização em prol de um crescimento consciente, ou seja, que não prejudique o meio ambiente e a sociedade.

4.1.2.4. A contratação ora proposta, por meio dos atos licitatórios, contribui para ampla concorrência, bem como incentiva a criação de soluções de mercado e novas empresas, auxiliando na geração de empregos, injetando dinheiro na economia.

4.1.2.5. De acordo com o conceito, a presente contratação está alicerçada nesses dois aspectos, os quais interagem de forma harmônica na direção da gestão, garantindo a integridade do planeta e da sociedade, atuando positivamente para a economia do dinheiro público, contribuindo para o crescimento econômico.

Indicação de marcas ou modelos

4.2. Não se aplica a indicação de marca ou modelo para a presente contratação.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.3. Não se aplica restrição de marca ou modelo para a presente contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.4. O item que se refere a carta de solidariedade não se aplica para esta contratação

Garantia da contratação

4.5. Será exigida garantia da contratação, de quem tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021 , no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.6. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado;

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente;

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia

apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria;

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.6.1. A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

4.7. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.8. 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 08 (oito) horas às 17 (dezessete) horas, **exceto em feriados e pontos facultativos.**

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

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

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. O agendamento da visita técnica deverá ser realizado pelos contatos: e-mail cpi1admcopom@policiamilitar.sp.gov.br ou telefone (12) 3904-6294 ou (12) 3904-6295, de segunda a sexta-feira, das 08 (oito) horas às 17 (dezessete) horas.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do serviço**:** 60 (sessenta) dias a contar da assinatura do contrato;

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade da execução do trabalho, **estando também detalhados nos termos do item 6. do Projeto Básico nº CPI1-004/340/2026:**

5.1.3. **Cronograma de realização dos serviços:** Os serviços de teleatendimento de emergência e de supervisão serão prestados de forma contínua e ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, garantindo-se, diariamente, o mínimo de 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento, durante toda a vigência contratual. A realização dos serviços observará as etapas e os períodos estabelecidos no subitem 5.1.4.

5.1.4. Cronograma das Etapas de Implantação, Execução e Encerramento dos Serviços:

5.1.4.1. A seleção e contratação dos profissionais, compreendendo recrutamento, exame médico, análise de vida pregressa e avaliação psicológica, serão de responsabilidade da CONTRATADA e

deverão ocorrer a partir da assinatura do contrato, durante o período de transição contratual, estimado em aproximadamente 8 (oito) semanas.

5.1.4.2. A entrevista final e o treinamento específico, abrangendo a utilização do SIOPM e os procedimentos operacionais, terão duração de 4 (quatro) semanas de treinamento formal, após a conclusão da etapa de seleção e contratação dos profissionais.

5.1.4.2.1. A certificação dos colaboradores e a realização da formatura ocorrerão após a conclusão do treinamento específico.

5.1.4.3. O fornecimento dos uniformes aos funcionários da CONTRATADA deverá contemplar o quantitativo integral de 3 (três) conjuntos e 1 (uma) jaqueta por funcionário, em até 30 (trinta) dias corridos após a certificação do curso.

5.1.4.3.1. A avaliação das condições de uso dos uniformes será realizada a cada 12 (doze) meses, durante toda a vigência contratual.

5.1.4.3.2. A substituição dos uniformes inservíveis ou que apresentem desgaste deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da solicitação da CONTRATANTE.

5.1.4.4. O início da execução dos serviços observará os seguintes regimes de jornada:

a) Teleatendentes de Emergência: turnos de 6 (seis) horas, em escala híbrida 4x2 / 5x2;

b) Supervisores Operacionais: jornada de 12 (doze) horas de serviço por 36 (trinta e seis) horas de descanso, em regime 12x36.

5.1.4.5. A CONTRATADA deverá apresentar a escala de trabalho à fiscalização contratual com antecedência mínima de 7 (sete) dias em relação ao início de sua vigência.

5.1.4.5.1. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar mensalmente, durante toda a vigência contratual, relatórios de fiscalização contemplando:

a) Comparativo entre a escala de trabalho aprovada e a efetivamente executada;

b) Desvios identificados e respectivas justificativas;

c) Controle individualizado da jornada semanal de 36 (trinta e seis) horas;

d) Relatório de assiduidade dos profissionais alocados.

5.1.4.6. A CONTRATADA deverá conceder aos Supervisores Operacionais 1 (uma) folga adicional por mês, em dia útil, durante toda a vigência contratual.

5.1.4.7. A repactuação dos preços contratuais, quando cabível, observará o disposto no art. 135 da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.1.4.8. Ao final da vigência contratual, a CONTRATADA deverá fornecer a documentação rescisória dos empregados alocados e colaborar com a transição dos serviços para a nova contratada.

5.2. Regime de trabalho

5.2.1. Os serviços de teleatendimento e supervisão serão ininterruptos 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), incluindo feriados e pontos facultativos, em turnos de 6 (seis) horas para Teleatendentes de Emergência (CBO 4223-30) e 12 (doze) horas para Supervisores Operacionais (CBO 4201-35), observada a legislação trabalhista e/ou a Convenção Coletiva aplicável ou acordo,

caso haja. As funções de Supervisor de Qualidade (CBO 4201-35), Coordenador Administrativo (CBO 1422-10) e Auxiliar do Coordenador Administrativo (CBO 4110-05) observarão o regime de expediente administrativo e a carga horária legal aplicável.

5.2.2. Para fins de análise da exequibilidade da proposta, a licitante deverá apresentar prospecto demonstrativo de escala, com dia da semana, horários de início e término, folgas e sequência de trabalho, demonstrando a cobertura integral das posições e o cumprimento dos limites legais, observados, cumulativamente:

I) cobertura das 44 (quarenta e quatro) posições diárias, com indicação, para cada turno, dos Teleatendentes de Emergência simultaneamente em serviço;

II) implementação da escala híbrida 4x2 e 5x2 (4 (quatro) dias consecutivos trabalhados seguidos de 2 (dois) dias de folga; 5 (cinco) dias consecutivos trabalhados seguidos de 2 (dois) dias de folga), com sequência contínua, sem interrupção entre os ciclos, e alternância dos regimes ao longo do tempo;

III) jornada semanal máxima de 36 (trinta e seis) horas, calculada em qualquer período de 7 (sete) dias consecutivos, vedada qualquer forma de compensação, banco de horas ou média;

IV) jornada diária máxima de 6 (seis) horas por Teleatendente de Emergência, ressalvada a extensão excepcional para até 8 (oito) horas nos termos do subitem 19.1.1. do Projeto Básico, com pagamento de horas extras pela CONTRATADA;

V) reserva técnica suficiente para cobertura das ausências (férias, atestados, faltas, desligamentos) sem redução das 44 (quarenta e quatro) posições diárias, nos termos do item 6.5.1 do Estudo Técnico Preliminar e do subitem 7.1.11. do Projeto Básico.

VI) 01 (um) Teleatendente de Emergência capacitado para dialogar com o solicitante no **idioma inglês**, sendo 01 (um) profissional por turno de 6 horas para efetuar o cadastro dos pedidos correspondentes, nos turnos 1, 2, 3 e 5, totalizando 04 (quatro) profissionais diários. Será obrigatória a aplicação de no mínimo de 35% de majoração do salario base para o atendente bilíngue conforme previsto no item 17.11. do projeto básico.

5.2.3. A escala demonstrativa deverá evidenciar, cumulativamente, a cobertura das 44 (quarenta e quatro) posições, o cumprimento do limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em teleatendimento, as pausas e o intervalo para repouso e alimentação previstos no Anexo II da NR-17, bem como o repouso semanal remunerado e os demais intervalos legais.

5.2.4. A escala de trabalho deverá ser apresentada com antecedência mínima de 7 (sete) dias em relação ao início de sua vigência, garantindo ao trabalhador conhecimento prévio do ciclo completo, sem prejuízo de situações excepcionais devidamente justificadas.

5.2.5. A escala apresentada para fins de fiscalização será observada pela CONTRATADA, somente podendo ser alterada mediante justificativa e comunicação à fiscalização, sem prejuízo da autonomia da CONTRATADA na gestão de seus empregados e da observância da legislação trabalhista.

5.2.6. A cada mês, a CONTRATADA deverá encaminhar à fiscalização, juntamente com a medição dos serviços, relatório consolidado contendo:

a) cumprimento da escala aprovada versus o efetivamente executado;

b) apontamento de eventuais desvios e respectivas justificativas;

c) controle individualizado da jornada semanal de cada Teleatendente de Emergência, comprovando o respeito ao limite de 36 (trinta e seis) horas semanais.

5.2.7. Folga mensal adicional dos Supervisores Operacionais: além do repouso semanal remunerado, será assegurada 1 (uma) folga adicional por mês, em dia útil, preferencialmente em caráter alternado, sem prejuízo da cobertura integral das posições, utilizando-se a reserva técnica para cobertura da ausência, nos termos do subitem 9.11.3.1. do Projeto Básico. A folga adicional não poderá ser convertida em pecúnia ou compensada em horas extras, salvo disposição em contrário na Convenção Coletiva de Trabalho aplicável.

5.2.8. Controle de rotatividade (turnover): A CONTRATADA obriga-se a implementar ações contínuas de valorização profissional destinadas aos Teleatendentes de Emergência, Supervisores Operacionais e Supervisores de Qualidade, com a finalidade de promover o reconhecimento profissional, estimular a assiduidade, fortalecer o engajamento das equipes e reduzir a rotatividade de pessoal (turnover), mediante iniciativas como reconhecimento por desempenho, capacitação e desenvolvimento profissional, integração dos colaboradores e melhoria do clima organizacional, observados critérios objetivos e transparentes. A CONTRATADA deverá manter registros das ações implementadas e apresentar mensalmente ao Gestor do Contrato relatório contendo as medidas de valorização adotadas, os profissionais ou equipes abrangidos e os indicadores de acompanhamento da assiduidade e da rotatividade, bem como as medidas preventivas ou corretivas propostas, sendo os custos correspondentes contemplados na composição dos preços da contratação, sem obrigatoriedade de concessão de incentivo pecuniário mensal e vedada a duplicidade de contabilização.

5.2.9. Repactuação: a repactuação de preços decorrente da variação dos custos de mão de obra observará o art. 135 da Lei Federal nº 14.133/2021, os efeitos econômicos dos instrumentos coletivos aplicáveis e a data-base correspondente. O requerimento deverá ser instruído obrigatoriamente com:

I) requerimento formal do representante legal, justificando o pedido e o impacto financeiro;

II) cópia integral da Convenção Coletiva de Trabalho registrada no Ministério do Trabalho e Emprego;

III) planilha de custos e formação de preços em meio editável, no modelo adotado na licitação;

IV) demonstração analítica e memória de cálculo do nexo causal entre o aumento coletivo e a variação dos preços;

V) relação nominal atualizada dos empregados alocados, com cargo, jornada e remuneração;

VI) documentos probatórios complementares (faturas de transporte público, notas fiscais de fornecedores de benefícios e comprovantes de alíquotas tributárias). A repactuação não se confunde com reajuste em sentido estrito ou revisão para restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro. Eventual prorrogação contratual deverá ser formalizada mediante Termo Aditivo antes do término da vigência, não sendo admitida a continuidade da execução com fundamento em instrumento expirado.

Local e horário da prestação de serviços

5.3. Os serviços serão prestados no(s) seguinte(s) endereço(s): Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM do CPI-1), na Av. Deputado Benedito Matarazzo, nº 9931 – Jardim Osvaldo Cruz – São José dos Campos/SP.

5.4. Os serviços serão prestados no seguinte horário: De Teleatendimento de emergência e de supervisão serão prestados de forma contínua e ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos, feriados e pontos facultativos. O Teleatendimento será

executado em turnos de 6 (seis) horas em regime 4x2 / 5x2 e a supervisão operacional em turnos de 12 (doze) horas de serviço por 36 (trinta e seis) horas de descanso, em regime 12x36, observada a legislação trabalhista e a Convenção ou Acordo Coletivo aplicável.

Rotinas a serem cumpridas

5.5. A execução contratual observará as rotinas descrita no item 5. e item 7. deste Termo de Referência.

Rotinas a serem disponibilizados

5.5.1 Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades conforme o modelo de planilha de proposta e demais itens deste Termo de Referência, promovendo sua substituição quando necessário:

5.5.1.1. Uniformes: conforme especificações técnicas do item 5.8. e seguintes, deste Termo de Referência.

5.5.1.2. EPIs: fones de ouvido (headset) com especificações conforme NR-17.

5.5.1.3. Sistema de ponto: equipamento de registro eletrônico de ponto (biométrico) para controle da jornada dos funcionários.

5.6. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6.1. A Contratada será responsável pelo processo seletivo (recrutamento, exame médico, análise de vida pregressa, avaliação psicológica), cabendo à Contratante a entrevista final e o treinamento específico (utilização do SIOPM e procedimentos operacionais), conforme detalhamento no item 10. do Projeto Básico nº CPI1-004/340/2026.

Especificação da garantia do serviço

5.7. 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

5.8. 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 de custo para o empregado, observando o disposto nas subdivisões seguintes:

5.8.1. O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

5.8.1.1. Teleatendentes de Emergência: camisa polo na cor azul marinho, com tecido composto por 67% de poliéster e 33% de algodão, com a logomarca da empresa CONTRATADA do lado direito; calça social de tecido brim, na cor azul marinho; jaqueta social em tecido panamá (100% poliéster), na cor azul marinho, com logomarca à direita, tipo "sport" ou "social", com gola, fechamento em zíper ou botões, ajuste na cintura e punhos e forro interno, semelhante à jaqueta de passeio PM-1/PF-1 da Polícia Militar do Estado de São Paulo, vedada a utilização de modelos esportivos ou tipo "blusa de moletom".

5.8.1.2. Empregada gestante: uniforme apropriado à situação, do tipo jumper, em tecido panamá (100% poliéster), na cor azul marinho, combinado com camisa polo azul marinho, semelhante ao uniforme EF-15 da PMESP, substituído sempre que estiver apertado.

5.8.1.3. Quantitativo: Deverá ser fornecido pela CONTRATADA no início da execução contratual, 3 (três) conjuntos completos contendo (camisa polo e calça) e 1 (uma) jaqueta por empregado, totalizando 7 (sete) peças, os quais deverão ser entregues 30 dias após a certificação do empregado pela CONTRATADA.

5.8.1.4. Durante a vigência contratual, avaliação das condições de uso dos uniformes, no mínimo a cada 12 (doze) meses, com substituição das peças que apresentem desgaste excessivo, danos, desbotamento, perda de características originais ou condições que comprometam a apresentação, segurança ou funcionalidade; a avaliação anual não implica substituição automática por decurso de prazo. Independentemente da avaliação periódica, a Contratante poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas exigidas, a ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da comunicação, sem ônus adicional para a Administração.

5.8.2. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os seguintes parâmetros mínimos, para os teleatendentes de emergência:

5.8.2.1. Camisa polo, na cor azul marinho com o tecido composto por 67% de poliéster e por 33% de algodão, com a logomarca da empresa CONTRATADA do lado direito;

5.8.2.2. Calça social de tecido brim, na cor azul marinho;

5.8.2.3. Jaqueta social em tecido panamá (100% poliéster), na cor azul marinho, com a logomarca da empresa CONTRATADA do lado direito, semelhante à jaqueta de passeio do uniforme PM-1 (Passeio Masculino - 1) e do PF-1 (Passeio Feminino - 1), da Polícia Militar do Estado de São Paulo, **ou seja, uma jaqueta tipo "sport" ou "social", com gola, fechamento em zíper ou botões, ajuste na cintura e punhos, e forro interno, sendo vedada a utilização de modelos esportivos ou tipo "blusa de moletom";**

5.8.3. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, e deverão ser substituídos sempre que estiverem apertados, sendo do tipo jumper, em tecido panamá (100% poliéster), na cor azul marinho, com o uso combinado com a camisa polo de cor azul marinho, semelhante ao uniforme EF-15 (Específico Feminino - 15), da Polícia Militar do Estado de São Paulo, **ou seja, um vestido do tipo "jumper" (sem mangas, com alças e decote redondo), com altura abaixo dos joelhos, em tecido social (panamá) e na cor azul marinho**;

5.8.4. 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.

5.9. Supervisores

5.9.1. Camisa social, que será na cor azul-claro, com a logomarca da empresa no bolso lado direito;

5.9.2. Calça social de tecido brim, na cor azul marinho;

5.9.3. A CONTRATADA deverá fornecer no mínimo 03 (três) unidades de cada peça do uniforme para cada funcionário, exceto a jaqueta que será 01(uma) por funcionário;

5.9.4. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência;

5.9.5. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, redefinir, alterar, acrescer ou suprimir itens constantes nos memoriais descritivos dos uniformes, mediante solicitação formal da CONTRATADA, com a devida exposição de motivos, e aprovação do Gestor Contratual;

5.9.6. A CONTRATADA deverá substituir a qualquer tempo os uniformes de uso pessoal quando se tornar inservível ou com aspecto de desgaste excessivo.

5.9.6.1. Referente aos calçados e cintos, estes ficarão a cargo do funcionário, devendo, contudo, observar padrão uniforme de apresentação. Para os Teleatendentes de Emergência, será permitido o uso de tênis, sapatênis ou sapatos sociais, desde que em tons escuros, sem estampas, desenhos, detalhes chamativos ou cores vibrantes;

5.9.6.1.1. Para os Supervisores, será obrigatório o uso de sapato social em tons escuros, igualmente vedado o uso de estampas, detalhes chamativos ou cores vibrantes.

5.9.7. Em razão da criticidade das atividades no COPOM e da necessidade de identificação no ambiente de trabalho, a CONTRATADA deverá providenciar que os colaboradores em treinamento façam uso de camisetas sem estampas e sem decotes, calças, e sapatos fechados, bem como crachá provisório de identificação, bem como aos já contratados o crachá individualizado definitivo, com a fotografia recente, com o nome, função do funcionário e com a logomarca da empresa CONTRATADA.

5.9.7.1. Após a conclusão do curso de formação e a certificação do colaborador, a CONTRATADA deverá fornecer os uniformes previstos nos subitens 5.8.2.1. a 5.8.2.3., observados os quantitativos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da respectiva certificação.

5.9.7.2. Os profissionais que comprovem possuir certificado de conclusão do Estágio de Especialização Profissional (EEP) e que atendam aos requisitos de dispensa de novo curso de formação estabelecidos no subitem 32.5.1. e, quando aplicável, no subitem 32.5.3.4. do Projeto Básico ficam dispensados da realização de novo curso, sem prejuízo das demais etapas de seleção e avaliação previstas na contratação. Para esses profissionais, a CONTRATADA deverá fornecer os respectivos uniformes no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da contratação, independentemente da realização de nova capacitação ou da emissão de novo certificado.

5.9.7.3. Durante o treinamento, os colaboradores deverão observar as exigências de vestimenta e identificação provisória previstas no subitem 5.9.7., não sendo exigível o fornecimento ou a disponibilização do uniforme institucional antes da conclusão do curso de formação e da certificação, ressalvada a hipótese específica prevista no subitem 5.9.7.2., para a qual se aplica o prazo contado da contratação.

5.10. Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.10.1. Os procedimento de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.10.2. A transição contratual observará período de sobreposição, quando necessário para assegurar a continuidade. A nova CONTRATADA deverá cumprir as etapas de seleção e treinamento durante o período de transição, que poderá alcançar aproximadamente 8 (oito) semanas, sendo o treinamento formal de 04 (quatro) semanas, conforme detalhamento do Projeto Básico, sem prejuízo da continuidade do serviço.

5.10.3. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer a documentação rescisória dos empregados alocados, quando cabível, e colaborar com a transição para a nova empresa, especialmente quanto ao repasse de conhecimento sobre particularidades operacionais, observadas as regras de sigilo e proteção de dados.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas contratuais pactuadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderão 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 da execução contratual.

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 (Qualidade do Serviço)

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, inciso 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, inciso IV).

6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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 Federal 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, inciso II).

6.16. A fiscalização do contrato deve avaliar a cobertura diária da 44 posições estabelecidas.

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 da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.26.1. Cumprimento da escala (44 posições de atendimento diários).

6.26.2. Monitoria das chamadas (qualidade do atendimento).

6.26.3. Avaliação de desempenho individual dos teleatendentes.

6.26.4. Índice de rotatividade (turnover).

6.26.5. Cumprimento das regras de conduta (item 29.1. e seguintes do Projeto Básico nº CPI1-004/340/2026).

6.27. 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.

6.28. 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.

6.29. 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

6.30. 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).

6.31. 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).

6.32. 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.

6.33. 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):

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

6.33.1.1. 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;

6.33.1.2. 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;

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

6.33.1.4. 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

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

6.33.2. 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:

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

6.33.2.2. 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 neste instrumento;

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

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

6.33.3. 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):

6.33.3.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS do empregado;

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

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

6.33.3.4. 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

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

6.33.4. 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:

6.33.4.1. 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;

6.33.4.2. 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;

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

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

6.33.4.5. Exames médicos demissionários dos empregados dispensados.

6.34. 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).

6.35. 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.

6.36. 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.

6.37. 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:

6.37.1. 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;

6.37.2. 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;

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

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

6.39. 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.

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

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

6.42. Proteção de dados pessoais e segurança da informação

6.42.1. A execução dos serviços envolverá tratamento de dados pessoais decorrentes das chamadas de emergência, registros de atendimento, gravações e sistemas operacionais. A CONTRATANTE e a CONTRATADA observarão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), as normas de segurança da informação aplicáveis à PMESP e as orientações de segurança expedidas pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA atuar como operadora dos dados tratados em nome da Administração, naquilo que couber.

6.42.2. A CONTRATADA deverá restringir o acesso aos dados ao pessoal autorizado e ao estritamente necessário, manter sigilo e confidencialidade, adotar medidas técnicas e administrativas aptas a prevenir acessos não autorizados e tratamento ilícito, vedar cópias e usos para finalidade diversa da execução contratual e comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança, cooperando para contenção, investigação, mitigação e cumprimento das obrigações legais, inclusive após o encerramento do contrato.

6.43. 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.

6.43.1. 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.

6.44. 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).

6.44.1. 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.

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

6.44.1.2. 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.

6.45. 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.

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

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

6.48. 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.

6.49. 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.

6.50. 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

6.51. 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).

6.52. 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).

6.53. 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).

6.54. 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).

6.55. 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).

6.56. 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 utilizará mensuração do cumprimento das horas técnicas e da cobertura das 44 posições diárias estabelecidas, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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 realizou:

7.1.1.1. Cumprimento das escalas de trabalho aprovadas (híbridas 4x2 / 5x2), da jornada semanal máxima de 36 (trinta e seis) horas e dos turnos de 6 (seis) horas dos Teleatendentes de Emergência e de 12 (doze) horas dos Supervisores Operacionais, comprovados mediante registro eletrônico de ponto;

7.1.1.2. Manutenção da reserva técnica suficiente para a cobertura das ausências decorrentes de férias, afastamentos regulares, ausências injustificadas, absenteísmo, rotatividade e datas especiais, sem redução das 44 (quarenta e quatro) posições diárias de atendimento;

7.1.1.3. Cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais relativas aos empregados alocados na execução do contrato, comprovadas mensalmente mediante a documentação exigida;

7.1.1.4. Manutenção dos padrões de qualidade do serviço, apurados pelo controle de qualidade individual, mensal, e coletivo, trimestral, conforme os parâmetros estabelecidos;

7.1.1.5. Observância do limite de rotatividade (turnover) de 10% (dez por cento) ao mês, admitido o percentual de 14% (quatorze por cento) nos primeiros 6 (seis) meses de vigência contratual;

7.1.1.6. Disponibilização e manutenção dos materiais, equipamentos e uniformes exigidos para a execução dos serviços, inclusive, headsets e sistema de registro eletrônico de ponto;

7.2. DIMENSÕES DE AFERIÇÃO COBERTAS

a) Capacidade e execução: cobertura integral das 44 (quarenta e quatro) posições diárias de atendimento:

b) Escalas e jornada, escalas híbridas 4x2 e 5x2, jornada semanal máxima de 36 (trinta e seis) horas e turnos de 6 (seis) e 12 (doze) horas, comprovados por registro eletrônico de ponto (critério 7.3.4.);

c) Reserva técnica: cobertura de ausências sem redução das 44 posições diárias (critério 7.3.5.);

d) Obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais: comprovação mensal da documentação exigida (critério 7.3.6.);

e) Qualidade: controle individual mensal e coletivo trimestral (critério 7.3.7.);

f) Rotatividade: limite de 10% (dez por cento) ao mês, admitidos 14% (quatorze por cento) nos primeiros 6 (seis) meses (critério 7.3.8.);

g) Materiais e equipamentos: headsets e sistema de registro eletrônico de ponto (critério 7.3.9.)

Do recebimento

7.3. 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).

7.4. 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 referem à parcela a ser paga.

7.5. 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).

7.6. 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).

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

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

7.8.1. 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;

7.8.2. 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.

7.9. 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.

7.10. 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.

7.11. 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 14133, de 2021).

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. **E o responsável pela 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 14133, de 2021).**

Liquidação

7.18. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 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).

7.18.1. O prazo de que trata a subdivisão acima será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação nele especificada, no caso de contratação decorrente de despesa cujo valor não ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

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 05 (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, inciso 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, de 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.

7.33. Repactuação e reajustamento

7.33.1. Por se tratar de serviço contínuo com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a parcela de custos de mão de obra será submetida à repactuação, observado o interregno mínimo legal, a data-base e a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável, mediante demonstração analítica da variação dos custos. Para componentes não abrangidos pela repactuação de mão de obra, poderá ser previsto reajustamento em sentido estrito por índice específico ou setorial, com data-base vinculada ao orçamento estimado, quando juridicamente cabível. O reequilíbrio econômico-financeiro será tratado nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021.

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 de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRTIO DE HORA TÉCNICA DO SERVIÇO DO TELEATENDENTE DE EMERGÊNCIA**;

8.1.1. A escolha do critério de julgamento justifica-se por se tratar de serviço de natureza comum, com especificações e requisitos de qualidade definidos neste Termo de Referência e no Projeto Básico, os quais serão rigorosamente fiscalizados. O uso do pregão eletrônico, combinado com o critério de menor preço, assegura a ampla competitividade, a seleção da proposta mais vantajosa e a observância dos princípios da eficiência e da economicidade, conforme disposto no art. 33 da Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 68.185/2023, justifica-se, fundamentadamente, pelos seguintes motivos:

a) Trata-se de serviço de natureza comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, o que torna obrigatória a adoção do pregão e, consequentemente, a utilização do critério de menor preço ou maior desconto (art. 6º, inciso XLI);

b) O uso do pregão eletrônico combinado com o critério de menor preço assegura a ampla competitividade, a seleção da proposta mais vantajosa e a observância dos princípios da eficiência e da economicidade, conforme disposto no art. 33 da Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 68.185/2023, especialmente considerando que o objeto não apresenta complexidade tecnológica que exija avaliação qualitativa da proposta técnica;

Regime de Execução

8.2. O regime de execução do contrato será: **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO DA HORA TÉCNICA DO SERVIÇO DO TELEATENDENTE DE EMERGÊNCIA.**

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. **Microempreendedor Individual - MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

8.6. **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;

8.7. **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;

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

8.9. **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;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.12. 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;

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

8.14. 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;

8.15. 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;

8.16. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/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;

8.17. 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.

8.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na, estará dispensado da prova de inscrição na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

“Da habilitação Social e Trabalhista – Cotas Legais de PCD, REABILITADOS E APRENDIZES (Art. 93 da Lei 8.213/1991 e Lei 10.097/2000).”

8.19. O fornecedor deverá observar e cumprir os parâmetros técnicos e jurídicos para a comprovação do cumprimento das cotas legais de pessoas com deficiência (PCD), reabilitados da Previdência Social e aprendizes, como condição de habilitação social e trabalhista no âmbito do procedimento licitatório regido pela Lei Federal n.º 14.133/2021, alinhado às exigências

operacionais e formais da Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP) e às práticas do sistema Compras.gov.br.

8.19.1. A exigência encontra respaldo nos seguintes diplomas normativos, com respectivos dispositivos:

8.19.1.1. Lei Federal n.º 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos):

I) Art. 11, § 1º, IV: Estabelece o princípio do desenvolvimento nacional sustentável, compreendendo a promoção da inclusão produtiva e social.

II) Art. 25, caput: Assegura tratamento diferenciado às microempresas e empresas de pequeno porte, sem afastar o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais.

III) Art. 62, § 2º, III: A documentação relativa à regularidade trabalhista e social é parte integrante da habilitação.

IV) Art. 63, IV: Exige a comprovação de regularidade perante o Ministério do Trabalho e Emprego, inclusive quanto às cotas de pessoas com deficiência e aprendizes.

8.19.2. Lei Federal n.º 8.213/1991 (Plano de Benefícios da Previdência Social):

I) Art. 93: Obriga as empresas com 100 (cem) ou mais empregadas a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) de seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência habilitadas, na forma do regulamento.

8.19.3. Decreto Federal nº 9.765/2019:

I) Regulamenta o disposto no art. 93 da Lei n.º 8.213/1991, disciplinando a emissão de certidões de regularidade e a fiscalização pela Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT/ME).

8.19.4. Lei Federal n.º 10.097/2000 (Lei da Aprendizagem):

I) Art. 1º e seguintes: Estabelece a cota de aprendizes correspondente a 5% (cinco por cento), no mínimo, e 15% (quinze por cento), no máximo, de trabalhadores cujas funções demandem formação profissional técnica de nível médio, para empresas com mais de 7 (sete) empregados em funções que demandem essa formação, nos termos do Decreto Federal n.º 11.405/2023 e do Parecer Referencial nº 5/2026, p. 47-48.

8.19.4.1. Para fins de comprovação do cumprimento da cota de aprendizagem, a CONTRATADA deverá:

a) Apresentar Certidão de Regularidade da Cota de Aprendizagem Profissional emitida pelo sistema oficial da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT/MTE);

b) Demonstrar que o percentual mínimo de 5% (cinco por cento) é aplicado sobre o número de empregados cujas funções demandem formação profissional técnica de nível médio, conforme definido no Decreto Federal n.º 11.405/2023;

c) No caso de empresas com menos de 7 (sete) empregados em funções técnicas, apresentar declaração formal de não enquadramento acompanhada de documento oficial comprobatório.

8.19.5. Decreto Federal n.º 11.405/2023:

I) Atualiza e consolida as normas sobre a aprendizagem profissional, definindo prazos, percentuais e formas de comprovação eletrônica.

8.19.6. Instrução Normativa SIT/MTE n.º 20/2001 e alterações:

I) Disciplina os procedimentos de fiscalização do cumprimento das cotas PCD e reabilitados, bem como a emissão do Certificado de Regularidade do Cumprimento da Cota (CRCC).

8.19.7. Documentos exigíveis e meios de comprovação para formalização da contratação:

8.19.7.1. Para fins de atendimento ao item em epígrafe, deverá a licitante apresentar, obrigatoriamente:

8.19.7.2. Declaração de Cumprimento da Cota de Pessoas com Deficiência e Reabilitados da Previdência Social (CRCC);

8.19.7.3. Declaração da Cota de Aprendizagem Profissional;

8.19.7.4. Declaração de Enquadramento ou Exceção Legal (quando aplicável):

O licitante que alegar não estar sujeito ao cumprimento de uma ou ambas as cotas legais deverá apresentar declaração formal, fundamentada nas disposições legais aplicáveis, indicando a hipótese de não incidência e os respectivos motivos, acompanhada de documentação comprobatória pertinente, quando cabível e necessária à verificação pela Administração, sem prejuízo da possibilidade de diligência para confirmação das informações prestadas.

8.19.8. TRATAMENTO DE IRREGULARIDADES E DILIGÊNCIAS

8.19.8.1. A certidão que indicar descumprimento parcial ou total da cota legal somente será afastada mediante apresentação de:

I) Decisão judicial transitada em julgado que suspenda ou exonere a obrigação;

II) Manifestação expressa do Ministério do Trabalho e Emprego (ex.: ato de dispensa ou termo de ajuste de conduta – TAC, com eficácia liberatória);

III) Manifestação da Procuradoria Regional do Trabalho (PRT) com força vinculante;

IV) Documento oficial equivalente emitido por autoridade competente (ex.: laudo de inspeção concluindo pela desobrigação motivada).

8.19.8.2. Não serão admitidos, sob qualquer hipótese:

I) Meras declarações unilaterais da licitante;

II) Compromissos futuros de regularização (planos de adequação, intenções de contratação);

III) Alegações genéricas de dificuldade operacional ou econômica;

IV) Documentos sem fé pública ou sem emissão por autoridade competente.

8.19.8.3. A Comissão Permanente de Licitação (CPL) ou o pregoeiro poderá promover diligência fundamentada, nos termos do art. 64 da Lei 14.133/2021, para esclarecimento de inconsistências formais, sendo o prazo de resposta improrrogável e de no mínimo 5 (cinco) dias úteis.

8.19.9. CONSEQUÊNCIAS DA IRREGULARIDADE E SANÇÕES APLICÁVEIS

8.19.9.1. Configurada a apresentação de declaração falsa ou de certidão adulterada acerca do cumprimento das cotas, a licitante sujeitar-se-á, após regular processo administrativo assegurado o contraditório e ampla defesa, às seguintes sanções (arts. 155 e 156 da Lei 14.133 /2021):

I) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor estimado do contrato;

II) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública por até 3 (três) anos;

III) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, no prazo de até 5 (cinco) anos, na hipótese de dolo ou fraude comprovada.

8.19.9.2. As sanções serão aplicadas sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal (art. 299 do Código Penal – falsidade ideológica, c/c art. 337-L do CP – fraude em licitação).

8.19.10. Da instrução processual e responsabilidades da PMESP;

8.19.10.1. A área requisitante (PMESP) e a CPL deverão:

I) Arquivar digitalmente todas as certidões e declarações apresentadas, com registro de acesso e validação de QR Code ou hash, nos termos da IN SGD/ME n.º 1/2019.

II) Realizar consulta direta ao sistema da Secretaria de Inspeção do Trabalho (https://sit.trabalho. gov.br) para verificação da autenticidade e atualidade das certidões, lavrando-se termo de verificação nos autos.

III) Em caso de contratação, manter durante a execução contratual monitoramento semestral do cumprimento das cotas, podendo exigir re-apresentação das certidões a cada 180 (cento e oitenta) dias.

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

8.22. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 01 (um);

b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

c) Patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

8.22.1. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura**.**

8.22.2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

8.22.3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

8.23. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data da apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos:

a) a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

b) caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

8.24. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.25. O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.26. 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, **sendo a mesma facultativa;**

8.26.1. 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

8.27. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica ou 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;

8.27.1. Para fins da comprovação prevista no item anterior, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) apresentado(s) deverá(ão) evidenciar a execução de serviços com as seguintes características mínimas:

8.27.1.1. Deverá haver a comprovação de experiência mínima de **30 (trinta) meses** na execução de serviços similares **de teleatendimento emergencial, centrais de atendimento, contact center, centrais de despacho operacional, atendimento ao público em serviços essenciais ou atividades**

correlatas compatíveis com o objeto da contratação ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os mesmos serem ininterruptos;

8.27.1.1.1. A exigência de 30 (trinta) meses de experiência, nos termos do art. 67, caput, da Lei nº 14.133/2021, justifica-se porque o serviço de teleatendimento emergencial do COPOM demanda conhecimento técnico acumulado que não se adquire em curto período. A experiência em diferentes cenários operacionais (picos de demanda, crises, mudanças de gestão, períodos de calamidade pública) é essencial para comprovar a capacidade da licitante de manter a continuidade do serviço 24x7, sem solução de interrupção, em ambiente de alta criticidade;

8.27.1.1.2. O prazo de 30 (trinta) meses é considerado proporcional e necessário à execução do objeto, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade (art. 67, § 5º, da Lei nº 14.133/2021), e corresponde à parcela de maior relevância técnica do objeto, sem configurar restrição indevida à competitividade, pois é compatível com o tempo médio de atuação das empresas especializadas no setor de contact center.

8.27.1.2. Comprovação de que já executou contrato(s) de mínimo (cinquenta por cento) do número total de postos de trabalho a serem contratados, ou seja **22 (vinte e dois) postos de atendimento diários;**

8.27.1.2.1. Para fins do disposto no subitem 8.27.1.2., considera-se como referência para o número total de postos de trabalho previstos nesta contratação o quantitativo de 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento diárias, conforme estabelecido no item 6.1.10. do Projeto Básico e no item 6.6. do Estudo Técnico Preliminar. Desta forma, o quantitativo mínimo a ser comprovado é de 50% (cinquenta por cento) de 44, correspondendo a 22 (vinte e duas) posições de atendimento, admitido o somatório de atestados, desde que demonstrada a concomitância operacional dos serviços e a capacidade de gerenciar equipes em escala compatível.

8.27.1.3. Comprovação de experiência anterior em operação em período noturno e/ou em regime de funcionamento contínuo, mediante atestado(s) compatível(is) com o objeto, sem exigência cumulativa de quantitativo específico adicional, de modo a comprovar aptidão para gestão de escalas ininterruptas e operação noturna sem restringir indevidamente a competitividade.

8.27.1.4. Serão considerados compatíveis os serviços relacionados à operação de centrais de atendimento ao público ou usuários de serviços essenciais, inclusive atividades de teleatendimento emergencial, recepção, triagem, classificação, registro, despacho, encaminhamento e monitoramento de ocorrências ou demandas críticas, executados em ambiente de alta disponibilidade operacional e com exigência de resposta tempestiva.

8.27.1.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que os serviços foram executados em regime contínuo e ininterrupto, com funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, demonstrando experiência da licitante na gestão de operações críticas, manutenção da continuidade dos serviços, controle operacional permanente e atendimento sob condições de elevada demanda e disponibilidade.

8.27.1.6. Deverá ser demonstrado que a execução dos serviços envolveu estrutura operacional compatível com ambientes de missão crítica, incluindo, no mínimo:

a) gestão de equipes em regime de revezamento;

b) supervisão operacional contínua;

c) monitoramento em tempo real das operações;

d) controle de indicadores de desempenho e níveis de serviço;

e) aplicação de procedimentos de contingência operacional;

f) mecanismos de controle de qualidade e rastreabilidade das demandas;

8.27.1.7. Os atestados ou certidões deverão conter, sempre que possível:

a) identificação completa da contratante e da contratada;

b) descrição detalhada dos serviços executados;

c) quantitativo de profissionais alocados;

d) período de execução contratual;

e) indicação do regime operacional adotado;

f) manifestação expressa quanto à satisfatória execução dos serviços;

g) identificação e contato do responsável pela emissão do documento.

8.27.1.8. Não será exigida comprovação de execução de serviços idênticos ao objeto licitado ou prestados ao mesmo órgão ou entidade, sendo admitida a comprovação mediante serviços similares ou correlatos, desde que demonstrada compatibilidade funcional, operacional, tecnológica e gerencial com o objeto desta contratação, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa.

8.27.1.9. A Administração poderá promover diligências destinadas à verificação da autenticidade e veracidade das informações constantes dos atestados ou certidões apresentados, podendo solicitar documentos complementares, contratos, ordens de serviço, notas fiscais, declarações adicionais ou quaisquer outros elementos necessários à comprovação da capacidade técnica da licitante.

8.27.1.10. A comprovação da capacidade técnico-operacional deverá evidenciar aptidão da licitante para execução de serviços em ambiente de criticidade operacional elevada, com necessidade de continuidade ininterrupta, gerenciamento simultâneo de múltiplas demandas e manutenção de padrões mínimos de desempenho, disponibilidade e confiabilidade operacional.

8.27.1.11. Os requisitos de qualificação técnico-operacional estabelecidos nos subitens 8.27.1.1. a 8.27.1.3. são proporcionais e necessários à execução do objeto, considerando a natureza crítica do serviço, a complexidade operacional do COPOM e a necessidade de assegurar a continuidade e a qualidade do atendimento emergencial. A exigência de 30 meses de experiência é justificada pela necessidade de comprovação de gestão em diferentes cenários operacionais (picos de demanda, crises, mudanças de gestão), e o percentual de 50% dos

postos visa garantir a capacidade de gerenciar equipes de porte semelhante ao do contrato, em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 67 da Lei nº 14.133 /2021).

8.27.1.11.1. A exigência de 30 (trinta) meses de experiência e o quantitativo de 50% (cinquenta por cento) dos postos de trabalho constituem, nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, as parcelas de maior relevância técnica do objeto e valor significativo do objeto, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e no Projeto Básico, uma vez que:

a) A continuidade do serviço de atendimento emergencial (190) depende diretamente da capacidade da contratada em gerenciar equipes em regime de revezamento, controlar indicadores de desempenho e manter a qualidade do atendimento em situações de pico de demanda;

b) A experiência de 30 (trinta) meses é o período mínimo necessário para comprovar que a licitante possui maturidade operacional e capacidade de gestão em diferentes contextos sazonais e de crise, evitando o risco de contratação de empresas sem histórico comprovado de execução de serviços críticos e contínuos.

8.27.1.11.2. Justificativa da Parcela de Maior Relevância Técnica

8.27.1.11.2.1. Nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, a exigência de 30 (trinta) meses de experiência (subitem 8.27.1.1 do TR) constitui a parcela de maior relevância técnica do objeto, correspondendo a 30% (trinta por cento) do valor total estimado da contratação, considerando que o período de transição e treinamento para novas contratações demanda aproximadamente 8 semanas, com custos significativos de seleção, treinamento, uniformes e EPIs, que seriam repetidos a cada contrato de curta duração.

8.27.1.11.2.2. A exigência de 50% (cinquenta por cento) dos postos de trabalho (subitem 8.27.1.2 deste TR) visa comprovar a capacidade da licitante de gerenciar equipes de porte semelhante ao do contrato, considerando as 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento diárias, conforme dimensionamento operacional do item 6.1.10. do Projeto Básico. Desta forma, o quantitativo mínimo a ser comprovado corresponde a 22 (vinte e duas) posições de atendimento , o que equivale à gestão de equipes de porte compatível com a necessidade operacional do COPOM.

8.27.1.11.2.3. A exigência de experiência em operação noturna (subitem 8.27.1.3. do TR) justifica-se pela necessidade de comprovação de aptidão para gestão de escalas ininterruptas 24x7, característica essencial do serviço de atendimento emergencial, correspondendo a 30% (trinta por cento) do valor total estimado.

8.27.2. Serão admitidos, para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido no subitem 8.27.1., a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, desde que os serviços sejam compatíveis com o objeto desta contratação.

8.27.2.1. Para os fins deste Termo de Referência, consideram-se serviços compatíveis aqueles que atendam, cumulativamente, aos seguintes parâmetros objetivos:

a) Regime operacional: execução em regime contínuo e ininterrupto, com funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;

b) Natureza do atendimento: atendimento a demandas críticas, emergenciais ou de serviços essenciais, incluindo, mas não se limitando a: centrais de emergência que exijam resposta tempestiva e atuação sob pressão, como (polícia, bombeiros, SAMU), teleatendimento de serviços públicos essenciais e contact center de utilidade pública.

c) Gestão de equipes: utilização de recursos humanos organizados em escala de revezamento, com supervisão operacional contínua e controle de frequência;

d) Controle de qualidade: adoção de mecanismos de monitoramento de desempenho, controle de indicadores de nível de serviço e procedimentos de garantia de qualidade;

e) Criticidade operacional: execução em ambiente de alta disponibilidade, com procedimentos de contingência e manutenção da continuidade do serviço.

8.27.2.2. A comprovação da compatibilidade poderá ser realizada por meio de:

a) Descrição detalhada dos serviços no atestado ou certidão;
b) Declaração complementar da contratante emitente do atestado;
c) Apresentação de contrato ou ordem de serviço que evidencie as características operacionais exigidas.

8.27.2.3. Não será exigida a comprovação de execução de serviços idênticos ao objeto licitado ou prestados ao mesmo órgão ou entidade, admitindo-se a comprovação mediante serviços compatíveis nos termos definidos no subitem 8.27.2.1., observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa.

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

8.27.4. 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;

8.27.5. 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;

8.28. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução contratual, estrutura de apoio operacional e preposto com capacidade de atendimento presencial no município de São José dos Campos ou em local que permita o comparecimento presencial ao COPOM no prazo máximo definido pela fiscalização, quando necessário. A comprovação da estrutura operacional será exigida após a contratação, não constituindo requisito de localização física prévia para habilitação, salvo justificativa específica constante do edital.

8.29. 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;

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

Outras comprovações

8.31. 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;

8.32. Declaração, subscrita por representante legal do licitante, de que não está impedido de licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 156, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e de que não possui inscrição no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais (CADIN ESTADUAL), nos termos do art. 6º da Lei Estadual nº 12.799/2008, ou, se houver, que os registros estão suspensos, conforme § 2º do mesmo dispositivo.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado da contratação tem caráter sigiloso, nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do Art. 6º do Decreto Estadual nº 67.888/2023, não será tornado público antes de definido o encerramento das fases de lances caso as propostas permaneçam acima do valor de referência. 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 serão atendidas pela seguinte dotação: correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

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

I) Gestão/Unidade: 180.155;

II) Elemento de Despesa: 339039 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica;

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.

2. 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.

Despacho: Em conformidade com a legislação que rege o tema, a requerida contratação está fundamentada nos necessários princípios da administração pública da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade.

FLAVIO JOSE DA SILVA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 27/10/2026 às 15:14:52.

Despacho: Encaminho o presente Termo de Referência e documentos anexos ao SDOC para adoção das providências cabíveis visando à instauração do procedimento licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico.

JESSICA GUEDES DA SILVA

Chefe Interina do COPOM

Assinou eletronicamente em 27/10/2026 às 15:02:15.

ESP-COMANDO POLIC.INT.-1 SJCAMPOS

Estudo Técnico Preliminar 40/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 057.00210456/2026-50

2. Descrição da necessidade

2.1. O COPOM do CPI-1, responsável pelo atendimento emergencial "190" em 39 municípios que abrangem aproximadamente 2,6 milhões de habitantes nas regiões do Vale do Paraíba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira, enfrenta um déficit estrutural crítico: o volume diário de chamadas de emergência cresceu 12% nos últimos 5 anos, enquanto o efetivo policial militar disponível para escala reduziu no mesmo período. A atividade de Teleatendente de Emergência que demanda alta capacitação técnica, controle emocional em situações de estresse extremo, conhecimento aprofundado dos Protocolos Operacionais Padrão (POP), domínio do Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar (SIOPM) e fluência verbal compatível com atendimento emergencial é atualmente exercida, de forma exclusiva, por empresa terceirizada especializada. Entretanto, policiais militares lotados no DEJEM (Diária Especial por Jornada Extraordinária de Trabalho Policial Militar) vêm sendo utilizados para auxiliar essa empresa terceirizada no atendimento das chamadas, o que configura desvio de função (art. 144, § 5º, CF/88 e Acórdão TCU 1.382/2010 – Plenário), uma vez que tais atividades são de natureza técnico-administrativa e não operacional-policial. Esse desvio reduz o efetivo operacional nas ruas, comprometendo o policiamento ostensivo atividade fim da Corporação. Sem a manutenção adequada da contratação da empresa especializada e sem a imediata cessação do uso de policiais militares em funções de teleatendimento, a Administração continuará a conviver com o risco de degradação do atendimento emergencial, aumento do tempo de espera em fila e potencial responsabilização do Estado por omissão (art. 37, § 6º, CF/88).

2.2. Com a contratação, objetiva-se garantir a continuidade, eficiência e qualidade do atendimento emergencial "190" à população de aproximadamente 2,6 milhões de habitantes, por meio da operação de Contact Center com 44 posições de atendimento diárias dimensionados pelo método Erlang C, adotando-se 98% como nível de serviço. A execução do atendimento de emergência observará escala compatível com a demanda, jornada máxima de 36 horas semanais e integral cumprimento da NR-17, inclusive suas pausas e intervalos. Além disso, buscam-se assegurar condições adequadas de trabalho aos Teleatendentes de Emergência, com fornecimento de headsets biauriculares, uniformes padronizados, apoio psicológico e assistência social quando necessária.

2.3. A contratação é de interesse público porque contribui diretamente para a proteção da vida e da incolumidade das pessoas, garantindo que chamadas de emergência sejam atendidas com celeridade e precisão, evitando que um tempo de espera maior na fila signifique diferença entre a intervenção oportuna e a consumação de um delito. Ademais, a alocação racional do efetivo policial militar nas ruas fortalece o policiamento ostensivo, aumentando a sensação de segurança da população e cumprindo o dever constitucional do Estado previsto no art. 144, § 5º, da CF/88. Sob o aspecto econômico, a terceirização da atividade-meio (atendimento telefônico) gera economia de escala e eficiência na gestão de recursos humanos, pois empresas especializadas possuem know-how e processos

otimizados para operações de Contact Center, reduzindo custos com treinamento, absenteísmo e rotatividade em comparação à execução direta por policiais militares. A padronização dos procedimentos operacionais, a rastreabilidade das chamadas e o controle de qualidade por meio nível de serviço também atendem ao princípio da eficiência (art. 37, caput, CF/88) e à boa governança pública.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Seção Administrativa do COPOM	1º Ten PM Jéssica Guedes da Silva, Chefe Operacional do COPOM

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Vedação de marca e modelo

4.1. Não há vedação de marca ou modelo, desde que atendidas às especificações técnicas mínimas (headsets biauriculares com conexão Quick Disconnect, uniformes em azul marinho com composição especificada). Admite-se qualquer marca do mercado.

Indicação de marca

4.2. Não há indicação de marca específica. As especificações são funcionais e baseadas em desempenho (art. 41, § 2º, Lei 14.133/2021).

Exigência de amostra

4.3. Não será exigida apresentação de amostra.

Grupo de itens - justificativa do agrupamento

4.4. Os itens da contratação (fornecimento de mão de obra especializada, fornecimento de EPIs /uniformes/armários, gestão de escalas, apoio psicológico, treinamento inicial e continuado) foram agrupados em um único item por se tratarem de etapas interdependentes de um mesmo serviço de Contact Center. O fracionamento entre diferentes fornecedores inviabilizaria a responsabilidade única pela qualidade do atendimento emergencial, pela segurança da informação (acesso ao SIOPM) e pela gestão integrada de escalas e reserva técnica, nos termos do art. 40, § 2º, da Lei 14.133/2021.

Participação de cooperativas e consórcios

4.5. **Não permitir** a participação de cooperativas, tendo em vista a natureza trabalhista da execução (atividade-fim de Contact Center, com subordinação direta, pessoalidade e habitualidade), conforme autoriza o art. 16 da Lei nº 14.133/2021, combinado com a Súmula 281 do TCU, que veda a terceirização de atividades-fim por cooperativas de trabalho, considerando a incompatibilidade do modelo cooperativo com a dedicação exclusiva de mão de obra exigida neste objeto, nos termos do Parecer Referencial nº 5/2026 – Cota CJ/PM nº 112/2026, p. 53.

4.6. **Não permitir** a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15, § 4º, da Lei nº 14.133/2021, por não se mostrar vantajosa para a Administração, considerando que a reunião de empresas não amplia a competitividade (já que o mercado possui empresas especializadas com capacidade plena para execução isolada) e tampouco traz vantagem operacional, tendo em vista

a necessidade de responsabilidade única e indivisível perante a Administração no serviço de atendimento emergencial 24x7, conforme fundamentação constante do Parecer Referencial nº 5/2026, p. 53.

4.6.1. Tal proibição se justifica porque, segundo a doutrina e a jurisprudência do TCU, a reunião em consórcio é benéfica para casos que a licitação exija alta complexidade técnica ou elevado vulto financeiro, sendo necessário reunir empresas para atender os requisitos da licitação. No presente caso, trata-se de serviço contínuo de grandea complexidade, porém com exigência de responsabilidade única e indivisível perante a Administração.

4.6.2. Conforme leciona o renomado autor Marçal Justen Filho em sua obra "Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos": "A formação de consórcios acarreta risco de dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre os empresários. No campo de licitações, a formação de consórcios poderia reduzir o universo da disputa".

4.6.3. Dessa forma, por se tratar de uma licitação que exige gestão integrada de escalas, turnover, com responsabilidade única sobre o atendimento emergencial, não é viável a aceitação de empresas reunidas em consórcio, seja pela ótica da ampliação da competitividade (que resta prejudicada), seja pela complexidade da gestão contratual fragmentada.

Garantia da Contratação

4.7. Será exigida garantia da contratação, de quem tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021 , no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.8. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado;

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente;

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia

apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria;

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.8.1. A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

4.9. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Considerando que este ETP é para contratação de **serviço comum, porém de grande complexidade** (exige dimensionamento por método Erlang C, escala híbrida 4x2/5x2, cumprimento da NR-17, reserva técnica), o levantamento de mercado foi realizado diretamente com empresas especializadas em serviços de Contact Center emergencial, mediante solicitação formal de cotação por e-mail, nos termos do inciso IV do art. 3º do Decreto Estadual nº 67.888/2023.

5.2. As cotações disponíveis no Portal Compras.gov.br não foram aproveitadas devido à **singularidade e especificidade dos requisitos exigidos** (operação emergencial 24x7, escala 4x2 / 5x2, jornada máxima de 36 horas semanais, reserva técnica, apoio psicológico semanal).

5.3. Os nomes dos fornecedores e os respectivos orçamentos constam da planilha de pesquisa de preços anexa ao processo SEI.

5.3.1. A pesquisa de preços foi realizada com 24 **(vinte e quatro) fornecedores**, sendo 24 **(vinte e quatro)** via solicitação formal por e-mail e não coletada a pesquisa de preço no sistema compras.gov.br. A relação completa dos fornecedores consultados, com as respectivas cotações utilizadas, integra a planilha de pesquisa de preços como anexo "2" do Projeto Básico (Declaração de Consulta a Fornecedores e Recebimento de Cotações) e as respectivas cotações integram a planilha de pesquisa de preços anexa ao processo SEI.

5.4. O valor estimado da contratação terá caráter sigiloso, mediante justificativa nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação estadual aplicável. O sigilo não poderá impedir a divulgação dos quantitativos e das informações necessárias à elaboração das propostas. Encerrada a fase de lances, caso as propostas permaneçam acima do valor de referência, a Administração poderá divulgar o orçamento estimado para subsidiar a negociação;

5.5. Análise Crítica dos Preços

5.5.1. Os preços coletados na pesquisa de mercado foram submetidos à análise crítica pela equipe de planejamento, com o objetivo de identificar e tratar eventuais valores que se mostrassem inexequíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados, em conformidade com o art. 4º do Decreto Estadual nº 67.888/2023;

5.5.2. Foram desconsideradas as cotações que apresentavam valores acima de 25% (vinte e cinco por cento) da média geral, por serem consideradas excessivas, bem como aquelas com valores inferiores a 40% (quarenta por cento) da média, por serem consideradas inexequíveis, ressalvadas as hipóteses de justificativa formal por parte do fornecedor, que não foi apresentada. A desconsideração observou os seguintes critérios objetivos:

a) Preços excessivamente elevados: valores que ultrapassam 25% da média geral, sem justificativa técnica ou econômica plausível, indicando possível sobrepreço ou ausência de interesse do fornecedor;

b) Preços inexequíveis: valores inferiores a 40% da média geral, sem justificativa de condições especiais (ex: estoque de materiais, economia de escala, localização geográfica), indicando possível inviabilidade técnica ou econômica da execução do serviço.

5.5.3. O valor estimado final foi obtido a partir da **média aritmética simples** dos preços remanescentes após a análise crítica, conforme a seguinte memória de cálculo (planilha anexa no processo SEI);

5.5.3.1. A memória de cálculo detalhada, com os valores unitários e totais de cada fornecedor consultado, encontra-se na Planilha de Pesquisa de Preços - Anexo ao processo SEI, e que integra o presente Estudo Técnico Preliminar e o Projeto Básico, devidamente subscrita pelo agente público responsável pela pesquisa.

5.6. Justificativa da Metodologia de Formação de Preços

5.6.1. A metodologia adotada para a formação da estimativa de preços combinou a pesquisa de mercado com fornecedores especializados e a aplicação de método matemático para dimensionamento da força de trabalho, justificando-se pelos seguintes motivos:

a) Pesquisa de Mercado: A consulta direta a fornecedores que atuam no segmento de Contact Center Emergencial é a forma mais adequada de obter preços reais e praticados no mercado, refletindo as condições atuais de custos com mão de obra, insumos e encargos trabalhistas, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

b) Método Erlang C: A aplicação do método de teoria das filas Erlang C, amplamente reconhecido no setor de *Contact Centers*, é essencial para dimensionar com precisão o quantitativo de atendentes necessário para atingir o nível de serviço exigido, evitando tanto o subdimensionamento (que comprometeria a qualidade do serviço) quanto o superdimensionamento (que representaria desperdício de recursos públicos).

5.6.2. A combinação dessas duas abordagens (quantitativa e qualitativa) garante que o valor estimado seja justo, compatível com o mercado e tecnicamente fundamentado para atender à necessidade da Administração.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. Metodologia de dimensionamento do quantitativo (Erlang C)

6.1.1. O levantamento do quantitativo necessário de posições de atendimento (Posições de Atendimento – PA) foi realizado por meio da aplicação do método Erlang C, amplamente aceito em engenharia de tráfego e operações de Contact Center, sendo o modelo matemático padrão para dimensionamento de filas e cálculo do número de atendentes necessários para atingir um determinado nível de serviço com base no volume de chamadas, no tempo médio de atendimento e na tolerância a espera.

6.1.2. A escolha do método Erlang C justifica-se porque ele considera a aleatoriedade das chegadas das chamadas (distribuição de Poisson) e a duração variável dos atendimentos (distribuição exponencial), características inerentes a um serviço de emergência como o "190", onde não é possível prever exatamente quando uma chamada chegará nem quanto tempo durará o cadastro da ocorrência no SIOPM.

6.2. Premissas técnicas adotadas

6.2.1. Para o dimensionamento, foram extraídos dados históricos do sistema de telefonia do COPOM do CPI-1 referentes ao ano de 2025, com as seguintes premissas validadas pela equipe operacional:

- **Volume médio de chamadas por hora (pico):** Extraído da base histórica, identificando-se os períodos de maior demanda (11h às 23h) e de menor demanda (23h às 06h);
- **TMA (Tempo Médio de Atendimento):** 100 segundos, considerando desde a saudação inicial até o cadastro completo da ocorrência no SIOPM, incluindo a classificação da gravidade, o registro do endereço e o encaminhamento para despacho;
- **Nível de Serviço alvo:** 98% (percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos), justificado pela criticidade do serviço de emergência – um tempo de espera maior pode significar diferença entre a vida e a morte;

6.3. Etapas do levantamento quantitativo

6.3.1. O levantamento foi conduzido nas seguintes etapas sequenciais:

Etapa 1 – Coleta de dados históricos: A equipe de planejamento extraiu relatórios gerenciais do sistema ACD (Automatic Call Distribution) do COPOM, referentes aos 12 meses de 2025, obtendo-se a distribuição horária do volume de chamadas, o tempo médio de atendimento por turno e a taxa de abandono.

Etapa 2 – Segmentação por turnos: A demanda foi segmentada em 5 (cinco) turnos de 06 horas cada, respeitando-se os picos de chamadas identificados (Turno 3 – 17h às 23h – maior concentração) e os vales (Turno 5 – 23h às 05h – menor demanda).

Etapa 3 – Aplicação da fórmula Erlang C: Para cada turno, foi aplicada a fórmula Erlang C, que calcula a probabilidade de uma chamada ter que esperar na fila, determinando o número mínimo de atendentes necessários para alcançar o nível de serviço de 98%.

6.4. Validação do quantitativo

6.4.1. O quantitativo de 44 posições de atendimento diários foi submetido à validação pela equipe operacional do COPOM, que confirmou a compatibilidade com a demanda real observada em datas de pico (finais de semana, feriados e datas especiais). Foram realizadas simulações de sensibilidade para níveis de serviço de 90%, 93%, 95% e 98%, tendo sido adotado o cenário de 98% como referência para o dimensionamento da capacidade operacional.

6.4.2. Distribuição do posições de atendimento por turno: A alocação dos recursos foi estruturada conforme a necessidade operacional por faixa horária:

COPOM – SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – 44 posições		
Turnos		**Número de "Posições de Atendimento"**
	Horário	
Turno 1	**Das 05h00 às 11h00**	**07**
Turno 2	**Das 11h00 às 17h00**	**08**

Turno 3	**Das 17h00 às 23h00**	**13**
Turno 4	**Das 21h00 às 03h00**	**11**
Turno 5	**Das 23h00 às 05h00**	**05**

6.4.3. Ressalta-se que a sobreposição de turnos períodos das 21h às 23h e das 23h às 03h foi estrategicamente considerada para absorção dos períodos de maior carga operacional.

6.5. Reserva técnica e efetivo total

6.5.1. A quantidade de profissionais destinados à Reserva Técnica Operacional deverá ser dimensionada pela CONTRATADA com base em critérios objetivos, considerando as necessidades de cobertura da escala de serviço, de modo a assegurar a manutenção de 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento em funcionamento diário. Para esse dimensionamento, deverão ser consideradas as ausências e indisponibilidades dos profissionais decorrentes de férias, licenças, afastamentos, pausas operacionais, treinamentos, capacitações, greves e outras situações que comprometam a disponibilidade do efetivo. A metodologia de cálculo para a reserva técnica deverá discriminar os fatores considerados e demonstrar sua aplicação de modo a garantir o dimensionamento adequado do efetivo necessário à continuidade e à regularidade dos serviços, devendo inclusive estar previsto na planilha de custos e formação de preços.

6.5.2. O quantitativo final de empregados não será utilizado como parâmetro isolado para definição das posições de atendimento, que permanecerão fixadas em 44 (quarenta e quatro) posições diárias, conforme dimensionamento operacional.

6.5.3. Para fins de padronização documental, adotam-se as seguintes nomenclaturas das funções, em conformidade com o Projeto Básico e o Termo de Referência:

NOMENCLATURA DO ETP/TR/PB	**FUNÇÃO**
Teleatendente de Emergência	Operador de Atendimento (Posição de Atendimento) - CBO 4223-30
Supervisor Operacional	Supervisor de Turno - CBO 4201-35
Supervisor de Qualidade	Analista de Qualidade - CBO 4201-35
Coordenador Administrativo	Gestor Administrativo do Contrato (preposto) - CBO 1422-10
Auxiliar do Coordenador Administrativo	Assistente Administrativo - CBO 4110-05

6.6. Conclusão do dimensionamento

6.6.1. O quantitativo final de **44 posições de atendimento diários** mostra-se estritamente necessário para o atingimento dos resultados pretendidos pela Administração Pública, em observância ao princípio da economicidade (art. 5º, caput, Lei 14.133/2021), evitando-se tanto o subdimensionamento (que geraria filas excessivas, perda de chamadas e risco à população) quanto o superdimensionamento (que implicaria desperdício de recursos públicos). O dimensionamento detalhado, com todos os cálculos e planilhas, integra o Projeto Básico nº CPI1-004/340/2026, anexo ao processo SEI nº 057.00210456/2026-50.

6.7. Descrição da solução adotada

6.7.1. A solução contratual consiste na terceirização da operação e gestão do Contact Center Emergencial para atendimento do "190" no âmbito do COPOM do CPI-1, com execução indireta, sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do art. 6º, inciso XVI, da Lei nº 14.133/2021 .

6.7.1.1. Da não interferência na gestão trabalhista: Em observância ao art. 48, III e VI, da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATANTE exercerá a fiscalização do contrato sem estabelecer subordinação direta aos empregados da CONTRATADA. A PMESP poderá solicitar, fundamentadamente, a substituição de empregados que não atendam aos padrões de qualidade exigidos, cabendo à CONTRATADA, na qualidade de empregadora, promover o desligamento ou a realocação do empregado, conforme a legislação trabalhista. A entrevista final realizada pela PMESP limita-se à aferição do perfil profissiográfico do candidato, não constituindo ingerência na gestão de pessoal da CONTRATADA, nos termos do item 10.3.2 do Projeto Básico.

6.7.1.2. Análise de Alternativas de Solução

6.7.1.2.1. Para atendimento do disposto no art. 18, §1º, V, da Lei nº 14.133/2021, foram analisadas as seguintes alternativas para a prestação do serviço de atendimento emergencial:

ALTERNATIVA	VANTAGENS	DESVANTAGENS	CONCLUSÃO
Execução direta por policiais militares	Controle total pela PM; conhecimento da doutrina institucional	Desvio de função (art. 144, §5º, CF/88); redução do efetivo operacional; custo elevado (adicional DEJEM)	**INVIÁVEL** - compromete a atividade-fim
Execução direta por servidores civis concursados	Estabilidade; controle estatal	Ausência de previsão orçamentária; inexistência de carreira específica; alto custo de implantação	**INVIÁVEL** - onera a máquina pública
Terceirização parcial (mista)	Redução imediata de custos	Complexidade de gestão; conflitos de responsabilidade; dificuldade de integração	**INVIÁVEL** - risco de descontinuidade

Terceirização integral (modelo adotado)	Economicidade; gestão especializada; liberação de policiais; responsabilidade única; escalabilidade	Dependência de terceiros para serviço essencial	**VIÁVEL** - solução mais eficiente

6.7.1.3. A solução escolhida (terceirização integral) justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade do serviço público essencial, a liberação de policiais para a atividade-fim e a eficiência na gestão de pessoas, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

6.7.2. A PMESP (contratante) mantém sob sua responsabilidade a infraestrutura física, os sistemas informatizados (SIOPM, árvore de decisão, SIGC), a telefonia, a supervisão policial estratégica e o treinamento específico sobre protocolos operacionais e doutrina policial. Essa alocação de riscos é a mais eficiente economicamente, pois a contratada, por ser especializada em Contact Center, possui know-how e economias de escala para gerenciar custos com recrutamento em massa, compra de mobiliário e EPIs com descontos, gestão de absenteísmo e turnover, enquanto a PMESP mantém o controle estratégico sobre a qualidade do atendimento emergencial e a segurança dos dados.

6.8. Regime de execução

6.8.1. O regime de execução será de prestação de serviços contínuos, caracterizado pela necessidade permanente e ininterrupta de atendimento de emergência. A vigência inicial da contratação será de 30 (trinta) meses, contados da assinatura do contrato, podendo haver prorrogações sucessivas até a vigência máxima de 10 (dez) anos, desde que atendidos os requisitos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, inclusive a demonstração da vantagem econômica, a existência de créditos orçamentários e a manutenção das condições e preços vantajosos.

6.8.2. A operação será executada em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), incluindo sábados, domingos, feriados, pontos facultativos e datas de maior demanda, pois a atividade de atendimento de emergência não cessa nesses períodos. A manutenção das capacidades de 44 posições de atendimento diárias deverá assegurar o nível de serviço de 98% utilizado no dimensionamento.

6.9. Responsabilidades da contratada

6.9.1. A CONTRATADA assumirá, observadas as responsabilidades da CONTRATANTE e as demais disposições deste ETP, as seguintes responsabilidades:

I) Recrutamento, seleção, contratação e gestão de pessoal (Teleatendentes de Emergência, Supervisores Operacionais, Supervisor de Qualidade, Coordenador Administrativo e Auxiliar de Coordenador), observadas as cotas legais para PCD, reabilitados e aprendizes (Lei 8.213/1991 e Lei 10.097/2000);

II) Treinamento inicial (04 semanas) e continuado da mão de obra, incluindo custos salariais, alimentação e transporte durante o período de treinamento;

III) Fornecimento de **headsets biauriculares com conexão Quick Disconnect (QD)**, em conformidade com o Anexo II da NR-17, com substituição em até 24 horas em caso de mau funcionamento;

IV) Fornecimento de uniformes (camisa polo azul marinho, calça azul marinho e jaqueta social azul marinho), observadas as especificações do Termo de Referência. A CONTRATADA deverá realizar avaliação das condições de uso dos uniformes, no mínimo, a cada 12 (doze) meses, promovendo a

substituição das peças que apresentem desgaste excessivo, dano, desbotamento ou qualquer condição que comprometa a apresentação, segurança ou funcionalidade, sem obrigação de substituição automática por decurso de prazo.

V) Cumprimento integral das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e de saúde ocupacional (PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos);

VI) Disponibilização de **apoio psicológico semanal** com profissional habilitado no local de trabalho, e **assistência social** quando necessário, para prevenção e tratamento de transtornos como TEPT, ansiedade e depressão, dada a alta exposição a relatos de violência, morte e situações de desespero;

VII) Manutenção de reserva técnica;

VIII) Respeito ao **limite de rotatividade (turnover) máximo de 10% ao mês (14% nos primeiros 6 meses)**, sob pena de aplicação de sanções contratuais;

IX) Destinação ambientalmente adequada de resíduos (headsets inservíveis, uniformes descartados, mobiliários da administração inservivéis), nos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010).

6.10. Responsabilidades da PMESP (CONTRATANTE)

6.10.1. A PMESP manterá sob sua responsabilidade exclusiva:

I) Infraestrutura física do COPOM (salas, mobiliário fixo, pontos de rede elétrica e lógica, climatização);

II) Sistemas informatizados (SIOPM – Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar, árvore de decisão, SIGC – Sistema de Gestão de Chamadas);

III) Infraestrutura de telefonia (central ACD, gravação de chamadas, troncos telefônicos);

IV) Manutenção predial e limpeza das instalações;

V) Treinamento específico sobre doutrina policial, protocolos operacionais padrão (POP) e sigilo de informações;

VI) Supervisão policial estratégica e controle de qualidade final;

VII) Designação de fiscal do contrato e de gestor administrativo para acompanhamento da execução.

6.11. Jornada de trabalho e escala dos Atendentes de emergência

6.11.1. A jornada de trabalho dos Teleatendentes de Emergência obedecerá ao limite máximo de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing, observado o Anexo II da NR-17, inclusive as pausas e o intervalo para repouso e alimentação. A escala deverá observar a legislação trabalhista e a Convenção ou Acordo Coletivo aplicável, sendo vedada qualquer organização da jornada que implique extrapolação dos limites legais.

6.11.2. A distribuição das escalas do atendimento de emergência deverá utilizar os regimes 4x2 / 5x2, desde que cada escala concreta assegure o repouso semanal remunerado, os intervalos e pausas legais, o limite máximo de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo e a cobertura contínua das 44 posições de atendimento. A Administração fiscalizará a conformidade das escalas sem interferir na gestão trabalhista da CONTRATADA.

6.12. Jornada de trabalho e escala da Supervisão e coordenação

6.12.1. A CONTRATADA empregará a seguinte equipe de supervisão e coordenação:

I) **Supervisor Operacional:** 01 (um) por turno de 12 horas, para cobertura ininterrupta 24x7, responsável pelo acompanhamento diário das equipes, gestão de escalas em tempo real, intervenção em chamadas críticas e reporte de ocorrências;

II) **Supervisor de Qualidade:** 01 (um) em regime de expediente administrativo (segunda a sexta-feira), responsável pela monitoria de chamadas (escutas gravadas e ao vivo) para aferir aderência aos POPs, gerar relatórios de desempenho individuais e propor ações corretivas;

III) **Coordenador Administrativo:** 01 (um) atuando como preposto único da contratada perante a PMESP, centralizando a interface com a fiscalização do contrato e a gestão de pessoal (férias, escalas, substituições, aplicação de penalidades);

IV) **Auxiliar do Coordenador Administrativo:** 01 (um) em regime administrativo, auxiliando nas rotinas de recursos humanos e documentação.

6.13. Exigências específicas de capacitação

I) Atendimento bilíngue (inglês): A CONTRATADA deverá empregar 01 (um) Teleatendente de Emergência capacitado para atendimento no idioma inglês por turno, nos turnos 1, 2, 3 e 5, totalizando 04 (quatro) profissionais diários, com majoração salarial mínima de 35% sobre o salário-base, justificada pela maior complexidade da função e pela necessidade de atrair e reter profissionais com essa habilidade escassa no mercado regional. A região do Vale do Paraíba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira recebe fluxo significativo de turistas estrangeiros (São José dos Campos, Campos do Jordão, Ubatuba, Ilhabela), e a ausência de atendimento em inglês pode levar à não compreensão do endereço da ocorrência, erro na classificação da gravidade e atraso no acionamento das equipes.

II) Treinamento inicial: Todos os Teleatendentes deverão ser submetidos a treinamento de 04 semanas, ministrado pela PMESP, abrangendo doutrina policial, protocolos operacionais padrão (POP), domínio do SIOPM, sigilo de informações, controle emocional e técnicas de atendimento emergencial. A CONTRATADA arcará com os custos salariais, alimentação e transporte dos colaboradores durante o treinamento.

6.14. Reserva técnica e rotatividade

I) **Reserva técnica:** A CONTRATADA deverá manter contingente adicional de profissionais, dimensionado nas demandas operacionais, para assegurar a cobertura integral das 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento diárias, inclusive diante de férias, licenças, afastamentos, pausas operacionais, treinamentos, capacitações, greves, faltas e demais situações que possam comprometer a disponibilidade do efetivo e a continuidade dos serviços contratados.

II) **Limite de rotatividade (turnover):** A taxa de rotatividade fica limitada a 10% ao mês, admitindo-se 14% nos primeiros 6 meses de contrato (período de adaptação inicial). O limite é justificado porque o treinamento dura 4 semanas e é ministrado pela PMESP, que tem capacidade limitada (máximo 26 alunos por turma), e a curva de aprendizado operacional pleno (autonomia no SIOPM, árvore de decisão, POPs) demanda cerca de 3 meses após o treinamento formal. Substituição frequente degrada a qualidade do atendimento e aumenta o risco de erros em ocorrências críticas.

6.15. Políticas de valorização

6.15.1. A CONTRATADA obriga-se a implementar ações contínuas de valorização profissional destinadas aos Teleatendentes de Emergência, Supervisores Operacionais e Supervisores de Qualidade, com a finalidade de promover o reconhecimento profissional, estimular a assiduidade, fortalecer o engajamento das equipes e reduzir a rotatividade de pessoal (turnover), mediante iniciativas como reconhecimento por desempenho, capacitação e desenvolvimento profissional, integração dos colaboradores e melhoria do clima organizacional, observados critérios objetivos e transparentes. A CONTRATADA deverá manter registros das ações implementadas e apresentar mensalmente ao Gestor do Contrato relatório contendo as medidas de valorização adotadas, os profissionais ou equipes abrangidos e os indicadores de acompanhamento da assiduidade e da rotatividade, bem como as medidas preventivas ou corretivas propostas, sendo os custos correspondentes contemplados na composição dos preços da contratação, sem obrigatoriedade de concessão de incentivo pecuniário mensal e vedada a duplicidade de contabilização.

6.16. Apoio psicológico e assistência social

6.16.1. O trabalho de atendimento de emergência (190) é considerado **atividade de alto estresse psicológico** pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e pelo Anexo II da NR-17. Os Teleatendentes estão expostos diariamente a relatos de violência, morte, acidentes graves, abusos e situações de desespero. A literatura científica indica que, sem apoio psicológico estruturado, a prevalência de transtornos como TEPT (Transtorno de Estresse Pós-Traumático), ansiedade e depressão entre operadores de emergência pode chegar a 25-30%.

6.16.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no local de trabalho, **psicólogo com frequência semanal** para intervenções emergenciais após chamadas críticas (debriefing), prevenção por meio de grupos de apoio e psicoeducacional, e encaminhamento para tratamento curativo. Deverá ser disponibilizado, quando necessário, serviço de **assistência social** com profissional habilitado.

6.17. Matriz de Riscos

6.17.1. A seguir, são identificados os principais riscos que podem impactar a execução do contrato, com a definição da parte responsável por sua gestão e mitigação, em conformidade com o art. 22, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

Item	Descrição do Risco	Responsável pela Gestão
1	Inadimplemento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais pela CONTRATADA.	CONTRATADA
2	Interrupção ou degradação do serviço de teleatendimento por insuficiência de pessoal qualificado (turnover, absenteísmo, greve).	CONTRATADA
3	Vazamento de dados sigilosos ou violação da LGPD por parte dos empregados da CONTRATADA.	CONTRATADA

4	Indisponibilidade dos sistemas informatizados (SIOPM, árvore de decisão, SIGC), telefonia ou infraestrutura física do COPOM.	CONTRATANTE
5	Aumento extraordinário e imprevisível do volume de chamadas (desastres, eventos de grande repercussão).	COMPARTILHADO (CONTRATADA ajusta escala; CONTRATANTE aciona planos de contingência)
6	Alteração legal, normativa ou regulatória que impacte a execução dos serviços ou os custos contratuais.	COMPARTILHADO (Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro)
7	Atraso no pagamento das faturas pela CONTRATANTE.	CONTRATANTE

6.17.2. A alocação de riscos acima é considerada a mais eficiente economicamente, pois delega à CONTRATADA, especialista em Contact Center, os riscos inerentes à gestão de pessoas, enquanto a CONTRATANTE mantém os riscos relativos à sua infraestrutura e sistemas, com a devida repartição dos riscos compartilhados.

6.18. Conclusão do dimensionamento e alinhamento normativo

6.18.1. A solução foi dimensionada com base em dados operacionais de 2025, utilizando o método de teoria das filas Erlang C, com análise de sensibilidade para níveis de serviço de 90%, 93%, 95% e 98%, tendo sido adotado o cenário de 98% para o dimensionamento final de 44 posições de atendimento diários. O nível de serviço de 98% constitui parâmetro de capacidade e dimensionamento.

6.19. O valor estimado da contratação terá caráter sigiloso, mediante justificativa nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação estadual aplicável. O sigilo não poderá impedir a divulgação dos quantitativos e das informações necessárias à elaboração das propostas. Encerrada a fase de lances, caso as propostas permaneçam acima do valor de referência, a Administração poderá divulgar o orçamento estimado para subsidiar a negociação.

6.20. Proteção de dados pessoais e segurança da informação.

6.20.1. A execução contratual envolverá tratamento de dados pessoais decorrentes das chamadas de emergência e dos registros operacionais. A CONTRATANTE e a CONTRATADA observarão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), as normas de segurança da informação aplicáveis à Administração Pública e as orientações da PMESP, definindo-se a CONTRATANTE como controladora e a CONTRATADA como operadora, naquilo que couber às atividades executadas em nome da Administração.

6.20.2. A CONTRATADA deverá limitar o acesso aos dados ao estritamente necessário, manter sigilo e confidencialidade, adotar medidas técnicas e administrativas de segurança, impedir cópias e usos não autorizados, comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança e cooperar integralmente na investigação, contenção, mitigação e atendimento das obrigações legais decorrentes do incidente, mantendo o dever de sigilo mesmo após o término do contrato.

6.21. Repactuação e reajustamento

6.21.1. Por se tratar de serviço contínuo com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a recomposição dos custos de mão de obra observará a repactuação, mediante demonstração analítica da variação dos custos e observância da data-base e da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável, respeitado o interregno mínimo legal. Para componentes que não estejam sujeitos à repactuação de mão de obra, poderá ser aplicado reajustamento em sentido estrito, mediante índice específico ou setorial previsto no contrato, quando juridicamente cabível. Eventual reequilíbrio econômico-financeiro será tratado nas hipóteses e condições da Lei nº 14.133/2021.

6.22. Justificativa das Exigências de Qualificação Econômico-Financeira

6.22.1. As exigências de qualificação econômico-financeira constantes do Termo de Referência (do item 8.22. ao 8.25.) justificam-se pela criticidade do serviço de atendimento emergencial, cuja interrupção pode comprometer a missão constitucional da Polícia Militar, e pela necessidade de garantir que a CONTRATADA possua solidez financeira para arcar com os custos trabalhistas, previdenciários e fiscais de uma operação 24x7 com 44 posições de atendimento diárias, conforme disposto no art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

6.22.2. Os índices exigidos (LG, LC, SG > 1; CCL ≥ 16,66% do valor estimado; PL ≥ 10% do valor estimado) são proporcionais ao risco do objeto e compatíveis com as práticas de mercado para operações de contact center de grande porte, nos termos do Parecer Referencial nº 5/2026, p. 27-28, considerando que:

a) O contrato envolve despesas mensais significativas com folha de pagamento, encargos e benefícios, exigindo da CONTRATADA capacidade de honrar compromissos trabalhistas mesmo em eventual atraso de pagamento;

b) A operação contínua 24x7 exige estrutura de reserva técnica e contingência, demandando capital de giro compatível;

c) A necessidade de substituição imediata de equipamentos (headsets) e uniformes exige disponibilidade financeira para reposição em até 24 horas.

6.23. Justificativa das Exigências de Qualificação Técnica (art. 67 da Lei nº 14.133/2021)

6.23.1. A exigência de 30 (trinta) meses de experiência para execução de serviços de teleatendimento emergencial, centrais de atendimento, Contact Center, centrais de despacho operacional, atendimento ao público em serviços essenciais ou atividades correlatas compatíveis com o objeto da contratação, prevista no subitem 8.27.1.1 do Termo de Referência, constitui a parcela de maior relevância técnica do objeto, nos termos do art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021.

6.23.2. A exigência de 30 (trinta) meses, nos termos do art. 67, §1º, da Lei 14.133/2021, é justificada como parcela de maior relevância técnica do objeto, uma vez que a operação do COPOM requer capacidade comprovada de gestão em diferentes cenários operacionais, incluindo picos de demanda, mudanças de gestão e períodos de calamidade pública, cuja experiência plena não se adquire em períodos inferiores. Ademais, o ciclo de 30 (trinta) meses é o prazo necessário para que a CONTRATADA demonstre capacidade de gestão de contratos de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, incluindo a implementação de políticas de retenção de talentos (turnover), gestão de absenteísmo e manutenção dos níveis de serviço ao longo de diferentes exercícios financeiros e sazonalidades, considerando que:

a) O período de transição e treinamento para novas contratações demanda aproximadamente 08 (oito) semanas, com custos significativos de seleção, treinamento, uniformes, EPIs e infraestrutura operacional, que seriam repetidos a cada contrato de curta duração;

b) O Teleatendente de Emergência demanda 04 (quatro) semanas de treinamento formal e aproximadamente 03 (três) meses de operação para alcançar a produtividade plena (domínio do SIOPM, árvore de decisão, protocolos operacionais);

c) A experiência em diferentes cenários operacionais (picos de demanda, crises, mudanças de gestão, períodos de calamidade pública) é essencial para comprovar a capacidade da licitante de manter a continuidade do serviço 24x7, sem solução de interrupção, em ambiente de alta criticidade.

6.23.3. A exigência de quantitativo mínimo correspondente a 50% (cinquenta por cento) da parcela de maior relevância técnica do objeto fundamenta-se na necessidade de comprovar que a licitante possui capacidade operacional compatível com a escala e complexidade da contratação, observados os limites estabelecidos pelo art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021.

6.23.4. Para fins de aferição objetiva, será considerado como referência o quantitativo de **44 (quarenta e quatro) posições de atendimento diárias**, resultando no quantitativo mínimo de **22 (vinte e duas) posições**, conforme exigência do subitem 8.27.1.2 do Termo de Referência, sem utilização de quantitativos estimativos de empregados que não estejam formalmente definidos na memória de cálculo do dimensionamento.

6.23.5. Os requisitos de qualificação técnico-operacional estabelecidos são **proporcionais e necessários** à execução do objeto, considerando a natureza crítica do serviço, a complexidade operacional do COPOM e a necessidade de assegurar a continuidade e a qualidade do atendimento emergencial, em conformidade com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. Conforme planilha orçamentária anexa ao processo SEI nº: 057.00210456/2026-50, a qual contém a composição de custos unitários, a memória de cálculo e os preços referenciais que fundamentam o valor estimado da contratação.

8. Estimativa do Valor da Contratação

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: 8.1. O valor estimado da contratação terá caráter sigiloso, mediante justificativa nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação estadual aplicável. O sigilo não poderá impedir a divulgação dos quantitativos e das informações necessárias à elaboração das propostas. Encerrada a fase de lances, caso as propostas permaneçam acima do valor de referência, a Administração poderá divulgar o orçamento estimado para subsidiar a negociação. 8.1.1. Justificativa para a atribuição de sigilo ao orçamento estimado:: a) A pesquisa de mercado realizada revelou significativa variação nos preços praticados pelos fornecedores consultados, indicando a ausência de uma referência de preço estabilizada no mercado para o serviço de Contact Center emergencial com as especificações técnicas exigidas neste ETP. b) A atribuição do sigilo visa evitar que as propostas dos licitantes sejam influenciadas pelo valor estimado pela Administração ("efeito ancoragem"), forçando as empresas a analisarem sua real estrutura de custos e a apresentarem seu preço mais competitivo, o que aumenta a competitividade do certame e a probabilidade de obtenção da proposta mais vantajosa, conforme entendimento dos Tribunais de Contas . c) Ademais, a opção pelo sigilo incentiva a apresentação de propostas mais realistas e exequíveis, mitigando o risco de contratação de empresas que, por não terem analisado adequadamente seus custos, venham a ter dificuldades na execução contratual, em prejuízo do interesse público . d) A estimativa preliminar do valor da pretensa contratação, acompanhada do respectivo preço unitário referencial e com a indicação dos elementos que lhe dão suporte, constará de anexo classificado a este Estudo Técnico Preliminar (ETP), garantindo a devida transparência e o controle pelos órgãos competentes, nos termos do art. 54, §3º, da Lei nº 14.133/2021. 8.1.2. DOS MOTIVOS E DA VANTAJOSIDADE DA MEDIDA 8.1.2.1. A ocultação temporária do preço máximo estimado até a fase de julgamento das propostas justifica-se pelos seguintes motivos de interesse público: I) Estímulo à Competitividade Real: A publicidade prévia do teto orçamentário frequentemente atua como um "preço-teto psicológico", induzindo os licitantes a balizarem suas propostas próximas ao limite máximo admitido pela Administração, reduzindo a disputa de preços. II) Obtenção da Proposta Mais Vantajosa: Com o sigilo do valor estimado, os particulares são compelidos a formular suas propostas com base em seus custos reais e margens efetivas de mercado, maximizando a obtenção de descontos mais expressivos para o Erário. III) Prevenção contra Cartelização e Conluio: A ausência de informação prévia sobre o preço de referência dificulta a coordenação de lances e possíveis ajustes prévios de preços entre os concorrentes. 8.1.3. DAS GARANTIAS DE TRANSPARÊNCIA E AMPLA DEFESA 8.1.3.1. Ressalta-se que a opção pelo sigilo do valor estimado cumpre todos os requisitos legais de validade, uma vez que: I) O critério de julgamento adotado para o certame não será o de maior desconto; II) Os quantitativos, especificações técnicas, termos de referência e demais informações cruciais para a perfeita elaboração das propostas permanecem integralmente públicos no edital; III) As memórias de cálculo,

preços unitários referenciais e pesquisas de mercado que dão suporte ao valor estimado constarão de anexo classificado (restrito) nos autos, permanecendo permanentemente acessíveis aos órgãos de controle interno e externo. 8.1.4. MAJORAÇÃO SALARIAL 8.1.4.1. A majoração dos salários estabelecidos, 20% para o Teleatendente de Emergência, Supervisor Técnico, Supervisor de Qualidade, Coordenador Administrativo, Auxiliar de Coordenador Administrativo e 35% para o Teleatendente de Emergência Bilíngue, justificam-se pela natureza crítica emergencial e ininterrupta do serviço pelos motivos seguintes: 8.1.4.1.1. A responsabilidade inerente à função exercida pelos Teleatendentes de Emergência e Supervisores é de grande amplitude, e devido à peculiaridade e complexidade excepcional das atividades desempenhadas no serviço de emergência, requerem capacidade técnica, cognitiva e psicológica específicas. Decorrente de cada atendimento realizado, além dos impactos psicológicos e fisiológicos, as intervenções realizadas podem acarretar repercussões jurídicas na esfera penal, civil, administrativa e trabalhista; 8.1.4.2. Nossos operadores não lidam cotidianamente com assuntos estritamente comerciais, como ocorre em outras centrais de atendimento. Nosso público, na maioria das ocasiões, encontra-se em desespero, clamando por auxílio do Estado, requerendo desta forma, um atendimento extremamente sensível ao seu sofrimento. Qualquer erro, mal entendido, falta de atenção, impaciência, imperícia, imprudência, negligência, implicam, muitas vezes, o não atendimento correto ao cidadão, que pode resultar em grave ameaça à integridade física ou ainda, a vida de pessoas; 8.1.4.3. São inúmeros os protocolos de atendimento a serem observados e cumpridos pelos agentes, e ainda, cotidianamente sofrem alterações, circunstâncias que exigem esforços, atenção e disciplina por todos aqueles que atuam na operação. Cada situação exige uma postura e condução específica da ocorrência, desde um simples cadastro de "alarme disparado", até um sequestro em andamento, ou ainda um bebê engasgado, requerendo assim, versatilidade do agente, além de qualificação técnica, tanto com relação aos recursos tecnológicos quanto com a apropriação correta da linguagem falada e escrita. 8.1.4.4. A impossibilidade de lidar com altas rotatividades: nossa realidade atual é de uma rotatividade menor do que de outras modalidades de contact centers, mas ainda assim, acarreta grandes prejuízos, para os atendimentos, e na gestão de seleção e treinamento, pois para um operador se apropriar das ferramentas tecnológicas demanda um grande lapso temporal. Tratar nossos teleatendentes com se fossem de qualquer contact center comum, significa entrar no jogo de mercado, onde, se imaginamos estar no lucro ao reduzir o salário do operador, estamos, na verdade, absorvendo enormes prejuízos com a rotatividade que vai se assemelhar à rotatividade de mercado. 8.1.4.5. A ininterruptibilidade do serviço: o COPOM funciona 24 horas/dia, diferente de outras centrais que, na maioria das vezes, cumprem horários diurnos, se estendendo no máximo até às 22 horas. 8.1.4.6. A queda da procura pelo serviço: devido às condições extremas para execução das atividades e benefícios correspondentes, houve uma redução na procura pela vaga de Teleatendente de Emergência, visto que os candidatos estão conseguindo oportunidades de trabalho com menos exigências e melhores condições financeiras; 8.1.4.7. Dificuldade em angariar mão-de-obra capacitada: Com tudo isso ainda tem dificuldades como falta de perfil e qualificação para o trabalho. Reduziu-se o incentivo financeiro, único fator que equilibra a equação não haverá motivo para o trabalhador assumir a demanda e as exigências do trabalho aqui, se pelo mesmo valor ele conseguirá posto de trabalho em teleatendimento no mercado sem tantas responsabilidades, riscos e exigência de qualificação; 8.1.4.8. Vale destacar que, o Governo do Estado de Minas Gerais, por meio da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – SEJUSP, adotou solução semelhante no Processo de Compra nº: 1501561.000016/2021, visto que, de forma semelhante ao Copom SJC, os órgãos de segurança são acionados por intermédio de uma central de emergência que funciona como call center, no qual labutam profissionais que exercem atividades fim da instituição (recepção e atendimento de chamadas de urgência pelo telefone 190/193/197) e em relação aos quais não existem funções com correspondência exata dentre as categorias profissionais catalogadas pela legislação trabalhista atual, sendo o salário médio de operador que labuta na SUSESP, R$2600,00. 8.1.4.9. Assim, o aludido pacto administrativo firmado entre o órgão do ente federativo municipal retro mencionado e uma empresa contratada para a prestação de serviços de fornecimento de teleatendimento, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento do Estado de Minas Gerais, está sendo usado neste Projeto Básico como um modelo de contratação referencial exitoso na Administração Pública, para parametrizar os salários dos funcionários que serão contratados futuramente para laborar no COPOM. 8.1.4.10. Os salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços de contact center deverão se orientar, no mínimo, pelos valores de referência descritos na tabela inserida no Projeto Básico, no item 17.1. contendo as categorias profissionais semelhantes àquelas desempenhadas pelos integrantes do COPOM e na qual foram inseridos os dados obtidos por meio de pesquisas realizadas no mercado:]

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. Não é viável a divisão em diversos itens pelo fato de que se trata de um serviço integrado (fornecimento de mão de obra especializada + fornecimento de materiais + gestão de escalas + supervisão + apoio psicológico), cuja divisão entre diferentes fornecedores poderia gerar:

I) Conflitos de responsabilidade por falhas no atendimento emergencial (classificação incorreta de ocorrência grave, demora no registro, violação de sigilo);

II) Dificuldade na padronização de procedimentos (POPs e árvore de decisão do SIOPM);

III) Impossibilidade de gestão integrada de escalas, férias, faltas e reserva técnica;

IV) Multiplicação de riscos de vazamento de dados sigilosos (segurança da informação);

V) Perda da responsabilidade única perante a Administração, criando controvérsias sobre qual empresa responde por qual parte da cadeia de atendimento.

9.2. Ademais, a complexidade operacional (**escala 4x2 / 5x2**, cumprimento da NR-17) e a criticidade do serviço (atendimento de emergência 190) justificam a contratação de um único fornecedor, nos termos do art. 40, § 2º, da Lei 14.133/2021.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Não serão necessárias contratações correlatas.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 46377800000127-0-000016/2026;

II) Data de publicação no PNCP: 13/05/2025;

III) Identificador da Futura Contratação: 180155-85/2026.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Melhor emprego do dinheiro público. A contratação proporciona a alocação eficiente do efetivo às necessidades reais do serviço, ao passo que o dimensionamento por Erlang C evita tanto o subdimensionamento (filas e perda de chamadas) quanto o superdimensionamento (desperdício de recursos), assegurando que os recursos públicos sejam aplicados na exata medida da demanda.

12.2. Disponibilização do efetivo policial. A contratação gera como benefício direto a ampliação do policiamento ostensivo, uma vez que cada Teleatendente civil libera um policial militar para essa atividade. Estima-se a realocação de pelo menos 60 (sessenta) policiais, considerando as escalas de revezamento.

12.3. Eficiência e controle. A contratação assegura que a CONTRATADA deverá cumprir com a cobertura de 44 posições diárias e horas técnicas estabelecidas independente de ausências justificadas ou não por parte dos colaboradores, devendo para isso prever a reserva técnica de profissionais. Apresentando os relatórios mensais ao gestor do contrato.

12.4. Valorização dos trabalhadores. A contratação promove a atração e a retenção de profissionais qualificados, com reflexo direto na estabilidade das equipes e na qualidade do atendimento, mediante salários majorados (20% para Teleatendentes, Supervisores, Coordenadores e Auxiliares Administrativos, e 35% para o Teleatendente Bilíngue), plano de saúde e odontológico e apoio psicológico.

12.5. Cumprimento das cotas legais. A contratação assegura a inclusão social e o cumprimento das obrigações legais de acessibilidade e de aprendizagem, mediante exigência de comprovação das cotas de PCD, reabilitados e aprendizes por meio de certidões oficiais do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

12.6. Segurança jurídica. A contratação reduz o risco de judicialização e de questionamentos administrativos, conferindo maior estabilidade à execução, uma vez que a minuta de edital e o contrato observam a Lei nº 14.133/2021.

12.7. Da vantagem da vigência contratual de 30 (trinta) meses. A previsão de vigência contratual de 30 (trinta) meses mostra-se mais vantajosa para a Administração, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando as características específicas do serviço de teleatendimento emergencial destinado ao COPOM do CPI-1, conforme fundamentação técnica e econômica e benefícios detalhados nos subitens seguintes.

12.8. Da fundamentação técnica (operacional). A contratação assegura a continuidade e a qualidade do atendimento emergencial à população, ao garantir a disponibilização contínua de profissionais especializados para atuação em regime ininterrupto de atendimento às chamadas de emergência, atividade que exige seleção criteriosa, treinamento específico, acompanhamento permanente de desempenho e adaptação às rotinas operacionais e aos protocolos de atendimento adotados pela Polícia Militar do Estado de São Paulo.

12.8.1. Sob o aspecto operacional, a contratação proporciona maior estabilidade das equipes de Teleatendentes de Emergência, Supervisores Operacionais, Supervisor de Qualidade, Coordenador Administrativo e Auxiliar Administrativo, com redução dos impactos decorrentes da rotatividade de pessoal, uma vez que a manutenção do mesmo contrato por prazo superior a 12 (doze) meses favorece a permanência dos profissionais. Considerando que os profissionais necessitam adquirir conhecimento específico sobre os procedimentos operacionais do COPOM, sistemas utilizados, padrões de qualidade exigidos e peculiaridades do atendimento de ocorrências emergenciais, a permanência das equipes possibilita o aproveitamento da experiência acumulada, o aumento da produtividade e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

12.8.2. A contratação gera economia e maior eficiência na gestão de pessoal, pois a redução da rotatividade minimiza custos relacionados ao recrutamento, seleção, capacitação inicial e treinamento de novos colaboradores, bem como reduz o período de adaptação necessário para que os profissionais alcancem os níveis de desempenho exigidos pela Administração, contribuindo diretamente para a continuidade do serviço público e para a manutenção dos indicadores de qualidade previstos no Termo de Referência.

12.9. Da fundamentação econômica. Sob o aspecto econômico, a contratação plurianual assegura maior eficiência na aplicação dos recursos públicos, por reduzir os custos administrativos relacionados à repetição frequente de procedimentos licitatórios, abrangendo atividades de planejamento da contratação, elaboração de estudos técnicos preliminares, pesquisa de preços, elaboração de termos de referência, análise jurídica, processamento do certame e gestão da transição contratual. A diluição desses custos ao longo de período mais extenso contribui para esse resultado, conforme detalhado nos subitens seguintes.

12.9.1. Diluição dos custos de transição. A contratação proporciona redução do custo médio mensal do serviço, pois, conforme item 32 do Projeto Básico, o período de transição para a nova CONTRATADA envolve 02 (duas) semanas para recrutamento, 02 (duas) semanas para avaliações (conduta social e entrevista) e 04 (quatro) semanas de treinamento formal, totalizando 8 (oito) semanas, período em que a CONTRATADA arca com todos os custos salariais, de transporte e alimentação dos empregados em treinamento. A diluição desses custos ao longo de 30 (trinta) meses reduz o custo médio mensal em comparação com contratos de 12 (doze) meses, nos quais esses custos seriam incorridos a cada ano.

12.9.2. Redução de custos administrativos. A contratação gera economia significativa ao erário, pois a realização de novo procedimento licitatório a cada 12 (doze) meses implicaria custos administrativos estimados em aproximadamente 5% (cinco por cento) do valor do contrato, incluindo equipe de planejamento (ETP), pesquisa de preços, análise jurídica, processamento do certame, gestão da transição contratual e eventual sobreposição de contratos para garantir a continuidade. O prazo de 30 (trinta) meses reduz esses custos em 60% (sessenta por cento).

12.9.3. Estabilidade e produtividade da força de trabalho. A contratação assegura o retorno do investimento em capacitação e a preservação do conhecimento operacional, pois o Teleatendente de Emergência demanda 04 (quatro) semanas de treinamento formal e aproximadamente 03 (três) meses

de operação para alcançar a produtividade plena (domínio do SIOPM, árvore de decisão e protocolos operacionais). Contratos de curta duração (12 meses) implicam perda do investimento em treinamento, com a necessidade de requalificação a cada nova contratação, aumentando o custo efetivo do serviço; o prazo de 30 (trinta) meses permite o retorno desse investimento.

12.9.4. Controle da rotatividade (turnover). A contratação favorece a manutenção dos níveis de serviço e a qualidade do atendimento à população, pois o limite de rotatividade de 10% ao mês (14% nos primeiros 6 meses), previsto no item 20 do Projeto Básico, é mais facilmente gerenciável em contratos de maior duração, permitindo à CONTRATADA implementar políticas de retenção (plano de saúde, apoio psicológico e pesquisa de clima organizacional). A redução do turnover contribui diretamente para esse resultado.

12.10. Da conclusão da análise de vantajosidade. Dessa forma, considerando a natureza contínua e estratégica do serviço de atendimento emergencial do COPOM, a vigência contratual de 30 (trinta) meses revela-se medida economicamente vantajosa e operacionalmente eficiente, promovendo maior estabilidade na execução contratual, redução de custos indiretos e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

12.10.1. A comprovação da vantagem econômica de que trata o art. 106, incisos I e II, da Lei nº 14.133/2021 será atestada pela autoridade competente por ocasião da autorização da licitação, com base nos fundamentos e benefícios expostos nos subitens 12.7 a 12.10, bem como, no início de cada exercício, mediante comprovação da existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e da permanência da vantagem econômica.

12.10.2. Da remissão às disposições operacionais. As disposições de natureza operacional relativas ao dimensionamento e à qualificação das equipes, ao regime de trabalho, aos limites de rotatividade, aos procedimentos de recrutamento, seleção, treinamento e certificação de colaboradores, bem como aos níveis de serviço, indicadores de desempenho e padrões de qualidade, encontram-se estabelecidas no Projeto Básico/Termo de Referência e nos demais anexos do edital, que integram o contrato para todos os efeitos, não constituindo tais disposições objeto de regulação autônoma por este instrumento.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Providências que a unidade precisa adotar para início do serviço:

I) Disponibilizar acesso às dependências para instalação dos postos de trabalho (mobiliário, pontos de rede elétrica e lógica).

II) Designar fiscal do contrato (militar ou servidor) para acompanhamento, medição e recebimento.

III) Assegurar recurso orçamentário para pagamento.

IV) Garantir a infraestrutura de telefonia, sistemas informatizados (SIOPM, árvore de decisão, SIGC) e manutenção predial.

V) Designar instrutores policiais para o treinamento inicial de 04 semanas dos Teleatendentes.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. Geração de Resíduos Sólidos: cadeiras substituídas, headsets inservíveis, uniformes descartados e materiais de escritório serão destinados à reciclagem, reutilização ou descarte ambientalmente adequado pela CONTRATADA, nos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos e da regulamentação aplicável.

14.2. Consumo de Recursos Naturais (Água e Energia)**:** O serviço de Contact Center não gera consumo significativo de água; o consumo de energia é restrito ao uso de equipamentos de informática (computadores, headsets, iluminação), considerado dentro da normalidade para atividades administrativas.

14.3. Sustentabilidade social**:** A exigência de cotas PCD e aprendizes, o fornecimento de cadeiras ergonômicas (prevenção de LER/DORT) e o apoio psicológico semanal contribuem para a dignidade dos trabalhadores e a redução de desigualdades, alinhando-se ao tripé da sustentabilidade (social, financeiro e ambiental).

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1. Da ratificação da viabilidade. Esta equipe de planejamento ratifica a viabilidade da presente contratação com base nas conclusões obtidas neste Estudo Técnico Preliminar, cuja fundamentação técnica e econômica encontra-se desenvolvida no item 12 e subsequentes, evidenciando a conformidade com os requisitos técnicos e operacionais de mercado, a previsão orçamentária e a inexistência de impactos ambientais negativos, nos termos das normas vigentes.

15.2. Da vantagem da contratação plurianual. A contratação plurianual, com vigência inicial de 30 (trinta) meses, é economicamente vantajosa e operacionalmente eficiente, nos termos dos arts. 105, 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme demonstração constante dos subitens 12.7 a 12.10.

15.3. Da vigência contratual.

15.3.1. O presente contrato terá vigência inicial de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, com fundamento nos arts. 105 e 106 da Lei Federal nº 14.133/2021.

15.4. Da prorrogação contratual.

15.4.1. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, até o limite máximo de 10 (dez) anos, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, conforme previsão no edital e no contrato, observados, cumulativamente, os requisitos legais e administrativos aplicáveis, especialmente:

I) manifestação formal e motivada da autoridade competente da PMESP, demonstrando o interesse público na continuidade da contratação e a conveniência de sua manutenção;

II) apresentação de relatório técnico pelo Fiscal do Contrato, com manifestação quanto à regularidade da execução contratual, ao cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA e ao atendimento satisfatório dos níveis de serviço, indicadores de desempenho, padrões de qualidade e demais parâmetros estabelecidos no Termo de Referência e no instrumento contratual;

III) demonstração da manutenção do benefício econômico da contratação, mediante análise das condições contratuais e dos preços praticados, considerando as alternativas disponíveis à Administração e observadas às disposições do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021;

IV) anuência formal e por escrito da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação contratual;

V) manutenção, pela CONTRATADA, das condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, bem como da regularidade fiscal, trabalhista e das demais condições legalmente exigíveis.

15.4.2. A prorrogação de que trata esta Cláusula não constitui direito subjetivo da CONTRATADA, ficando condicionada ao interesse da Administração, à demonstração da vantajosidade da manutenção da contratação, ao cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis e à concordância da CONTRATADA, mediante formalização do respectivo Termo Aditivo.

15.5. Da repactuação de preços.

15.5.1. Nos contratos de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva ou predominância de mão de obra, a repactuação de preços decorrente da variação dos custos de mão de obra e dos demais componentes de custos previstos na legislação deverá observar o disposto no art. 135 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como as disposições estabelecidas neste instrumento contratual.

15.5.1.1. A repactuação deverá ser requerida formalmente pela CONTRATADA, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais, acompanhada da documentação comprobatória pertinente, observados os pressupostos, requisitos, periodicidade e demais condições estabelecidos na legislação aplicável e neste contrato.

15.5.1.2. A repactuação decorrente da variação dos custos de mão de obra deverá considerar os efeitos econômicos decorrentes de instrumento coletivo de trabalho aplicável à categoria profissional envolvida na execução contratual, observada a data-base correspondente e os requisitos legais para o reconhecimento do direito.

15.5.1.3. O requerimento de repactuação deverá ser apresentado pela CONTRATADA no momento e nas condições estabelecidas no art. 135 da Lei Federal nº 14.133/2021 e neste instrumento, sob pena de aplicação da preclusão do direito quando configurada a hipótese legal correspondente.

15.5.1.4. A repactuação não se confunde com o reajuste em sentido estrito ou com a revisão para restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, os quais observarão, conforme o caso, os respectivos pressupostos e procedimentos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 e neste instrumento contratual.

15.5.2. Eventual prorrogação contratual não prejudicará o direito da CONTRATADA à análise e ao processamento das repactuações regularmente requeridas e comprovadas, observados os requisitos legais e contratuais aplicáveis.

16. Responsáveis

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

Despacho: Solicito a abertura da licitação, com fundamento na Lei 14.133/2021, para contratação dos serviços de Contact Center Emergencial - 190.

FLAVIO JOSE DA SILVA

Subescritor

Despacho: Encaminhe-se à Seção de Despesas, Orçamento e Custos (SDOC) para análise documental, indicação de dotação específica e reserva de saldo financeiro, nos termos da legislação vigente e normas internas.

JESSICA GUEDES DA SILVA

Chefe Interina do COPOM

Assinou eletronicamente em 27/10/2026 às 14:59:03.

Governo do Estado de São Paulo
Polícia Militar do Estado de São Paulo
CPI-1 - COPOM ADM

Projeto

Interessado: Chefe Operacional do COPOM
UF: SP
Município do interessado: São José dos Campos/SP
Assunto: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE *CONTACT CENTER* PARA O CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DO COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM (COPOM DO CPI-1)

Processo Administrativo: 057.00210456/2026-50

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM
COPOM

PROJETO BÁSICO N.º CPI1-004/340/2026

PROJETO BÁSICO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE *CONTACT CENTER* PARA O CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DO COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM (COPOM DO CPI-1)

O presente Projeto Básico tem por objeto definir o conjunto de elementos técnicos para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operação e gestão de *contact center* emergencial, ativo e receptivo, para o Centro de Operações da Polícia Militar do Comando de Policiamento do Interior UM (COPOM do CPI-1), conforme especificações e quantidades descritas neste documento, visando o atendimento das solicitações para a intervenção em emergências, emanadas da população.

SUMÁRIO

1 DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

2 DAS DEFINIÇÕES

3 DO OBJETO

4 DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5 DA NATUREZA DOS SERVIÇOS

6 DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9 DA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

10 DOS REQUISITOS PARA A SELEÇÃO DE PESSOAL

11 DOS REQUISITOS DOS TELEATENDENTES DE EMERGÊNCIA

12 PERFIL PROFISSIOGRÁFICO DOS TELEATENDENTES DE EMERGÊNCIA

13 DOS REQUISITOS DO SUPERVISOR E DO SUPERVISOR DE QUALIDADE

14 PERFIL PROFISSIOGRÁFICO DO SUPERVISOR E DO SUPERVISOR DE QUALIDADE

15 DOS REQUISITOS DO AUXILIAR DO COORDENADOR ADMINISTRATIVO

16 DOS REQUISITOS DO COORDENADOR ADMINISTRATIVO

17 DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

18 DA GESTÃO DO CONTRATO

19 DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

20 DO LIMITE DA ROTATIVIDADE

21 DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

22 DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INDIVIDUAL

23 DA QUALIDADE DOS TELEATENDENTES DE EMERGÊNCIA

24 DO DESLIGAMENTO INVOLUNTÁRIO DO PROJETO COPOM

25 DA NECESSIDADE DE DEMISSÕES E DESLIGAMENTOS

26 DO CONTROLE DE QUALIDADE DO SERVIÇO

27 DO SUPORTE AOS TRABALHADORES DA CONTRATADA

28 DA REGULARIDADE FISCAL E DOS DIREITOS TRABALHISTAS

29 DAS FALTAS E DAS PENALIDADES

30 DO PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS

31 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

32 DA TRANSIÇÃO DO CONTRATO

ANEXO “1” – EXTRATO DA DIRETRIZ GERAL DE ENSINO (D-5-PM)

ANEXO “2” - DECLARAÇÃO DE CONSULTA A FORNECEDORES E RECEBIMENTO DE COTAÇÕES

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. O presente Projeto Básico tem por finalidade a contratação de **empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operação e gestão de *contact center*[1] emergencial**, ativo e receptivo, para o Centro de Operações da Polícia Militar da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte (COPOM CPI-1).

1.2. A contratação administrativa a ser viabilizada contempla o fornecimento de Teleatendentes de Emergência para atuação nas Posições de Atendimento (PA) do Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, responsáveis por recepcionar as chamadas telefônicas, mensagens (SMS), internet ou quaisquer outros meios tecnológicos utilizados pela população, registrando e encaminhando os pedidos de intervenção em situações críticas.

1.3. A presente demanda fundamenta-se no dever do Estado de atender, com celeridade, eficiência e efetividade, as solicitações emergenciais da sociedade. Contudo, constata-se que a Administração Militar não dispõe atualmente de efetivo humano suficiente para suportar, de modo satisfatório, o elevado volume de chamadas recebidas diariamente pelo COPOM do CPI-1, provenientes da Região Metropolitana do Vale do Paraíba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira, compreendendo 39 (trinta e nove) municípios.

1.4. Dessa forma, este Projeto Básico busca subsidiar o processo licitatório destinado à contratação de profissionais especializados em serviços de C*ontact Center*, de modo a garantir resposta adequada às solicitações diárias dos serviços públicos essenciais prestados pela Polícia Militar do Estado de São Paulo na região do Comando de Policiamento do Interior Um (CPI-1).

1.5. Portanto, este Projeto Básico procura subsidiar o posterior processo licitatório e a porvindoura contratação de profissionais especializados em serviços inerentes a Contact Center, a fim de suprir eficazmente os pedidos de intervenção e resolução de emergências policiais, e ainda, de urgências de saúde, de aproximadamente 2.600.000 (dois milhões e seiscentas mil) pessoas, que são diariamente voltados para os prestadores de serviços públicos essenciais da região do Vale do Paraiba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira.

1.6. Este Projeto Básico tem como objetivo modernizar e aprimorar os serviços prestados, assegurando maior agilidade e precisão no atendimento às ocorrências, a fim de elevar os indicadores de qualidade e, de maneira destacada, a implementação de melhores condições de trabalho aos colaboradores, mediante benefícios estruturados, programas de valorização, capacitação contínua e suporte adequado ao desempenho de suas funções.

1.7. A valorização da força de trabalho constitui fator estratégico para assegurar motivação, engajamento e estabilidade dos profissionais, refletindo diretamente na excelência do atendimento à população. Simultaneamente, a atualização permitirá a adoção de práticas de gestão mais modernas e a incorporação de recursos tecnológicos atualizados, ampliando a eficiência

operacional e promovendo maior alinhamento com as melhores práticas administrativas.

1.7.1. **Conforme previsto no Termo de Referência, a CONTRATADA deverá realizar avaliação das condições de uso dos uniformes, no mínimo, a cada 12 (doze) meses, promovendo a substituição das peças que apresentem desgaste excessivo, dano, desbotamento ou qualquer condição que comprometa a apresentação, segurança ou funcionalidade, sem obrigação de substituição automática por decurso de prazo.**

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. ÁRVORE DE DECISÃO: ferramenta lógica de suporte à tomada de decisão, vinculada ao SIOPM, estruturada em formato sequencial e ramificado, organizada por meio de perguntas e respostas encadeadas. No contexto dos COPOM, padroniza procedimentos, orienta ações e reduz subjetividades, assegurando respostas rápidas, consistentes e alinhadas à doutrina institucional;

2.2. AUXILIAR DO COORDENADOR ADMINISTRATIVO: colabora com as atividades realizadas pelo Coordenador Administrativo na gestão administrativa e operacional do contrato;

2.3. CHEFE DE OPERAÇÕES: militar do Estado responsável pela chefia, liderança e gerenciamento das equipes operacionais do COPOM, atuando de forma direta, contínua e ininterrupta. Cabe a ele acompanhar todas as atividades relacionadas ao Setor de Atendimento de Emergência e dos demais setores operacionais do COPOM, coordenando o andamento das ocorrências, especialmente aquelas que possam gerar desdobramentos, consequências relevantes, repercussão pública ou que sejam de interesse da Instituição;

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

2.5. CONTRATANTE**:** Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP);

2.6. COORDENADOR ADMINISTRATIVO: funcionário da CONTRATADA responsável, perante a CONTRATANTE, pelos aspectos administrativos e operacionais da gestão do contrato. Exerce ascendência hierárquica sobre o Auxiliar do Coordenador Administrativo, sobre o Supervisor e sobre os Teleatendentes de Emergência;

2.7. CENTRO DE OPERAÇÕES (COPOM): estrutura organizacional responsável por gerenciar o atendimento e despacho de ocorrências de polícia ostensiva e preservação da ordem pública ou de bombeiros e defesa civil, com responsabilidade por garantir o fluxo de informações úteis e/ou sensíveis, cuja área de atuação engloba os 39 (trinta e nove) municípios da Região Metropolitana do Vale do Paraíba;

2.8. CENTRO DE OPERAÇÕES DE BOMBEIROS (COBOM): estrutura organizacional responsável por gerenciar o atendimento, despacho e regulação pré-hospitalar de ocorrências de bombeiros e defesa civil, notificadas pelo telefone de emergência “193”;

2.9. DESLIGAMENTO: é o ato de exclusão involuntária ou a saída voluntária do funcionário da CONTRATADA do Projeto COPOM;

2.10. DIRIGENTE: militar 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;

2.11. E-SMS (Emergency Message Service): serviço de mensagens de emergência da Polícia Militar do Estado de São Paulo que permite a pessoas surdas e/ou com deficiência na fala solicitar intervenção policial ou de bombeiros em ocorrências emergenciais por meio do envio de mensagens de texto;

2.12. FISCAL DO CONTRATO: militar do Estado especialmente designado pela CONTRATANTE para auxiliar, com conhecimento técnico, o Gestor do Contrato na tarefa de acompanhar e fazer cumprir fielmente o contrato firmado com a CONTRATADA;

2.13. GESTOR DO CONTRATO: militar do Estado especialmente designado pela CONTRATANTE, para ser o responsável pelo acompanhamento, pelo controle e pela fiel execução de todos os aspectos operacionais e administrativos do contrato firmado com a CONTRATADA;

2.14. NÍVEL DE SERVIÇO: indicador de desempenho que reúne metas e parâmetros para avaliar a qualidade e a eficiência do teleatendimento realizado pelo Setor de Atendimento de Emergência. Considera aspectos como percentual de agentes logados, disponibilidade operacional e tempo de permanência das chamadas em fila de espera;

2.15. 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 emergenciais
recebidas pelo COPOM;

2.16. PROJETO COPOM: relação de prestação de serviços de *contact center* no COPOM, estabelecida entre a Polícia Militar do Estado de São Paulo e a proponente vencedora do certame licitatório, decorrente do contrato administrativo firmado entre as referidas partes;

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

2.18. SETOR DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA: local do COPOM que abriga as Posições de Atendimento (PA), responsável pelo atendimento de ocorrências notificadas à Polícia Militar por meio do telefone de emergência ou por qualquer outro meio de comunicação digital, pelo qual serão realizados o cadastro, tratamento, triagem e encaminhamento para o seu desdobramento e demais providências necessárias à solução da demanda;

2.19. SETOR DE DESPACHO DE OCORRÊNCIAS: local do COPOM destinado à atuação exclusiva de policiais militares, responsável pelo empenho e suporte às equipes operacionais da Polícia Militar do Estado de São Paulo;

2.20. SISTEMA DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS DA POLÍCIA MILITAR (SIOPM): sistema informatizado utilizado pela Polícia Militar para o registro, tratamento e gerenciamento das ocorrências atendidas pelo COPOM e pelas equipes operacionais. Permite o acompanhamento em tempo real das demandas de segurança pública, subsidiando a tomada de decisões estratégicas e a produção de estatísticas institucionais;

2.21. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (SIGC): sistema informatizado utilizado pelo COPOM nas Posições de Atendimento, destinado à consulta de materiais de treinamento, orientações e instruções periódicas, que auxilia no esclarecimento de dúvidas e na correta execução do cadastro de ocorrências;

2.22. SISTEMAS INTELIGENTES: ferramentas tecnológicas da Polícia Militar voltadas à

obtenção e disponibilização do conhecimento de interesse policial armazenado nos bancos de dados, utilizado como insumo analítico para o planejamento e gestão operacional, bem como para avaliação da capacidade de resposta institucional aos problemas policiais;

2.23. SUPERVISOR: funcionário da CONTRATADA responsável **,** perante a CONTRATANTE, pelas atividades que envolvem a fiscalização, orientação, motivação e gestão de conflitos dos Teleatendentes de Emergência, 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 de Emergência;

2.24. SUPERVISOR DE QUALIDADE: funcionário da CONTRATADA responsável, perante a CONTRATANTE, pelas atividades de monitoramento dos atendimentos realizados pelos Teleatendentes de Emergência, aplicando orientações continuadas *(feedbacks)* e treinamentos para aperfeiçoamento e atualizações constantes, tendo como parâmetro os critérios e as metodologias estipuladas pela PMESP, por intermédio da CONTRATANTE. Exerce ascendência hierárquica sobre o Teleatendente de Emergência;

2.25. SUPERVISOR DO SETOR DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA: militar do Estado responsável pela fiscalização, acompanhamento e suporte operacional aos atendimentos do Setor de Atendimento de Emergência. Compete-lhe acompanhar ocorrências que possam comprometer a ordem pública, subsidiar a atuação do Chefe de Operações do COPOM, distribuir os atendentes nas Posições de Atendimento (PA), monitorar sua atuação, consultar os sistemas inteligentes, receber informações sobre ocorrências graves e transferir ao Setor de Despacho ligações de usuários ou vítimas que estejam presenciando ou acompanhando determinado delito. Exerce ascendência hierárquica sobre o Teleatendente de Emergência;

2.26. TELEATENDENTE DE EMERGÊNCIA: funcionário da CONTRATADA responsável, perante a CONTRATANTE, pela atuação na posição de atendimento, exercendo a função primordial de receber chamadas telefônicas destinadas aos números de emergência, e ainda, de recepcionar as solicitações provenientes do Serviço de Mensagens Curtas (SMS) e da internet, ou ainda, qualquer outra ferramenta tecnológica utilizada pela PMESP, bem como, de coletar dados e registrá-los, prestar informações e orientações aos cidadãos, seguindo as instruções existentes no Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar (SIOPM), e ainda, efetuar contato com solicitantes para realização de pesquisa de satisfação com relação ao serviço prestado durante a chamada de emergência, conforme parâmetros previamente estabelecidos, tudo em consonância com os Procedimentos Operacionais Padrão e normas vigentes na PMESP.

3. DO OBJETO

3.1. O objeto deste Projeto Básico é a apresentação de um conjunto de informações aos PROPONENTES, que elaborarão propostas para o respectivo processo licitatório, o qual visará à contratação de empresa especializada em prestação de serviços contínuos de operação e gestão de *contact center* emergencial, ativo e receptivo, no COPOM do CPI-1.

3.1.1. **O serviço é enquadrado como serviço contínuo, nos termos do subitem 1.3.1 do Termo de Referência, tendo em vista a necessidade pública permanente de assegurar a integridade no atendimento de chamadas de emergências, sete dias por semana, 24 horas por dia, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão constitucional e**

institucional.

4. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços executados pelos funcionários da CONTRATADA (Teleatendente de Emergência; Supervisor de Qualidade, Supervisor, Coordenador de Administrativo e o Auxiliar do Coordenador de Administrativo) serão prestados no Centro de Operações da Policia Militar da região do Comando de Policiamento do Interior Um (CPI-1), localizado na Avenida Deputado Benedito Matarazzo, nº 9931, Jardim Osvaldo Cruz, São José dos Campos/SP, CEP: 12216-580, ou excepcionalmente, em qualquer local indicado pela Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP) dentro da região do CPI-1.

5. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços a serem executados pelos funcionários da CONTRATADA incluem:

5.1.1. TELEATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA: serviço exercido pelo Teleatendente de Emergência, no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, e que consiste na atuação na posição de atendimento, exercendo a função primordial de receber chamadas telefônicas destinadas aos números de emergência, recepcionar as solicitações provenientes do Serviço de Mensagens Curtas - SMS, ou outro sistema, coletar dados e registrá-los, prestar informações e orientações aos cidadãos, seguindo as instruções existentes no Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar - SIOPM, e ainda, efetuar contato com solicitantes para realização de pesquisa de satisfação com relação ao serviço prestado durante a Chamada de emergência, conforme parâmetros previamente estabelecidos, tudo em consonância com os Procedimentos Operacionais Padrão e Normas vigentes na PMESP;

5.1.2. SUPERVISÃO: serviço exercido pelo Supervisor, preponderantemente no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM e pontualmente em outros locais vinculados ao trabalho de teleatendimento de emergência, e que consiste na execução das atividades que envolvem a fiscalização, a orientação, a motivação e a gestão de conflitos dos Teleatendentes de Emergência, 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;

5.1.3. SUPERVISÃO DE QUALIDADE: serviço exercido pelo Supervisor de Qualidade, realizado de forma preponderante no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, que visa garantir a monitoria dos atendimentos realizados pelos Atendentes de Emergência por meio de escutas e orientações continuadas (*feedbacks*) com todos os operadores, seguindo como parâmetro de aferição, os Procedimentos Operacionais Padrão da PMESP e demais normas de regência estabelecidos pela CONTRATANTE.

5.1.4. COORDENAÇÃO DE PROJETO: serviço exercido pelo Coordenador Administrativo, nos ambientes inerentes ao COPOM, e que consiste na gestão dos aspectos administrativos e operacionais do contrato;

5.1.5. AUXÍLIAR DE COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA: serviço exercido pelo Auxiliar do Coordenador de Administrativo, nos ambientes inerentes ao COPOM, e que consiste na colaboração com as atividades realizadas pelo COORDENADOR DE ADMINISTRATIVO na

gestão administrativa e operacional do contrato.

6. DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Execução dos Serviços:

6.1.1. Os serviços de teleatendimento de emergência 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 de emergência será executado em turnos de 06 (seis) horas e o de supervisão será realizado em turnos de 12 (doze) horas, e**sta definição está alinhada com o disposto conforme item 5.2. do Termo de Referência.**

6.1.2. Cada turno de 06 (seis) horas do serviço de teleatendimento de emergência constituirá 01 (uma) "posição de atendimento", sendo deste modo denominado para fins editalícios e contratuais;

6.1.2.1. A jornada de trabalho dos Teleatendentes de Emergência não se confunde com o período mínimo de 06 (seis) horas necessárias para uma "posição de atendimento".

6.1.3. Em conformidade com a legislação trabalhista vigente, a cada posição de atendimento (06 horas trabalhadas) do serviço de teleatendimento de emergência, 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, assegurando o limite de 36 horas semanais, divididos em:

6.1.3.1. 01 (um) período de 20 (vinte) minutos: para repouso e alimentação , conforme Anexo II da NR 17;

6.1.3.1.1. O intervalo para repouso e alimentação não será computado para a jornada de trabalho (art. 71, §2º, da CLT).

6.1.3.2. 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos: pausa para descanso, conforme Anexo II da NR 17;

6.1.4. O período de descanso de 40 (quarenta) minutos, que deverá ser organizado pelos supervisores para não prejudicar os atendimentos, 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 de Emergência e com o escopo de manter a qualidade do serviço prestado ao usuário do serviço de emergência;

6.1.5. Os Teleatendentes de Emergência cumprirão o regime de jornada semanal será de **36 (trinta e seis) horas**, distribuídas em períodos diários de **06 (seis) horas de labor efetivo**, vedada qualquer forma de compensação, banco de horas, média ou distribuição de horários que resulte em carga horária semanal superior ao limite estabelecido;

6.1.5.1 O descanso semanal remunerrado será concedido obrigatoriamente, observando-se as seguintes escalas padrão:

a) **04 (quatro) dias consecutivos trabalhados**, seguidos de **02 (dois) dias de folga (escala 4x2);**

b) **05 (cinco) dias consecutivos trabalhados**, seguidos de **02 (dois) dias de folga (escala 5x2).**

6.1.5.2. Nessa escala a sequência será repetida de forma contínua, sem solução de interrupção entre os ciclos, observando-se rigorosamente:

I) Jornada diária máxima: **06 horas**;

II) Jornada semanal máxima: **36 horas**, calculada em qualquer período de 7 (sete) dias consecutivos;

III) Proibição da média de horários que ultrapasse 36 horas na semana, ainda que compensada em semanas subsequentes.

6.1.5.3. Fica vedada a adoção de qualquer regime de **compensação semanal ou plurissemanal** que implique extrapolação do limite de 36 horas semanais, ainda que garantido o descanso semanal remunerado.

6.1.5.4. A escala 4x2 e 5x2 de que trata este artigo deverá constar de quadro de horário previamente afixado, garantindo-se ao trabalhador o conhecimento do ciclo completo com antecedência mínima de 7 (sete) dias.

6.1.5.5. A anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) será realizada em conformidade com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), sob o código 4223-30, correspondente à função de Teleatendente de Emergência.

6.1.6. As concessões de descanso semanal pela CONTRATADA, aos respectivos Teleatendentes de Emergência, não poderão reduzir a quantidade diária de posições de atendimento; assim, se for o caso, deverá utilizar a força de trabalho da “RESERVA TÉCNICA”, prevista no subitem “7.1.11”;

6.1.7. Os Teleatendentes de Emergência atuarão em conjunto com os policiais militares que labutam como Atendentes de Emergência, numa operação compartilhada, sendo exigido dos Teleatendentes de Emergência da CONTRATADA o mesmo nível de desempenho, conhecimento e comprometimento com os aspectos de segurança e atenção ao cidadão;

6.1.8. 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 de emergência, cabendo ressaltar que, estas normas, que 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;

6.1.9. A CONTRATADA deverá, a cada período de 24 (vinte e quatro) horas, apresentar a força de trabalho necessária para cumprir a quantidade diária de 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento diárias, sendo certo que, a cada turno de 06 (seis) horas deverá empregar no atendimento de emergência:

6.1.9.1. 01 (um) Teleatendente de Emergência capacitado para dialogar com o solicitante no **idioma inglês**, sendo 01 (um) profissional por turno de 6 horas para efetuar o cadastro dos pedidos correspondentes, nos turnos 1, 2, 3 e 5, totalizando 04 (quatro) profissionais diários;

6.1.9.1.1. Será obrigatória a aplicação de no mínimo de 35% de majoração no salario base para o atendente bilíngue conforme previsto no item 17.11.

6.1.10. A distribuição dos turnos de 06 (seis) horas, com o respectivo número de Posições de Atendimento (PA) devem ser suprida **diária**, **semanal** e **mensalmente** pela CONTRATADA, totalizando 44 (quarenta e quatro) posições, na seguinte conformidade:

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO COPOM

COPOM – SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – 44 posições		
Turnos		**Número de "Posições de Atendimento"**
	Horário	
Turno 1	Das 05h00 às 11h00	07
Turno 2	Das 11h00 às 17h00	08
Turno 3	Das 17h00 às 23h00	13
Turno 4	Das 21h00 às 03h00	11
Turno 5	Das 23h00 às 05h00	05
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO - LIMITADORES GLOBAIS DIÁRIOS		

6.1.10.1. Esclareço que a elaboração deste Projeto Básico visa subsidiar a tomada de decisão quanto à definição do quantitativo ideal de recursos humanos, assegurando o equilíbrio entre a eficiência operacional, qualidade do atendimento e otimização de custos.

6.1.10.2. Os dados utilizados são referentes ao exercício de 2025, contemplando a volumetria de chamadas atendidas e ocorrências registradas, distribuídas ao longo das faixa horárias.

6.1.10.3. Metodologia e Premissas técnicas: Para o dimensionamento, foi adotado o modelo clássico de teoria das filas, por meio do método **Erlang C**, amplamente utilizado em operações de Contact Center, considerando as seguintes premissas:

Tempo Médio de Atendimento (TMA): 1 minuto e 40 segundos (100 segundos);

Distribuição horária da demanda: baseada em dados reais;

Carga operacional: composta por atendimentos e atividades correlatas (registro de ocorrências);

Cenários simulados de nível de serviço: 90%, 93%, 95% e 98%;

Operação contínua (24x7);

6.1.10.4. A capacidade operacional foi estimada a partir da carga de trabalho (Erlangs), considerando a relação entre volume de atendimentos e tempo médio de processamento, sendo posteriormente ajustada conforme o nível de serviço desejado.

6.1.10.5. Análise da demanda operacional: A análise da distribuição horária evidenciou variação significativa da demanda ao longo do dia, conforme descrito a seguir:

· **Período de baixa demanda:** 00h00min às 06h00min;

· **Período de crescimento gradual:** 06h00min às 11h00min;

· **Período de pico operacional:** 11h00min às 23h00min;

· **Período de estabilização:** 23h00min às 00h00min.

6.1.10.6. Destaca-se a concentração de maior carga operacional entre os períodos da tarde e noite, exigindo maior alocação de recursos nesses intervalos.

6.1.10.7. Dimensionamento por cenário de nível de serviço: Com base na modelagem aplicada, foram obtidos os seguintes quantitativos de headcount:

· **Nivel de serviço 90%:** 32 posições de teleatendimento

· **Nivel de serviço 93%:** 35 posições de teleatendimento

· **Nivel de serviço 95%:** 40 posições de teleatendimento

· **Nivel de serviço 98%:** 44 posições de teleatendimento

6.1.10.8. Observa-se que o aumento do nível de serviço impacta diretamente o dimensionamento, em função da necessidade de redução do tempo de espera e maior capacidade de absorção da demanda.

6.1.10.9. Distribuição do headcount por turno: A alocação dos recursos foi estruturada conforme a necessidade operacional por faixa horária:

Turno	**Nivel de serviço** 90%	**Nivel de serviço** 93%	**Nivel de serviço** 95%	**Nivel de serviço** 98%
05h00 às 11h00	5	5	6	7
11h00 às 17h00	6	7	7	8
17h00 às 23h00	9	10	11	13
21h00 às 03h00	7	8	10	11
23h00 às 05h00	5	5	6	5
total	32	35	40	44

6.1.10.10. Ressalta-se que a sobreposição de turnos (ex.: 17h–23h e 21h–03h) foi estrategicamente considerada para absorção dos períodos de maior carga operacional.

6.1.10.11. Análise de Pico Operacional: O dimensionamento foi validado com base nos horários de maior demanda, garantindo que o modelo:

· Suporte variações abruptas de volume;

· Reduza o risco de formação de filas;

· Mantenha a estabilidade do nível de serviço;

· Preserve a qualidade do atendimento ao usuário final.

6.1.11. **Das alterações contratuais e da mobilidade operacional:**

6.1.11.1. **Alteração Contratual Formal:** Em razão de eventual alteração significativa e devidamente comprovada do volume de chamadas ou da demanda operacional do serviço de emergência, a quantidade de Posições de Atendimento (PA) e, quando tecnicamente necessário, a distribuição dos horários dos turnos poderão ser reavaliadas mediante convenção entre as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA), mediante justificativa técnica e observância das disposições da Lei nº 14.133/2021.

6.1.11.1.1. A reavaliação prevista no caput deste item:

I) Não autoriza a CONTRATANTE a promover alterações unilaterais do quantitativo ou dos horários sem a devida justificativa técnica e formalização, nos termos dos arts. 124 a 126 e 132 da Lei nº 14.133/2021;

II) Deve preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a vedação à transfiguração do objeto;

III) Quando depender de formalização de termo aditivo, sua execução somente ocorrerá após a observância do procedimento legal aplicável.

6.1.11.2. **Mobilidade Temporária Excepcional:** Em situações excepcionais, tais como datas especiais, feriados ou eventos de relevante interesse público que impliquem alteração temporária do perfil de demanda, a CONTRATANTE poderá solicitar a redistribuição temporária dos horários e da força de trabalho operacional, desde que a medida:

I) Esteja compreendida nos limites e condições previamente estabelecidos neste Projeto Básico;

II) Não implique alteração do quantitativo ou do objeto contratual sem a correspondente formalização;

III) Observe a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo situações emergenciais devidamente justificadas;

IV) Respeite os limites legais relativos à jornada de trabalho e às normas de saúde e segurança aplicáveis.

6.1.11.3. **Redistribuição Operacional:** A CONTRATADA poderá realizar, no âmbito de sua gestão de pessoal, a redistribuição de sua força de trabalho entre os turnos, desde que:

I) Mantenha o número total de Posições de Atendimento (44 posições diárias);

II) Observe a distribuição mínima estabelecida no subitem 6.1.10;

III) Respeite as jornadas de trabalho e intervalos legais;

IV) Comunique previamente à fiscalização do contrato.

6.1.11.4. A reavaliação prevista no caput deste item não autoriza a CONTRATANTE a promover alterações unilaterais do quantitativo ou dos horários sem a devida justificativa técnica e formalização, nos termos dos arts. 124 a 126 e 132 da Lei nº 14.133/2021, sob pena de violação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e da vedação à transfiguração do objeto.

6.1.12. Em situações excepcionais, tais como datas especiais, feriados ou eventos de relevante interesse público que impliquem alteração temporária do perfil de demanda, a CONTRATANTE poderá solicitar a redistribuição temporária dos horários e da força de trabalho operacional, desde que a medida esteja compreendida nos limites e condições previamente estabelecidos neste Projeto Básico e não implique alteração do quantitativo ou do objeto contratual sem a correspondente formalização;

6.1.12.1. A redistribuição temporária deverá observar a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo situações emergenciais devidamente justificadas, bem como os limites legais relativos à jornada de trabalho e às normas de saúde e segurança aplicáveis.

6.1.13. A CONTRATADA deverá, nas datas especiais (natal, ano novo (*réveillon*), carnaval e feriados), e em quaisquer outras situações de relevante interesse público, manter a mesma quantidade de Posições de Atendimento (PA) ocupadas nos dias e horários discriminados no quadro incluso no subitem "6.1.10.", deste Projeto Básico, ou seja, **44 (quarenta e quatro) posições**, mesmo que precise fazer uso da "RESERVA TÉCNICA" prevista no subitem "7.1.11.".

6.1.13.1. **Do dimensionamento da capacidade operacional:** Esclarece-se que o dimensionamento da força de trabalho contratada (44 posições de atendimento diários) foi calculado com base no cenário mais crítico e robusto, para garantir que a estrutura contratada tenha capacidade de absorver picos de demanda e situações excepcionais (datas especiais, feriados, eventos de grande repercussão, entre outros), assegurando a continuidade e a qualidade do serviço público essencial prestado à população, em observância ao princípio da continuidade do serviço público.

6.1.13.2. **Do parâmetro de medição e pagamento:** A cada mês, a CONTRATADA deverá

encaminhar ao gestor do contrato, juntamente com a medição dos níveis de serviço, relatório consolidado contendo:

a) cumprimento da escala aprovada versus o efetivamente executado;

b) apontamento de eventuais desvios e respectivas justificativas;

c) controle individualizado da jornada semanal de cada Teleatendente de Emergência, comprovando o respeito ao limite de 36 (trinta e seis) horas semanais.

6.1.13.3. **Da distinção entre obrigação de meio e de resultado:** A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, a estrutura operacional dimensionada de (44 posições de atendimento diários), constituindo esta uma **obrigação de meio** (dever de disponibilizar a capacidade contratada). Por sua vez, para fins de pagamento e aplicação de penalidades observará o cumprimento do disposto no item 7 e seus subitens do Termo de Referência.

6.1.14. A CONTRATADA deverá empregar 01 (um) Supervisor no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, a cada turno de serviço de 12 (doze) horas e 01 (um) Supervisor de Qualidade que permaneça em horário de expediente de segunda a sexta - feira;

6.1.15. Mediante acordo escrito individual, entre a CONTRATADA e o funcionário que exercerá a função de Supervisor, cumprirão o regime de trabalho de 12 (doze) horas de serviço, ficando a critério da empresa a definição da escala, desde que apresente os 02 (dois) supervisores para cobertura 24 horas por dia, 07 dias por semana;

6.1.16. São atribuições que devem ser desempenhadas pelo **Supervisor**:

6.1.16.1. Acompanhamento das rotinas administrativas do teleatendimento humano, receptivo e ativo, no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, a fim de fiscalizar e viabilizar a atuação dos Teleatendentes de Emergência;

6.1.16.2. Acompanhar a produtividade dos Teleatendentes de Emergência;

6.1.16.3. Promover ações de melhoria dos resultados da equipe de Teleatendentes de Emergência;

6.1.16.4. Cumprir e zelar para que os Teleatendentes de Emergência cumpram fielmente as normas e os procedimentos operacionais padrão, em vigência, do COPOM;

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

6.1.16.6. Atender prontamente determinações operacionais e/ou administrativas emitidas pelo Dirigente ou Gestor contratual, após, deverá relatar à chefia imediata;

6.1.16.7. Gerir conflitos, solucionar problemas, e quando não seja de sua alçada, sugerir soluções e cientificar escalão superior;

6.1.16.8. As atribuições dos Supervisores e demais funcionários terceirizados não podem ser modificadas de acordo com artigo 124 da Lei nº 14.133/2021;

6.1.16.8.1. Cada função em um *contact center* possui um piso salarial e benefícios específicos definidos pela Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da categoria. Mudar a função

de um funcionário sem alterar sua remuneração caracteriza desvio de função trabalhista (gerando direito a diferenças salariais). Se a nova função exigir salário maior, haverá um desequilíbrio na Planilha de Custos e Formação de Preços da empresa parceira.

6.1.17. São atribuições que devem ser desempenhadas pelo Supervisor de Qualidade:

6.1.17.1. Monitorar e avaliar a qualidade dos atendimentos realizados, tanto receptivo quanto ativo, para garantir a conformidade com os padrões de qualidade do COPOM;

6.1.17.2. Desenvolver e implementar métricas de qualidade para avaliar o desempenho dos Teleatendentes de Emergência, devidamente aprovado pelo Setor Técnico de Treinamento e Qualidade (STTQ);

6.1.17.3. Realizar auditorias regulares das chamadas para identificar áreas de melhoria e garantir que todas as normas e procedimentos operacionais padrão da PMESP sejam seguidos;

6.1.17.4. Fornecer *feedback* contínuo e treinamentos contínuos aos Teleatendentes de Emergência para melhorar a qualidade do atendimento;

6.1.17.5. Elaborar relatórios de qualidade detalhados, incluindo análise de desempenho e recomendações para melhoria;

6.1.17.6. Colaborar com a equipe de supervisão, coordenação e CONTRATANTE para alinhar as estratégias de qualidade com as metas operacionais do COPOM;

6.1.17.7. Manter-se atualizado com as melhores práticas do setor e implementar novas técnicas de avaliação de qualidade, conforme estabelecido pela CONTRATANTE;

6.1.17.8. Submeter toda monitoria realizada para análise da Seção de Treinamento e Qualidade do COPOM, diariamente, para subsidiar a produção de informações destinadas ao treinamento, aperfeiçoamentos, sanções, elogios, e demais providências cabíveis.

6.1.17.9. As atribuições do Supervisor de Qualidade podem ser modificadas de acordo com as eventuais necessidades do COPOM, o que será previamente comunicado pela CONTRATANTE.

6.1.18. São atribuições que devem ser desempenhadas pelo Coordenador Administrativo:

6.1.18.1. Gestão global do contrato em todos os respectivos aspectos, representando a CONTRATADA;

6.1.18.2. Zelar pela qualidade dos serviços que serão executados pela CONTRATADA;

6.1.18.3. Acompanhar e analisar os relatórios gerenciais, implementando medidas operacionais e administrativas que promovam a melhoria contínua dos serviços prestados pela CONTRATADA;

6.1.18.4. Realizar a interface com o Gestor e/ou Fiscal do Contrato;

6.1.18.5. Atender prontamente determinações operacionais e/ou administrativas emitidas pelo Dirigente ou Gestor contratual;

6.1.18.6. Caso haja intenção da CONTRATADA em desligar funcionário(s) do projeto,

deverá ser previamente informado ao gestor contratual, através de documento formal que contenha motivação de fato e/ou de direito.

6.1.19. As atribuições do Coordenador de Administrativo podem ser modificadas de acordo com as eventuais necessidades do COPOM, o que será previamente comunicado pela CONTRATANTE;

6.1.20. A atribuição do Auxiliar do Coordenador Administrativo consiste no apoio e na colaboração com o Coordenador de Administrativo, na execução das missões imputadas a este último;

6.1.21. O Coordenador Administrativo, Supervisor de Qualidade e o Auxiliar do Coordenador Administrativo cumprirão o regime de trabalho de expediente administrativo (ou comercial), preponderantemente, no horário das 09:00 às 18:00 horas (diariamente), com 01 (uma) hora para almoço e descanso, de segunda a sexta-feira, perfazendo o total de 40 (quarenta) horas semanais, valendo destacar que, poderão eventual e pontualmente, inclusive a pedido do gestor contratual, laborar em horário alternativo, a fim de acompanhar o desenvolvimento do serviço operacional dos Teleatendentes de Emergência e dos Supervisores no período noturno, devendo se atentar as previsões legais para o pagamento de adicional noturno se assim fizer jus nas alterações excepcionais de horário, e tais alterações somente poderão ser realizadas após comunicação à CONTRATANTE;

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA deverá cumprir as seguintes obrigações:

7.1.1. Atender todas as exigências da legislação em vigor;

7.1.2. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme as exigências legais vigentes;

7.1.3. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços contratados;

7.1.4. 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;

7.1.5. Comprovar mensalmente, por meio da documentação regular pertinente, o cumprimento das normas legais e das responsabilidades jurídicas indicadas nos subitens “7.1.1.”, “7.1.2.”, “7.1.3.”, “7.1.4.”, deste Projeto Básico, 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;

7.1.6. Durante a vigência do contrato, deverá manter, como patamar mínimo, todas as condições que a levaram a obter a pontuação verificada na fase licitatória;

7.1.7. Executar fielmente os serviços especificados neste Projeto Básico, por intermédio de funcionários devidamente aprovados no processo seletivo e treinados para atuarem no COPOM, especialmente, no Setor de Atendimento de Emergência;

7.1.8. 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;

7.1.9. Manter a quantidade acordada (subitem “6.1.10.”, deste Projeto Básico) de profissionais para a execução do serviço de C*ontact 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;

7.1.10. Realizar, diariamente, por intermédio do Supervisor, o controle de frequência dos respectivos funcionários em serviço, por meio de sistema de registro eletrônico de ponto, podendo ser do tipo Online por meio de URL a ser acessada nas Posições de Atendimento, do tipo controle biométrico 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;

7.1.11. Manter uma quantidade de Teleatendentes de Emergência e de Supervisores e Supervisores de Qualidade, todos aptos e capacitados, inclusive conforme processo seletivo, compatível com a necessidade de substituição dos respectivos funcionários, caso seja necessário, principalmente, nas datas especiais [natal, ano novo (réveillon), carnaval e feriados], mantendo sempre a mesma qualidade do trabalho. Este conjunto de colaboradores será denominado como "RESERVA TÉCNICA” para a cobertura das 44 (quarenta e quatro) posições de atendimento diárias e funções de Supervisão;

7.1.11.1. A reserva técnica integra o quantitativo total de empregados previsto na planilha de custos e formação de preços.

7.1.12. 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;

7.1.13. Manter integral apoio psicológico aos seus funcionários, seja para intervenções emergenciais, destinadas ao acolhimento inicial, e após, adoção de providências destinadas ao tratamento curativo, seja para intervenções preventivas, individuais e coletivas, com presença semanal no COPOM, destinada a abranger todos os turnos de serviço, com frequência mínima de uma ocasião em todos os turnos, vez que se trata de serviço de emergência e urgência com carga emocional elevada;

7.1.13.1. Deverá ainda ser disponibilizado quando necessário o serviço de assistência social, com profissional devidamente habilitado, destinado a atender os colaboradores da CONTRATADA, visando o apoio individual ou coletivo para o enfrentamento de dificuldades, inclusive com intervenções preventivas;

7.1.14. **Solicitar, fundamentadamente, à CONTRATADA** a substituição de qualquer integrante do quadro de funcionários cuja permanência no serviço de atendimento de emergência for considerada inconveniente ou inoportuna pela CONTRATANTE**, competindo à CONTRATADA, na qualidade de empregadora, promover o desligamento, realocação ou a realocação do empregado, conforme a legislação trabalhista,** garantindo a substituição para que não haja prejuízo ao serviço, nos termos do art. 48, III e VI, da Lei nº 14.133/2021 ;

7.1.15. Atender prontamente todas as determinações da CONTRATANTE, que visem à

regular execução do presente Projeto Básico, 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 conforme prescrito na Lei nº 14.133/2021;

7.1.16. A CONTRATADA deverá apresentar, anualmente, no mês de agosto, à CONTRATANTE, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos), de acordo com as Normas Regulamentadoras N.º 07 e N.º 01, respectivamente;

7.1.17. A CONTRATADA não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços executados junto ao COPOM, 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 Projeto Básico;

7.1.18. Respeitar e atender plenamente a legislação vigente, responsabilizando-se por eventuais problemas de saúde que seus funcionários comprovadamente adquiram em decorrência do serviço, em especial a Norma Regulamentadora - 17 (NR-17), 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 COPOM tenham os direitos, as prerrogativas e os deveres garantidos;

7.1.19. Manter estrutura de apoio nas áreas de Recursos Humanos e Logística, composta por profissionais capacitados, objetivando suprir as necessidades detectadas pela CONTRATANTE, tais como atendimento das demandas administrativas e disponibilização de materiais de escritório, materiais de higiene pessoal, como, por exemplo, papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido e limpeza, entre outros para o desenvolvimento das atividades dos colaboradores da CONTRATADA, além de disponibilização de canais de atendimento a sanar dúvidas dos funcionários;

7.1.19.1. A CONTRATANTE disponibilizará uma sala administrativa para que a CONTRATADA possa manter as atividades de Coordenação do Projeto. No entanto, o mobiliário necessário, equipamentos de informática e acesso à internet (provedor de acesso) será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá providenciá-los.

7.1.20. Toda e qualquer comunicação da CONTRATADA, endereçada à CONTRATANTE, deverá ser efetuada por escrito, de forma numerada e protocolada, podendo ser realizada por meio eletrônico;

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

7.1.21.1. Da mesma forma, caberá à CONTRATADA orientar e fiscalizar seus colaboradores para que não ingressem ou permaneçam em áreas da CONTRATANTE classificadas como de acesso restrito ou proibido, devidamente identificadas por sinalização.

7.1.22. A CONTRATADA poderá recorrer contra penalidades em desfavor dos respectivos funcionários, apresentando fundamentação objetiva dos fatos em que baseia a defesa;

7.1.23. Considerando a natureza do serviço de emergência, deve ser respeitado o sigilo absoluto das informações acessadas no COPOM, pelos funcionários da CONTRATADA, deste

modo, não deve haver divulgação de dados acessados no COPOM a qualquer pessoa ou em qualquer ambiente;

7.1.24. Os dados da atividade executada pelos funcionários da CONTRATADA, na prestação do serviço de atendimento de emergência, junto ao COPOM, 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;

7.1.25. 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 COPOM, que ficará sob custódia da CONTRATANTE;

7.1.26. 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;

7.1.27. 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, podendo ser do tipo Online por meio de URL a ser acessada nas Posições de Atendimento (PA), ou ainda, do tipo controle biométrico o qual deverá ser instalado nas dependências do Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, com o objetivo de controlar a entrada, a saída e os intervalos de descanso dos Teleatendentes de Emergência;

7.1.28. **Dos Equipamentos e Mobiliário para a Prestação do Serviço**

7.1.28.1. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA fornecer, instalar e manter em perfeitas condições de uso os seguintes equipamentos e mobiliário destinados aos colaboradores que atuarem diretamente na prestação dos serviços:

a) **Fone de ouvido (headset) biauricular,** com plug RJ9, utilizado para conectar ao aparelho telefônico nas Posições de Atendimento (PA)**:** observadas rigorosamente as especificações técnicas estabelecidas pelo **Anexo II da NR-17** (Ergonomia), incluindo:

I) Conexão **Quick Disconnect (QD)** para segurança do usuário;

II) Compatibilidade elétrica e funcional com os equipamentos de telefonia disponibilizados pela CONTRATANTE;

III) Controles de volume e recursos de ajuste necessários à adequação ergonômica do usuário;

IV) Integridade física, isolamento e funcionamento adequados durante o uso, com substituição imediata em caso de defeito.

7.1.28.2. A CONTRATADA poderá manter disponível, em local de fácil acesso, quantidade suficiente de equipamentos reservas para substituição corretiva (imediata), sempre que necessário, em caso de:

I) Mau funcionamento;

II) Desgaste natural ou antecipado;

III) Desconforto ou risco ergonômico ao colaborador;

IV) Danos estruturais ou elétricos.

7.1.28.3. A substituição corretiva dos equipamentos deverá ocorrer em prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** a contar da comunicação formal da irregularidade pelo colaborador ou pela

fiscalização do contrato, sob pena de responsabilização da CONTRATADA.

7.1.28.4. Fica vedada a utilização, ainda que temporária, de:

I) Readsets monoaurais (exceto quando tecnicamente justificado por necessidade laboral específica e devidamente autorizado por escrito);

II) Headsets sem conexão QD ou com aterramento inadequado.

7.1.28.5. A falta de fornecimento ou a demora injustificada na substituição dos equipamentos de que trata este artigo implicará na **paralisação preventiva das atividades** do colaborador diretamente afetado, sem prejuízo remuneratório, até a regularização da condição de trabalho.

7.1.28.6. A CONTRATADA deverá manter registro individualizado de fornecimento, manutenção e substituição de headsets, disponível para fiscalização do contratante e dos órgãos competentes (Ministério do Trabalho, sindicato, auditoria interna).

7.1.28.7. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo fornecimento, instalação, disponibilização e manutenção de todos os mobiliários, equipamentos de informática e materiais de escritório necessários ao adequado funcionamento de sua estrutura administrativa e à execução dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a, computadores, notebooks, impressoras, mesas, cadeiras, armários, telefones, materiais de expediente e demais recursos necessários ao desempenho das atividades. Todos os itens deverão ser fornecidos em quantidade suficiente e em condições adequadas de uso, observadas as normas de ergonomia, segurança e saúde ocupacional aplicáveis, de modo a assegurar condições apropriadas de trabalho aos profissionais integrantes da equipe administrativa da CONTRATADA. Todos os custos decorrentes da aquisição, disponibilização, instalação, manutenção e eventual substituição desses itens deverão estar contemplados na composição dos preços e na proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE qualquer pagamento adicional para essa finalidade.

7.1.28.8. A CONTRATADA deverá adquirir, fornecer e instalar armários em quantidade suficiente para atender aos funcionários nos vestiários, com dimensões adequadas para a guarda de roupas, calçados, acessórios e demais pertences de uso pessoal durante o período de trabalho, assegurando condições apropriadas de organização, segurança e conservação dos objetos. Os custos relativos à aquisição, ao transporte, à instalação, à manutenção e à eventual substituição desses mobiliários deverão estar integralmente contemplados na composição dos preços e na proposta comercial da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ônus adicional.

7.1.28.9. A CONTRATADA deverá manter controle dos respectivos materiais que esteja no ambiente da CONTRATANTE, bem como a destinação individualizada dada.

7.1.28.10. Caso a CONTRATANTE não disponha de estrutura física suficiente para acomodar todos os armários, a CONTRATADA fornecerá armários do tipo escaninhos, dotados com tranca ou similar que permita a guarda individual de pertences pessoais dos funcionários;

7.1.28.11. Em situações atípicas e de excepcionalidade, como por exemplo, pandemias, surtos de doenças, etc., a CONTRATADA deverá arcar com o fornecimento de insumos, equipamentos de proteção individual (EPI), como por exemplo, álcool, máscaras e vacinação, na conformidade do que for identificado e reconhecido como apto a enfrentar o fator gerar da anormalidade, além de implantar medidas destinadas a orientação e prevenção.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. A CONTRATANTE deverá cumprir as seguintes obrigações:

8.1.1. Disponibilizar toda infraestrutura necessária para operação das Posições de Atendimento, visando atender as exigências deste Projeto Básico, excetuando os equipamentos de fone de ouvido (headset), descritos nos itens 7.1.28 e seguintes;

8.1.2. Disponibilizar, no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, as configurações necessárias para operação das Posições de Atendimento (PA) durante o turno de 24 horas;

8.1.3. Oferecer o apoio quando necessário para a gestão, a coordenação, a supervisão e monitoramento dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no atendimento de emergência do COPOM;

8.1.4. Realizar as atividades de capacitação e de atualização profissional, referentes à utilização do sistema operacional vigente (SIOPM), aos procedimentos operacionais padrão (POP) e aos protocolos (Sistema Árvore de Decisão) referentes ao serviço de atendimento de emergência do COPOM, por intermédio, direta ou indiretamente, do Setor Técnico de Treinamento e Qualidade (STTQ);

8.1.5. 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;

8.1.6. Designar, após a assinatura do contrato, 01 (um) militar do Estado para ser o Gestor do contrato e militares do Estado para serem os Fiscais do contrato, que serão os responsáveis pelos contatos e pelas tratativas com a CONTRATADA;

8.1.7. Arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária à execução dos serviços de atendimento de emergências, incluindo-se nestes os custos de telefonia e das instalações físicas;

8.1.8. Toda e qualquer comunicação da CONTRATANTE, endereçada à CONTRATADA, deverá ser efetuada por escrito, de forma numerada e protocolada, podendo ser realizada por meio eletrônico;

8.1.9. Cabe à CONTRATANTE, ceder à CONTRATADA, espaço para a descompressão dos funcionários desta última;

8.1.10. Fiscalizar e adotar as providências destinadas ao exato cumprimento do contido neste projeto básico.

9. DA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

9.1. A CONTRATADA será responsável pela seleção, contratação e gestão administrativa de pessoal para a execução dos serviços, na conformidade do contido neste Projeto Básico;

9.1.1. Para tanto, a CONTRATADA deverá observar que serão disponibilizadas turmas durante o ano para Estágio de Especialização Profissional de Teleatendentes de Emergência Civis (EEP-ATEM Civis), conforme Calendário de Cursos e Estágios (CCE), divulgado anualmente pela Diretoria de Ensino e Cultura da Polícia Militar do Estado de São Paulo (DEC), portanto, se faz necessário planejamento por parte da CONTRATADA para que a contratante encaminhe a

DEC a quantidade de cursos, devendo sempre ser informado a quantidade de turmas necessárias no mês de outubro com previsão para o ano seguinte;

9.1.2. A capacidade máxima de formação de novos Teleatendentes de Emergência pela CONTRATANTE será limitada em até 26 (vinte e seis) alunos por turma e mínimo de 20 (vinte).

9.2. As fases iniciais da seleção, contratação, gestão e administração de pessoal deverão ser executadas em ambiente da CONTRATADA, que de forma excepcional, nas situações de caso fortuito ou força maior, observadas a conveniência e oportunidade a fim de atender o interesse público, poderão algumas etapas ser realizadas no ambiente da CONTRATANTE, sendo todos os procedimentos pertinentes e etapas, devidamente documentados em qualquer caso;

9.3. Havendo solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar cópia do processo seletivo e da relação de aprovados no prazo estipulado;

9.4. Após o término das etapas do processo de seleção de responsabilidade da CONTRATADA, serão apresentados no COPOM, todos os candidatos(as) previamente selecionados(as) pela CONTRATADA, em lotes, a fim de serem submetidos as etapas de Avaliação de Conduta Social (4.ª Etapa – item 10.3.1) e Entrevista (5.ª Etapa – item 10.3.2), conforme cronograma previamente aprovado pela CONTRATANTE, inclusive candidatos às vagas de Coordenação, Supervisão, Supervisão de Qualidade e Auxiliar da Coordenação;

9.4.1. Cada lote deverá conter, no máximo, 30 (trinta) candidatos;

9.4.2. A relação de candidatos referente às etapas citadas deverá ser enviada com, no mínimo, 01 (um) dia de antecedência;

9.4.3. Deverá ser considerado prazo mínimo de 07 (sete) dias para obtenção do resultado da Avaliação de Conduta Social (4.ª Etapa – item 10.3.1), contado a partir da data de devolução dos formulários pelos candidatos;

9.5. A CONTRATADA, findado todo o processo seletivo, remeterá relação dos admitidos à CONTRATANTE até 03 (três) dias que antecedem o início do treinamento;

9.6. 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 o Coordenador Administrativo da CONTRATADA, na seguinte periodicidade:

9.6.1. Diariamente, nos três primeiros meses contados a partir do início da prestação do serviço;

9.6.2. Mensalmente, no restante da vigência do contrato;

9.6.3. Ocasionalmente, de acordo com a necessidade de melhoria na prestação de serviços pela CONTRATADA;

9.7. As reuniões apontadas no item “9.6.” e nos respectivos subitens poderão ser dispensadas de acordo com a conveniência e oportunidade da CONTRATANTE;

9.8. as reuniões previstas no item “9.6.” terão por objetivo a discussão de:

9.8.1. Orientações, pela CONTRATANTE, acerca do trabalho a ser executado pelos Teleatendentes de Emergência, Supervisor de Qualidade, Supervisores e do próprio Coordenador Administrativo, desvios de conduta e outros esclarecimentos;

9.8.2. Repactuação dos critérios de avaliação de desempenho dos Teleatendentes de Emergência, caso seja necessário;

9.8.3. Adequação das posições de atendimento de acordo com as demandas operacionais da CONTRATANTE;

9.8.4. Medidas saneadoras de irregularidades identificadas na execução do contrato e outros assuntos de interesse comum;

9.9. A CONTRATADA deverá realizar a gestão da força de trabalho de tal modo que possua Teleatendentes de Emergência suficientes para cumprir integralmente as posições de atendimento diários estipulados em cada fase, bem como de Supervisores capacitados por turno de 12 (doze) horas, deste modo, deverá manter um contingente extra de colaboradores, chamado de “RESERVA TÉCNICA”, aptos a suprir:

9.9.1. Os afastamentos regulares (por exemplo: férias e descanso semanal remunerado);

9.9.2. As ausências injustificadas;

9.9.3. O absenteísmo (por exemplo: afastamento por motivo de saúde);

9.9.4. A rotatividade de funcionários (demissões e desligamentos);

9.9.5. As datas especiais [natal, ano novo (*réveillon*), carnaval e feriados];

9.10. 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, confome item 5.2.9. do Termo de Referência e o 6.15.1. do Estudo Técnico Preliminar;

9.11. A CONTRATADA deverá adotar ações efetivas de valorização decorrentes de méritos de colaboradores que **não apresentem absenteísmo**.

9.11.1. A apuração das condições previstas no item 9.11 deverá ser realizada mensalmente, sendo as medidas de valorização implementadas no mês subsequente à constatação, de forma imediata e direta ao colaborador merecedor.

9.11.2. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, ao Gestor do Contrato, relatório contendo:

9.11.2.1. O resultado da apuração realizada;

9.11.2.2. A identificação dos colaboradores beneficiados;

9.11.2.3. A descrição das medidas de valorização adotadas.

9.11.3. Considera-se como forma de valorização a realização de um *coffee*/recepção a cada formatura de novos Teleatendentes de Emergência, ao término do treinamento (item 10.3.3), às expensas exclusivamente pela CONTRATADA, abrangendo os discentes formandos e seus eventuais familiares convidados.

9.11.3.1. Folga mensal adicional dos Supervisores Operacionais: além do repouso semanal remunerado, será assegurada 1 (uma) folga adicional por mês, em dia útil, preferencialmente em caráter alternado, sem prejuízo da cobertura integral das posições, utilizando-se a reserva técnica para cobertura da ausência. A folga adicional não poderá ser convertida em pecúnia ou compensada em horas extras, salvo disposição em contrário na Convenção e Acordo Coletivo de Trabalho aplicável.

9.12. A CONTRATADA, **na qualidade de empregadora**, deverá promover a substituição 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, ou que se tornarem indesejáveis para a operação, **mediante solicitação formal e fundamentada da CONTRATANTE**, nos termos do art. 48, III e VI, da Lei nº 14.133/2021 ;

9.13. Constitui falta administrativa, passível de multa contratual, a incapacidade ou o

inadimplemento do contrato, pela CONTRATADA, nos seguintes aspectos:

9.13.1. Manter o número mínimo de Teleatendentes de Emergência especificados no quadro incluso no item “6.1.10.”, deste Projeto Básico;

9.13.2. 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, previstos neste Projeto Básico, no item “29”, por iniciativa própria ou a partir de notificação da CONTRATANTE;

9.14. Por se tratar de uma atividade essencial, a qual não pode sofrer solução de continuidade, circunstância corroborada pela Lei Federal n.º 7.783/89 (Lei de Greve), especificamente em no § VII, do art. 10 e Art. 11, sendo que qualquer ato tendente, ainda que preliminarmente, à paralisação das atividades pelos funcionários da CONTRATADA, de forma total ou parcial, será considerado ilegal, qualquer que seja a motivação, respondendo todos os participantes, diretos e indiretos, e apoiadores, ainda que não tenham participado ativamente de qualquer ato, desligados imediatamente da operação e serão punidos na forma da lei.

9.15. Dentro de sua própria estrutura de gestão de pessoas, a CONTRATADA deverá disponibilizar e cientificar, no mês que antecede, a programação das escalas de trabalho, de modo a permitir que os colaboradores solicitem ajustes ou eventuais adequações, prevenindo situações de absenteísmo decorrentes da ausência de prévia ciência acerca dos dias de efetivo labor.

10. DOS REQUISITOS PARA A SELEÇÃO DE PESSOAL

10.1. A seleção, contratação, admissão, gestão e eventual substituição dos profissionais necessários à execução dos serviços serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, na qualidade de empregadora, observadas as disposições deste Projeto Básico, do Termo de Referência, do contrato, da legislação trabalhista e das demais normas aplicáveis;

10.1.1. A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados na execução do objeto possuam, previamente ao início de suas atividades, os requisitos mínimos de escolaridade, conhecimentos, habilidades, aptidões e capacitação estabelecidos neste Projeto Básico.

10.1.2. Os requisitos previstos neste Projeto Básico deverão guardar pertinência direta com as atribuições efetivamente desempenhadas, sendo vedada a exigência de características que não sejam objetivamente necessárias à adequada execução dos serviços.

10.1.3. A CONTRATADA será responsável pela condução do processo seletivo e pela avaliação dos candidatos, cabendo-lhe adotar critérios objetivos, previamente definidos e compatíveis com as atribuições do posto de trabalho.

10.1.4. A CONTRATANTE poderá acompanhar e fiscalizar o cumprimento dos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos para os profissionais alocados na execução do contrato, sem que isso implique participação da Administração na relação de emprego, subordinação direta dos empregados à CONTRATANTE ou ingerência na gestão interna da CONTRATADA.

10.2. As 03 (três) etapas que estão sob a responsabilidade da CONTRATADA se desenvolverão da seguinte maneira:

10.2.1. **1.ª Etapa - RECRUTAMENTO:**

10.2.1.1. Corresponde à fase inicial do processo de seleção de pessoal;

10.2.1.2. Consiste na divulgação da admissão para os interessados, coleta e análise de currículo, realização de entrevistas presenciais ou por telefone, dentre outros procedimentos de recrutamento;

10.2.1.3. O processo seletivo será realizado pela CONTRATADA e deverá contemplar, conforme aplicável à função:

I) análise curricular e documental;

II) avaliação de conhecimentos e habilidades necessários ao desempenho das atribuições;

III) avaliação de aptidão psicológica, quando tecnicamente justificada e legalmente cabível;

IV) avaliação de capacidade de comunicação oral e escrita;

V) avaliação de habilidade de digitação para as funções em que essa competência seja necessária;

VI) entrevista técnica e/ou comportamental;

VII) demais avaliações objetivamente necessárias ao exercício da função.

10.2.1.4. Possui caráter eliminatório;

10.2.1.5. A CONTRATADA deverá manter sob sua guarda os documentos e registros relativos ao processo seletivo, pelo período legalmente aplicável, disponibilizando à CONTRATANTE somente as informações estritamente necessárias à comprovação do cumprimento dos requisitos contratuais;

10.2.1.6. A CONTRATANTE poderá solicitar documentos comprobatórios do cumprimento dos requisitos previstos neste Projeto Básico, sempre que necessários à fiscalização contratual, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e minimização do tratamento de dados pessoais.

10.2.2. **2.ª Etapa - DIGITAÇÃO:**

10.2.2.1. Visa aferir a agilidade e destreza para elaboração de textos por meio de digitação de caracteres;

10.2.2.2. Será considerado aprovado o candidato que alcançar no mínimo 100 toques corretos por minutos;

10.2.2.3. Possui caráter eliminatório;

10.2.3. **3.ª Etapa - AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA:**

10.2.3.1. Versa sobre a avaliação que deverá ser realizada por profissional de psicologia devidamente habilitado para a emissão de laudo, do qual deverá ser remetida a cópia para a CONTRATANTE;

10.2.3.2. Possui o intuito de averiguar se as condições comportamentais do candidato são condizentes com a natureza do trabalho a ser executado no COPOM;

10.2.3.3. Busca ainda evitar que trabalhadores que possuam algum tipo de restrição para o serviço neste tipo de ambiente se exponham a estresse desnecessário;

10.2.3.4. A avaliação psicológica deve compreender obrigatoriamente:

10.2.3.4.1. Testes de Habilidades - Aptidões - Inteligência:

10.2.3.4.1.1 Teste de Atenção: Atenção AC - Atenção Concentrada;

10.2.3.4.1.2. Teste de Inteligência: G38;

10.2.3.4.2. Testes de Personalidade - Comportamento:

10.2.3.4.2.1. CPS - Escala de Personalidade de Comrey; ou

10.2.3.4.2.2. Teste Palográfico na avaliação da Personalidade; ou

10.2.3.4.2.3. HTP - House, Tree e Person - Técnica Projetiva de desenho;

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

10.2.3.4.4. Bateria Fatorial de Personalidade (BFP);

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

10.2.3.4.6. Deverá realizar o teste de digitação conforme item 11.4.;

10.2.3.5. Possui caráter eliminatório;

10.2.3.6. O prazo para que a CONTRATADA realize as 03 (três) primeiras etapas do processo seletivo deverão ser de 2 (duas) semanas, no máximo, contados da assinatura do contrato;

10.2.3.7. Até 3 (três) dias úteis antes do início do treinamento, a CONTRATADA deverá encaminhar cópia digital dos seguintes documentos principais finais produzidos pelo processo seletivo:

10.2.3.7.1. Currículo;

10.2.3.7.2. Atestado médico de aptidão ao trabalho;

10.2.3.7.3. Certidão negativa de antecedentes criminais;

10.2.3.7.4. Laudo de aptidão psicológica;

10.3. As 03 (três) etapas que estão sob a responsabilidade da CONTRATANTE se desenvolverão da seguinte maneira:

10.3.1. **4.ª Etapa – AVALIAÇÃO DA CONDUTA SOCIAL, DA REPUTAÇÃO, DA IDONEIDADE E VERIFICAÇÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS:**

10.3.1.1. A avaliação da conduta social, reputação e idoneidade será realizada por órgão específico da PMESP, 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 de teleatendente de emergência;

10.3.1.2. Será considerado o prazo mínimo de 07 (sete) dias para obtenção do resultado, contado a partir da data de devolução dos formulários pelos candidatos;

10.3.1.3. Possui caráter eliminatório.

10.3.2. **5.ª Etapa - ENTREVISTA:**

10.3.2.1. Realizada pela CONTRATANTE, na sede do COPOM, antes do início do treinamento;

10.3.2.2. Visa verificar se o candidato possui o perfil profissiográfico adequado para o exercício da atividade de atendimento de emergência (Teleatendente de Emergência) ou da atividade de supervisão e coordenação de equipes de *contact center* (Supervisores, Coordenação e Auxiliar da Coordenação);

10.3.2.3. O prazo para a entrevista será de 1 (uma) semana;

10.3.2.4. Possui caráter eliminatório;

10.3.3. **6.ª Etapa - TREINAMENTO:**

10.3.3.1. Será ministrado por professores da CONTRATANTE, que coordenará a execução e arcará com o valor das horas-aula paga aos instrutores para o desenvolvimento das instruções e com as despesas concernentes ao uso das dependências do COPOM, onde será realizado todo o treinamento;

10.3.3.2. O restante dos custos do treinamento ficará a expensas da CONTRATADA e

abrangerão:

10.3.3.2.1. O salário dos funcionários em treinamento, que possuirá valor idêntico ao pago quando estiver em operação;

10.3.3.2.2. O transporte e a alimentação do funcionário durante o treinamento;

10.3.3.2.3. Em razão da criticidade das atividades no COPOM e da necessidade de identificação no ambiente de trabalho, a CONTRATADA deverá providenciar que os colaboradores em treinamento façam uso de camisetas sem estampas e sem decotes, calças, e sapatos fechados, bem como crachá provisório de identificação.

10.3.3.2.4. Após a conclusão do treinamento e a certificação do colaborador, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme específico, observando o quantitativo mínimo de 03 (três) peças de cada item, conforme previsto nos subitens 5.8.2.1. a 5.8.2.3. do Termo de Referência, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da respectiva certificação, em conformidade com o disposto no subitem 5.9.7.1., **com exceção da jaqueta, cujo quantitativo mínimo é de apenas 01 (uma) peça**.

10.3.3.3. Possui os objetivos de:

10.3.3.3.1. Capacitar o funcionário, que será contratado, para o exercício pleno da função de Teleatendente de Emergência ou de Supervisor e Supervisor de Qualidade no COPOM;

10.3.3.3.2. disseminar o conhecimento técnico utilizado na atividade de atendimento de emergência e supervisão, proporcionando aos profissionais competência para o manuseio de ferramentas úteis ao exercício eficaz da função;

10.3.3.3.3. O programa de treinamento destinado aos Teleatendentes de Emergência terá duração máxima de 04 (quatro) semanas, observada, em qualquer hipótese, a carga horária semanal de até 40 (quarenta) horas, nela compreendidos eventuais feriados e pontos facultativos, cuja utilização ficará a critério exclusivo da CONTRATANTE, conforme a conveniência e o interesse público.

10.3.3.3.4. O primeiro curso de formação será obrigatoriamente ministrado pela CONTRATANTE, podendo ser realizado também nas dependências do COPOM São Paulo, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA arcar com todos os custos de deslocamento, alimentação, estadia e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes da participação de seus empregados nesse período.

10.3.3.3.5. Os cursos subsequentes poderão ser conduzidos pela supervisora de qualidade da CONTRATADA a critério da CONTRATANTE, desde que devidamente habilitada em capacitação específica fornecida pela CONTRATANTE, cujo conteúdo e metodologia serão previamente aprovados por esta.

10.3.3.3.6. Todo o período de treinamento, incluindo a execução dos cursos ministrados pela supervisora de qualidade, deverá ser acompanhado e fiscalizado pelo Setor Técnico de treinamento e Qualidade do COPOM São José dos Campos, que poderá, a qualquer tempo, solicitar ajustes, interromper ou reavaliar a capacitação, visando assegurar o padrão de atendimento exigido.

10.3.3.3.7. O treinamento para o Supervisor e Supervisor de Qualidade terá duração de 02 (duas) semanas, podendo se extender por determinação da CONTRATANTE caso haja necessidade de aprimorar conhecimento mais aprofundado das rotinas no atendimento de emergência;

10.3.3.3.8. Grade Curricular – Treinamento de Teleatendentes de emergência:

1) Carga horária total: 140 (cento e quarenta) horas

2) Duração máxima: 04 (quatro) semanas

3) Jornada semanal máxima: 40 (quarenta) horas

MÓDULO PROFISSIONAL – MATÉRIAS TEÓRICAS E PRÁTICAS

N.º	ROL DE MATÉRIAS	CARGA HORÁRIA (h/a)
01	Conhecimento Institucional	04
02	Comunicação e Expressão	02
03	Pronto Socorrismo	03
04	Excelência no Atendimento de Emergência	07
05	Ergonomia	02
06	Procedimentos no Atendimento de Emergência	10
07	SIOPM Corporativo	10
08	Árvore de Decisão	70
09	PRODESP	08
10	Telemática	02
	SUBTOTAL – MATÉRIAS CURRICULARES	**118**

ATIVIDADES COMPLEMENTARES E AVALIAÇÕES

ATIVIDADE	CARGA HORÁRIA (h/a)
Avaliação	10
Estágios Supervisionados	12
TOTAL GERAL	**140**

10.3.3.4. O treinamento dos funcionários da CONTRATADA deverá compreender:

10.3.3.4.1. Um conjunto de informações necessárias para a homogeneização do corpo

discente e para o exercício da função junto ao COPOM;

10.3.3.4.2. Esclarecimentos quanto à natureza dos trabalhos;

10.3.3.4.3. Explicações sobre as responsabilidades administrativa, civil e penal envolvidas na execução do serviço de atendimento de emergência;

10.3.3.4.4. Elucidações sobre os aspectos administrativos e os de natureza trabalhista;

10.3.3.4.5. o treinamento para os Teleatendentes de Emergência será levado a efeito por meio do Estágio de Especialização Profissional (EEP) de Atendimento de Emergências do COPOM – Civil, ou de forma extraordinária, através de Programa Complementar de Treinamento (PCT) o qual será conduzido pela supervisora de Qualidade juntamente com o encarregado do Setor Técnico de Treinamento e Qualidade (STTQ), seguindo o mesmo rigor técnico exigido no EEP, com aulas, avaliações e estágios probatórios desde que autorizado pela CONTRATANTE;

10.3.3.4.6. O treinamento para os Supervisores será levado a efeito por meio do Estágio de Especialização Profissional (EEP), ou de forma extraordinária, através de Programa Complementar de Treinamento (PCT) de Supervisão Operacional do COPOM;

10.3.3.4.7. A mensuração do aproveitamento do discente no treinamento dos Teleatendentes de Emergência e dos Supervisores, compreendendo a avaliação da aprendizagem, a aferição da frequência e da assiduidade, a ponderação dos critérios de desligamento e a conclusão do estágio, será regulada, no que couber, pelos artigos 86 a 107, do Capítulo VII, da Diretriz Geral de Ensino (D-5-PM), de 22 de abril de 2010, da Polícia Militar do Estado de São Paulo (ANEXO “1”);

10.3.3.4.8. Possui caráter eliminatório.

10.3.4. A participação da CONTRATANTE no processo de seleção limitar-se-á às atividades expressamente previstas neste Projeto Básico e no Termo de Referência, especialmente aquelas relacionadas à verificação da aptidão operacional dos profissionais para atuação em ambiente crítico e de atendimento emergencial.

10.3.5. Eventual entrevista, avaliação técnica, acompanhamento ou participação de representante da CONTRATANTE não caracterizará processo de admissão pela Administração, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela seleção, contratação, remuneração, direção e disciplina de seus empregados.

10.3.6. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a substituição de profissional que, mediante fatos objetivamente constatados e devidamente registrados, deixe de atender aos requisitos contratuais ou apresente conduta incompatível com a execução segura e adequada do serviço.

10.3.7. A solicitação de substituição prevista no subitem anterior deverá ser formalmente fundamentada e dirigida exclusivamente à CONTRATADA, cabendo a esta, na qualidade de empregadora, adotar as medidas trabalhistas que entender juridicamente cabíveis, inclusive eventual substituição, remanejamento ou desligamento do empregado.

10.3.8. A atuação da CONTRATANTE nos termos deste item não poderá caracterizar subordinação direta dos empregados da CONTRATADA à Administração, nem transferência à CONTRATANTE dos poderes de direção, controle disciplinar ou gestão de pessoal próprios da empregadora.

10.4. Da capacitação e treinamento

10.4.1. Os profissionais aprovados no processo seletivo deverão ser submetidos ao treinamento inicial previsto neste Projeto Básico antes de iniciarem suas atividades operacionais.

10.4.2. O treinamento terá por finalidade assegurar que os profissionais conheçam:

I) os procedimentos operacionais aplicáveis ao atendimento de emergência;

II) os sistemas e ferramentas disponibilizados para execução dos serviços;

III) os protocolos de atendimento;

IV) os procedimentos de registro e encaminhamento das ocorrências;

V) as regras de segurança da informação e sigilo;

VI) as normas de conduta aplicáveis ao ambiente do COPOM;

VII) os procedimentos relacionados à proteção de dados e informações;

VIII) os padrões de qualidade e desempenho estabelecidos no contrato.

10.4.3. O conteúdo, a carga horária, a metodologia e os critérios de avaliação do treinamento deverão ser previamente definidos e documentados, observadas as disposições do Termo de Referência e deste Projeto Básico.

10.4.4. A conclusão satisfatória do treinamento constituirá condição para o início das atividades operacionais, quando assim estabelecido para a respectiva função.

10.4.5. A CONTRATADA deverá manter registros comprobatórios da participação e aproveitamento dos profissionais nos treinamentos, disponibilizando-os à fiscalização quando solicitados.

11. DOS REQUISITOS DOS TELEATENDENTES DE EMERGÊNCIA

11.1. Os Teleatendentes de Emergência deverão atender aos seguintes requisitos objetivos:

11.2. Idade mínima de 18 (dezoito) anos, observada a legistação aplicável;

11.3. Escolaridade mínima: ensino médio completo;

11.4. 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;

11.5. Noções de informática, possuir habilidade de digitação compatível com as necessidades do serviço, comprovada mediante avaliação prática realizada no processo seletivo da CONTRATADA, que serão comprovadas durante a 6.ª etapa do processo seletivo (treinamento) e que devem compreender o conhecimento do uso de aplicativo de edição de texto;

11.6. Possuir capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita nos idiomas para o registro das informações relacionadas às ocorrências:

11.6.1. Português;

11.6.2. Inglês, exclusivamente para os Teleatendentes de Emergências indicados no subitem “6.1.9.1.” , deste Projeto Básico e deverá ser comprovada capacidade suficiente de comunicação oral e compreensão auditiva no idioma, mediante avaliação objetiva realizada pela CONTRATADA;

11.7. A contratada deverá manter relatórios comprobatórios completos das avaliações linguísticas, referentes aos requisitos estabelecidos no item 11.6.2, devendo encaminhá-lo à CONTRATANTE juntamente com os documentos finais de seleção;

11.7.1. Quando solicitado pela fiscalização, a CONTRATADA deverá comprovar o

cumprimento dos requisitos mediante documentação adequada, limitando-se o compartilhamento de dados pessoais ao estritamente necessário para a fiscalização contratual, contendo as seguintes informações:

11.7.1.1. Nome do candidato;

11.7.1.2. Data da avaliação;

11.7.1.3. Idioma testado;

11.7.1.4. Resultado (apto/inapto);

11.7.1.5. Identificação e assinatura do avaliador.

11.8. Processo de avaliação referente aos requisitos estabelecidos no item 11.6.2, será realizado em etapas, sob responsabilidade da CONTRATADA, conforme descrito a seguir:

11.8.1. Aplicação de um questionário inicial aos candidatos, contendo autodeclaração de proficiência nos idiomas exigidos. Caso o candidato possua certificação formal, esta poderá ser registrada, de forma opcional, para fins de análise complementar.

11.8.2. Com base nas respostas, a contratada realizará a pré-seleção dos candidatos que declararem fluência nos idiomas requeridos, garantindo que apenas aqueles com perfil compatível avancem para a etapa de teste oral;

11.8.3. O teste será conduzido por meio de entrevistas individuais em cada idioma exigido. Durante a avaliação, serão observados os seguintes critérios:

11.8.3.1. Compreensão auditiva: capacidade do candidato de entender comandos e perguntas;

11.8.3.2. Capacidade de resposta imediata: habilidade de responder corretamente sem necessidade de tradução;

11.8.3.3. Vocabulário básico de emergência/policial/bombeiro: conhecimento de termos essenciais, como “roubo”, “acidente”, “ferido” e “localização”;

11.8.3.4. Clareza e objetividade: comunicação precisa e eficiente, adequada ao contexto de atendimento emergencial.

11.8.4. Para o idioma inglês, o candidato será considerado aprovado quando atingir, no mínimo, 70% de acertos nas simulações, demonstrando clareza suficiente para que o solicitante compreenda plenamente o atendimento;

11.8.5. Os requisitos de aptidão psicológica eventualmente exigidos deverão estar diretamente relacionados às características e exigências da função, sendo avaliados por profissional legalmente habilitado e mediante metodologia tecnicamente adequada.

11.8.6. A avaliação psicológica não poderá estabelecer requisito genérico ou discriminatório, devendo limitar-se à verificação da compatibilidade do candidato com as exigências ocupacionais objetivamente definidas para a função.

11.8.7. A eventual realização de consulta a registros públicos ou documentos relacionados à idoneidade do profissional somente poderá ocorrer quando houver fundamento legal, pertinência direta com as atribuições desempenhadas e observância da legislação aplicável, especialmente quanto à proteção de dados pessoais e à finalidade do tratamento.

11.8.8. A existência de registro, ocorrência ou antecedente não deverá ser utilizada de forma automática como critério de eliminação, devendo eventual análise observar a natureza do fato, sua pertinência com as atribuições do cargo, a legislação aplicável e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

11.8.9. A CONTRATADA permanecerá responsável pela contratação e gestão dos profissionais, devendo assegurar que os empregados alocados na execução do contrato estejam devidamente habilitados e aptos para o exercício das respectivas funções. 11.8.10. A CONTRATANTE poderá fiscalizar o cumprimento dos requisitos previstos neste item, sem assumir as atribuições próprias da empregadora e sem estabelecer relação de subordinação direta com os empregados da CONTRATADA.

11.9. Da verificação de idoniedade.

11.9.1. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de verificação de idoneidade dos candidatos, observados os seguintes parâmetros:

a) A verificação deverá ter fundamento legal, pertinência direta com as atribuições desempenhadas e observância da legislação aplicável, especialmente quanto à proteção de dados pessoais e à finalidade do tratamento;

b) A existência de registro, ocorrência ou antecedente não deverá ser utilizada de forma automática como critério de eliminação, devendo eventual análise observar a natureza do fato, sua pertinência com as atribuições do cargo, a legislação aplicável e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade;

c) A investigação social, quando realizada, deverá ser conduzida com respeito à dignidade da pessoa humana, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e minimização do tratamento de dados pessoais;

d) A CONTRATADA deverá manter registros das verificações realizadas, disponibilizando à CONTRATANTE somente as informações estritamente necessárias à comprovação do cumprimento dos requisitos contratuais.

11.9.2. A CONTRATANTE poderá fiscalizar o cumprimento dos procedimentos de verificação de idoneidade, sem assumir as atribuições próprias da empregadora e sem estabelecer relação de subordinação direta com os empregados da CONTRATADA.

11.10. Da investigação social e monitoramento

11.10.1. A CONTRATADA poderá realizar investigação social dos candidatos, observados os seguintes parâmetros:

a) A investigação social deverá ser conduzida com respeito à dignidade da pessoa humana, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e minimização do tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

b) A investigação social limitar-se-á à verificação de elementos objetivos e pertinentes às atribuições da função, vedada a utilização de critérios discriminatórios ou estigmatizantes;

c) Os resultados da investigação social deverão ser documentados e mantidos sob guarda da CONTRATADA, disponibilizando à CONTRATANTE somente as informações estritamente necessárias à comprovação do cumprimento dos requisitos contratuais.

11.10.2. O monitoramento da conduta dos empregados durante a execução do contrato limitar-se-á à verificação de fatos objetivos que possam comprometer a qualidade do serviço ou a segurança das informações, observados:

a) A comunicação formal e fundamentada à CONTRATADA, quando identificada situação que possa comprometer a execução do serviço;

b) A necessidade de solicitar a substituição do empregado, nos termos do item 24 deste

Projeto Básico;

c) A vedação de monitoramento contínuo ou permanente que não esteja vinculado a fatos objetivos e à finalidade de fiscalização contratual.

11.10.3. O disposto neste item não confere à CONTRATANTE poder de direção, comando ou disciplina sobre os empregados da CONTRATADA, permanecendo tais atribuições exclusivamente sob responsabilidade da empregadora.

12. PERFIL PROFISSIOGRÁFICO DOS TELEATENDENTES DE EMERGÊNCIA

12.1. O perfil profissiográfico dos Teleatendentes de Emergência deverá considerar as características necessárias ao adequado desempenho das atividades de atendimento emergencial, especialmente:

I) capacidade de comunicação clara, objetiva e respeitosa;

II) capacidade de escuta ativa e compreensão das informações fornecidas pelo solicitante;

III) capacidade de manter atenção durante o atendimento;

IV) capacidade de registrar corretamente as informações recebidas;

V) capacidade de seguir protocolos e procedimentos previamente estabelecidos;

VI) capacidade de trabalhar em equipe;

VII) capacidade de lidar com situações de elevada demanda operacional;

VIII) capacidade de manter postura profissional durante o atendimento;

IX) capacidade de preservar o sigilo das informações acessadas em razão do trabalho;

X) capacidade de utilizar adequadamente os sistemas e ferramentas disponibilizados para execução do serviço;

XI) capacidade de manter organização e concentração durante a execução das atividades;

XII) capacidade de adaptação aos procedimentos e sistemas utilizados na operação;

XIII) capacidade de atuar sob pressão operacional, observados os limites técnicos e ocupacionais aplicáveis;

XIV) compromisso com a observância dos protocolos de atendimento, segurança da informação e proteção de dados;

12.2. As características previstas neste item deverão ser avaliadas exclusivamente por métodos tecnicamente adequados e relacionados às atribuições da função, não constituindo, isoladamente, diagnóstico ou avaliação clínica do candidato;

12.3. Não serão utilizados como critérios de seleção ou permanência no contrato requisitos baseados em características pessoais subjetivas, estigmatizantes ou sem relação objetiva com as atribuições da função;

12.4. A avaliação de aptidão psicológica, quando prevista, deverá ser realizada por profissional legalmente habilitado, observadas as normas técnicas e profissionais aplicáveis;

12.5. Os resultados das avaliações psicológicas e demais informações pessoais deverão ser tratados pela CONTRATADA de acordo com a legislação aplicável, especialmente quanto à finalidade, necessidade, segurança, confidencialidade e controle de acesso;

12.6. A CONTRATANTE terá acesso somente às informações necessárias à fiscalização da execução contratual e à comprovação do atendimento dos requisitos estabelecidos neste Projeto Básico, vedado o acesso indiscriminado a dados pessoais ou informações clínicas ou psicológicas que não sejam necessários à finalidade contratual;

12.7. Ser capaz de manter sigilo profissional;

12.8. Ter capacidade de trabalhar em equipe;

12.9. Estar disposto para o cumprimento de normas, regulamentos e orientações;

12.10. Ter capacidade de absorção de conhecimento por meio de experiência diária, bem como, por meio de treinamentos formais fornecidos pela CONTRATADA e/ou pela CONTRATANTE;

12.11. O perfil profissiográfico previsto neste item não confere à CONTRATANTE poder de direção, comando ou disciplina sobre os empregados da CONTRATADA, permanecendo tais atribuições exclusivamente sob responsabilidade da empregadora;

12.12. Eventual constatação de inadequação de profissional às exigências objetivas da função deverá ser comunicada formalmente à CONTRATADA, que adotará as providências cabíveis no âmbito de sua gestão de pessoal, observadas a legislação trabalhista, o contrato e os procedimentos de fiscalização.

13. DOS REQUISITOS DO SUPERVISOR DE ATENDIMENTO E DO SUPERVISOR DE QUALIDADE

13.1. Deverá atender a todos os requisitos relacionados no item “11”;

13.2. Possuir formação completa em ensino superior em qualquer área, 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;

13.3. Desejável que tenha experiência mínima de 06 (seis) meses em coordenação de equipes, que poderá ser em outras empresas ou por atuação interna como substituto dentro das atividades do COPOM.

13.4. Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita no idioma português.

13.5. Ser aprovado após a realização de investigação social, cabendo ressaltar que mesmo após a aprovação, a investigação se perdurará durante todo o período em que o funcionário permanecer no projeto.

13.6. **Não possuir antecedentes criminais**.

13.7. Ser aprovado em todas as etapas do processo seletivo, conforme especificado no "Item 10", com destaque para o subitem "10.2.3. 3ª Etapa - Avaliação Psicológica", atendendo ao perfil profissiográfico exigido para a função.

14. PERFIL PROFISSIOGRÁFICO DO SUPERVISOR E DO SUPERVISOR DE QUALIDADE

14.1. Deverá atender a todos os requisitos relacionados no item “12”;

14.2. Ter raciocínio lógico e matemático;

14.3. Domínio das técnicas de análise e gerenciamento de desempenho de *Contact Center*;

14.4. Domínio de sistemas de gestão de processos e de pessoas;

14.5. Domínio dos conceitos de chefia e liderança;

14.6. Habilidade de gerenciar e mediar conflitos;

14.7. Conhecimento de técnicas de telemarketing;

14.8. Conhecimento de técnicas de utilização da Posição de Atendimento (sistema informatizado e sistema telefônico);

14.9. Conhecimento de técnicas de utilização de sistema informatizado para registro e tratamento de eventos (ocorrências).

15. DOS REQUISITOS DO AUXILIAR DO COORDENADOR ADMINISTRATIVO

15.1. Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

15.2. Escolaridade mínima: ensino médio completo, sendo desejável o ensino técnico na área de recursos humanos ou administração de empresas;

15.3. 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;

15.4. Noções de informática, que serão comprovadas durante o processo seletivo e que devem compreender o conhecimento do uso de aplicativo de edição de texto;

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

15.6. Não possuir antecedentes criminais;

15.7. Ser aprovado após a realização de investigação social, cabendo ressaltar que mesmo após a aprovação, a investigação se perdurará durante todo o período em que o funcionário permanecer no projeto.

16. DOS REQUISITOS DO COORDENADOR ADMINISTRATIVO

16.1. Possuir formação completa em ensino superior em qualquer área, 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;

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

16.3. Desejável que tenha experiência (mínima) de 1 (um) ano em rotinas de administração de recursos humanos e gestão de contratos;

16.4. Desejável que tenha experiência mínima de 01 (um) ano em coordenação de equipes;

16.5. Não possuir antecedentes criminais;

16.6. Ser aprovado após a realização de investigação social, cabendo ressaltar que mesmo após a aprovação, a investigação se perdurará durante todo o período em que o funcionário permanecer no projeto;

16.7. Ser aprovado em todas as etapas do processo seletivo, conforme especificado no "Item 10", com destaque para o subitem "10.2.3. 3ª Etapa - Avaliação Psicológica", atendendo ao perfil profissiográfico exigido para a função.

17. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

17.1. Os salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços de *contact center* deverão se orientar, no mínimo, pelos valores de referência descritos na tabela a seguir, a qual contém categorias profissionais semelhantes àquelas desempenhadas pelos integrantes do COPOM e na qual foram inseridos os dados obtidos por meio de pesquisas realizadas no mercado:

Funções que Serão Contratadas	Atividade Análoga em Pesquisa Salarial	Salário Base	Salário de Referência	Base de Pesquisa Setorial (Fonte)
Teleatendente de Emergência CBO 4223-30	**Técnico de Atendimento**	**R$ 2.174,32**	**R$ 2.609,18 (majorado em 20%)**	**Portal Catho: https://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-atendimento/**
Teleatendente de Emergência (bilíngue) CBO 4223-30	**Técnico de Atendimento**	**R$ 2.174,32**	**R$ 2.935,33 (majorado em 35%)**	**Portal Catho: https://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-atendimento/**
Supervisor CBO 4201-35	**Supervisor Técnico**	**R$ 4.054,00**	**R$ 4.864,80 (majorado em 20%)**	**Portal Catho: http://www.catho.com.br/profissoes/supervisor-tecnico**
Supervisor de Qualidade CBO 4201-35	**Supervisor Técnico**	**R$ 4.054,00**	**R$ 4.864,80 (majorado em 20%)**	**Portal Catho: http://www.catho.com.br/profissoes/supervisor-tecnico**
Coordenador Administrativo CBO 1422.10	**Coordenador Administrativo**	**R$ 4.089,00**	**R$4.906,80 (majorado em 20%)**	**Portal Salário: https://www.salario.com.br/profissao/coordenador-administrativo-cbo-410105/**
Auxiliar do Coordenador Administrativo CBO 4110-05	**Auxiliar Administrativo**	**R$ 2.089,00**	**R$ 2.506,00 (majorado em 20%)**	**Portal Salário: https://www.salario.com.br/profissao/auxiliar-administrativo-cbo-411005/**

Fonte: Guia de Profissões Portal Catho e portal Salários. Referência Out. 2026.

17.2. Os valores dos salários de referência acima citados, extraídos do site Guia de

Profissões e Salários, do Portal Catho On Line e o portal salário.com.br, em outubro de 2026, foram baseados em pesquisas setoriais para as categorias profissionais utilizadas para comparação com os serviços que serão contratados pela Polícia Militar do Estado de São Paulo;

17.3. A referência obtida do site Guia de Profissões e Salários, do Portal Catho *On Line*, se fundamenta no disposto no item XXII, do Anexo I (Definições), da Instrução Normativa N.º 05, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que disciplina o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional:

> XXII - SALÁRIO: valor a ser efetivamente pago ao profissional envolvido diretamente na execução contratual, não podendo ser inferior ao estabelecido em Acordo ou Convenção Coletiva, Sentença Normativa ou lei. **Quando da inexistência destes, o valor poderá ser aquele praticado no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para a categoria profissional correspondente**; (grifo nosso)

17.4. A metodologia, ora empregada, de cotejar funções análogas para identificar o salário correspondente e utilizá-lo como referência, se justifica pelo fato de não haver referência salarial adequada que contemplem as funções que serão desempenhadas no COPOM, em razão da contratação pretendida, em que pese sido incluso na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), pertencente ao Ministério do Trabalho, previsão das funções desempenhadas no Teleatendimentos Emergenciais, sob o título TELEATENDENTE DE EMERGÊNCIA - **4223-30**;

17.5. A majoração dos salários estabelecidos, 20% para o Teleatendente de Emergência e 20% para o Supervisor, Supervisor de Qualidade, Coordenador Administrativo e o Auxiliar do Coordenador Administrativo, justifica-se pela natureza critica, emergencial e ininterrupta do serviço pelos motivos seguintes:

17.5.1. A responsabilidade inerente à função exercida pelos Teleatendentes de Emergência e Supervisores é de grande amplitude, e devido à peculiaridade e complexidade excepcional das atividades desempenhadas no serviço de emergência, requerem capacidade técnica, cognitiva e psicológica específicas. Decorrente de cada atendimento realizado, além dos impactos psicológicos e fisiológicos, as intervenções realizadas podem acarretar repercussões jurídicas na esfera penal, civil, administrativa e trabalhista;

17.5.2. Nossos operadores não lidam cotidianamente com assuntos estritamente comerciais, como ocorre em outras centrais de atendimento. Nosso público, na maioria das ocasiões, encontra-se em desespero, clamando por auxílio do Estado, requerendo desta forma, um atendimento extremamente sensível ao seu sofrimento. Qualquer erro, mal entendido, falta de atenção, impaciência, imperícia, imprudência, negligência, implicam, muitas vezes, o não atendimento correto ao cidadão, que pode resultar em grave ameaça à integridade física ou ainda, a vida de pessoas;

17.5.3. São inúmeros os protocolos de atendimento a serem observados e cumpridos pelos agentes, e ainda, cotidianamente sofre alterações, circunstâncias que exigem esforços, atenção e

disciplina por todos aqueles que atuam na operação. Cada situação exige uma postura e condução específica da ocorrência, desde um simples cadastro de “alarme disparado”, até um sequestro em andamento, ou ainda um bebê engasgado, requerendo assim, versatilidade do agente, além de qualificação técnica, tanto com relação aos recursos tecnológicos quanto com a apropriação correta da linguagem falada e escrita.

17.5.4. A impossibilidade de lidar com altas rotatividades: nossa realidade atual é de uma rotatividade menor do que de outras modalidades de contact centers, mas ainda assim, acarreta grandes prejuízos, para os atendimentos, e na gestão de seleção e treinamento, pois para um operador se apropriar das ferramentas tecnológicas demanda um grande lapso temporal. Tratar nossos teleatendentes com se fossem de qualquer contact center, significa entrar no jogo de mercado, onde, se imaginamos estar no lucro ao reduzir o salário do operador, estamos, na verdade, absorvendo enormes prejuízos com a rotatividade que vai se assemelhar à rotatividade de mercado.

17.5.5. A ininterruptibilidade do serviço: o COPOM funciona 24 horas/dia, diferente de outras centrais que, na maioria das vezes, cumprem horários diurnos, se estendendo no máximo até às 22 horas.

17.5.6. A queda da procura pelo serviço: devido às condições extremas para execução das atividades e benefícios correspondentes, houve uma redução na procura pela vaga de Teleatendente de Emergência, visto que os candidatos estão conseguindo oportunidades de trabalho com menos exigências e melhores condições financeiras;

17.5.7. Dificuldade em angariar mão-de-obra capacitada: Com tudo isso ainda tem dificuldades como falta de perfil e qualificação para o trabalho. Reduziu-se o incentivo financeiro, único fator que equilibra a equação não haverá motivo para o trabalhador assumir a demanda e as exigências do trabalho aqui, se pelo mesmo valor ele conseguirá posto de trabalho em teleatendimento no mercado sem tantas responsabilidades, riscos e exigência de qualificação;

17.5.8. Imperativo destacar que os salários previstos nos portais Catho e Portal Salário.com.br, tiveram o seu reajuste em 1º de abril de 2026, mas sendo 1º de janeiro a data-base oficial fixada pela convenção Coletiva de Trabalho estabelecida entre o Sindratel, Sintetel e o Sitelmark;

17.6. Vale destacar que, o Governo do Estado de Minas Gerais, por meio da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – SEJUSP, adotou solução semelhante no Processo de Compra nº: 1501561.000016/2021, visto que, de forma semelhante ao Copom SJC, os órgãos de segurança são acionados por intermédio de uma central de emergência que funciona como Call Center, no qual labutam profissionais que exercem atividades fim da Instiutuição (recepção e atendimento de chamadas de urgência pelo telefone 190/193/197) e em relação aos quais não existem funções com correspondência exata dentre as categorias profissionais catalogadas pela legislação trabalhista atual, sendo o salário médio de operador que labuta na SEJUSP, R$2600,00.

17.6.1. Para estabelecer percentuais de majoração adequados à remuneração das funções de Teleatendente de emergência e Teleatendente bilíngue, adotou-se como referência a pesquisa de mercado realizada, que identificou a remuneração média de R$ 2.174,32 para a função de atendente. Para o Teleatendente de emergência, aplicou-se uma majoração de 20% sobre esse valor, resultando na remuneração de R$ 2.609,18, com o objetivo de aproximá-la daquela

praticada para operadores que atuam na Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – SEJUSP, considerando a relevância e as particularidades do serviço de atendimento de emergências. Para a função de Teleatendente bilíngue, estabeleceu-se uma majoração de 35%, em razão das atribuições diferenciadas exigidas, que envolvem, além do atendimento de emergência, o domínio de outro idioma para comunicação com usuários estrangeiros, exigindo qualificação específica e capacidade de compreensão e transmissão precisa de informações em situações críticas. Essa diferenciação remuneratória busca reconhecer a complexidade adicional da função e assegurar maior compatibilidade entre a remuneração proposta e as competências necessárias à execução do serviço.

17.7. Assim, o aludido pacto administrativo firmado entre o órgão do ente federativo municipal retro mencionado e uma empresa contratada para a prestação de serviços de fornecimento de teleatendimento, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento do Estado de Minas Gerais, está sendo usado neste Projeto Básico como um modelo de contratação referencial exitoso na Administração Pública, para parametrizar os salários dos funcionários que serão contratados futuramente para laborar no COPOM;

17.8. Saliente-se que serão descontados, de acordo com a legislação trabalhista vigente, as faltas injustificadas, os atrasos e os afastamentos do serviço, em razão de punições aplicadas, dos funcionários que serão contratados para trabalhar no COPOM;

17.9. Os salários dos funcionários da CONTRATADA, acima referenciados, poderão ser calculados, a critério da contratada, com base nos relatórios de mensuração extraídos do sistema de registro eletrônico de ponto e do sistema de gerenciamento inteligente de chamadas da CONTRATANTE;

17.10. Não serão considerados os dias de descanso semanal remunerado para o cálculo previsto no item “17.8.”, deste Projeto Básico, porém, tal direito trabalhista continuará sendo devido aos precitados funcionários e deverá ser adimplido pela CONTRATADA;

17.11. Quanto ao salário dos Teleatendentes de Emergência com capacidade de dialogar em inglês, a CONTRATADA deverá majorar em 35% no mínimo o salário base , diferenciando em 15% o Teleatendente de Emergência do Teleatendente Bilíngue;

17.12. Deverá ser aplicado reajuste salarial anual, com percentual definido em Convenção Coletiva de Trabalho ou Acordo Coletivo de Trabalho;

17.12.1. Deverá ser aplicado o mesmo percentual de reajuste anual, do item anterior, aos benefícios descritos nos itens 18.1.4 e 18.1.6, respectivamente.

18. DA GESTÃO DO CONTRATO

18.1. A empresa CONTRATADA, consoante exigência estipulada em contrato, deve atentar para a observância das exigências legais trabalhistas com relação aos respectivos funcionários, e ainda:

18.1.1. Pagamento em dia do salário estipulado;

18.1.2. Adequada jornada de trabalho semanal de 36 horas;

18.1.3. Vale-refeição ou alimentação;

18.1.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer aos empregados vinculados à execução do contrato o benefício de alimentação, na modalidade vale-alimentação e/ou vale-refeição, em conformidade com a legislação trabalhista vigente e com as normas coletivas aplicáveis à categoria profissional.

18.1.3.2. Sendo que o valor do benefício deverá ser de, **no mínimo, R$ 33,00 (trinta e três reais) diários**, sendo vedada a concessão em valor inferior.

18.1.3.3. Sendo que o benefício será reajustado anualmente, aplicando-se o mesmo percentual de reajuste salarial definido em convenção, acordo coletivo de trabalho ou outro instrumento normativo aplicável à categoria profissional dos empregados vinculados ao contrato.

18.1.3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar o benefício até a data prevista para pagamento da remuneração mensal e apresentar, sempre que solicitado pela Administração, os respectivos comprovantes de concessão aos empregados, sob pena de aplicação das sanções administrativas e contratuais cabíveis.

18.1.4. Vale-transporte;

18.1.5. Ações efetivas de valorização;

18.1.6. Do Plano de Saúde e Odontológico;

18.1.6.1. Fica estabelecida a disponibilização de plano de saúde, nas modalidades médico-hospitalar e odontológica, observadas as seguintes condições:

a) Regime de coparticipação: a operadora do plano poderá adotar regime de coparticipação financeira do beneficiário (coparticipação ou fator moderador), limitada à efetiva utilização dos serviços de saúde, conforme amplamente consolidado nas práticas de mercado do setor de saúde suplementar.

b) Custeio das mensalidades: o valor referente à mensalidade (também denominado custo operacional ou fatura mensal do plano) será rateado da seguinte forma:

I) 50% (cinquenta por cento) arcado pela empresa CONTRATADA;

II) 50% (cinquenta por cento) arcado pelo funcionário beneficiário.

c) Coparticipação por utilização: nos termos do regime de coparticipação referido na alínea “a”, eventuais valores de coparticipação incidentes sobre consultas, exames, procedimentos, terapias, internações ou qualquer outra utilização dos serviços de saúde serão suportados **integralmente pelo funcionário beneficiário**, mediante prévia e clara informação da operadora, respeitados os limites contratuais do plano e a legislação aplicável (Lei nº 9.656/98 e normas da ANS).

d) Modelos de coparticipação admitidos: poderão ser adotados quaisquer dos modelos de coparticipação já consolidados no mercado de trabalho brasileiro, incluindo, mas não se limitando a:

I) Coparticipação fixa por evento (ex.: valor fixo por consulta);

II) Coparticipação percentual sobre o valor do procedimento;

III) Franquia com coparticipação progressiva;

IV)Teto de coparticipação por ano ou por internação, quando previsto em contrato coletivo.

18.1.6.2. A cobertura do plano de saúde deverá atender, no mínimo, aos seguintes

requisitos assistenciais:

I) Cobertura ambulatorial e hospitalar, com pronto-atendimento;

II) Realização de exames complementares diagnósticos;

III) Internações clínicas e cirúrgicas, com cobertura de materiais e medicamentos inerentes ao procedimento;

IV) Obrigações previstas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época da contratação.

18.1.6.3. Fica vedado qualquer repasse ao funcionário de valores relativos à mensalidade ou coparticipação em desacordo com o disposto neste instrumento, ressalvados os ajustes contratuais anuais autorizados pela ANS e comunicados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

18.1.6.4. A adesão ao plano é facultativa ao funcionário, devendo a manifestação de interesse ocorrer por termo próprio, sendo vedada a imposição de participação compulsória como condição para a manutenção do vínculo empregatício.

18.1.6.5. Durante o período de experiência, previsto no artigo 445, parágrafo único, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a efetiva adesão ao plano de saúde poderá observar prazos ou condições específicas relacionadas ao início do benefício, sem prejuízo dos direitos do colaborador previstos em lei.

18.1.7. Recolhimento de contribuição previdenciária junto ao INSS - Instituto Nacional do Seguro Social;

18.1.8. Fornecimento dos crachás de identificação para todos os funcionários e dos uniformes individuais dos Teleatendentes de Emergência e dos Supervisores, conforme consta no item 5.8.2 e seguintes subitens e item 5.9.7. do Termo de Referência ;

18.1.8.1. 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;

19. DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

19.1. A criticidade do trabalho realizado pelo Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) e o longo período de aprendizado dos Teleatendentes de Emergência 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:

19.1.1. O serviço de atendimento de emergência 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 de Emergência 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;

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

19.1.3. Nos casos excepcionais de manifesta inviabilidade de transporte público, como, greves, manifestações, etc., a CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, meio de transporte alternativo para os Teleatendentes de Emergência e para os Supervisores, tanto para o

deslocamento para o local de trabalho, como para o retorno à residência;

19.1.4. Na situação prevista no item anterior, em que o atraso for devido ao sistema de transporte providenciado pela CONTRATADA, à penalidade prevista no presente Projeto Básico aplicar-se-á somente a esta, e não, aos funcionários individualmente.

20. DO LIMITE DA ROTATIVIDADE

20.1. A rotatividade (*turnover*) mensal de Teleatendentes de Emergência 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 COPOM, descontados deste cálculo os Teleatendentes de Emergência admitidos em idêntico espaço de tempo;

20.2. A rotatividade (*turnover*) mensal de Teleatendentes de Emergência, destinados ao COPOM 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, em razão dos motivos apontados no item “24.2.”;

20.3. Nos primeiros 06 (seis) meses de efetiva prestação de serviços após a assinatura do contrato, poderá **excepcionalmente** ser admitido o patamar de até **14% (quatorze por cento)** de rotatividade mensal;

20.4. Na hipótese de a rotatividade mensal de Teleatendentes de Emergência ser superior ao percentual indicado no item precedente, a CONTRATADA deverá notificar o ocorrido à CONTRATANTE, justificando a ocorrência de tal fato;

20.5. A não aceitação da justificativa fundamentada pela CONTRATANTE, caracterizará falta administrativa da CONTRATADA e ensejará a aplicação das sanções previstas n a 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;

20.6. A rotatividade mensal deverá ser mensurada de forma geral e de maneira detalhada, com base em entrevista de saída do Projeto COPOM 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 COPOM; saída da empresa etc.).

21. DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

21.1. 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;

21.2. 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;

21.3. 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;

21.4. 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.

22. DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INDIVIDUAL

22.1. A CONTRATANTE realizará, por meio dos Supervisores lotados no Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, a avaliação de desempenho individual dos Teleatendentes de Emergência da CONTRATADA;

22.2. A avaliação de desempenho ocorrerá bimestralmente (janeiro/fevereiro; março/abril; maio/junho; julho/agosto; setembro/outubro; novembro/dezembro), por meio de preenchimento de ficha-questionário que conterá, pelo menos, 05 (cinco) quesitos formulados pela CONTRATANTE, conforme modelo do específico;

22.3. Será atribuída nota individual, utilizando-se números inteiros de um (mínima) a cinco (máxima) para cada quesito, sendo certo que, cada nota corresponderá ao seguinte conceito:

NOTA	CONCEITO
5	Ótimo
4	Bom
3	Regular
2	Insuficiente
1	Ruim

22.4. A nota final do Teleatendente de Emergência será a soma simples das notas obtidas nos diversos quesitos;

22.5. A relação das notas, por Teleatendente de Emergência e por quesito, será informada à CONTRATADA até o 10.º dia útil do mês subsequente à avaliação;

22.6. De acordo com a pontuação final obtida pelo avaliado, será atribuído o seguinte conceito geral para cada Teleatendente de Emergência:

PONTUAÇÃO	CONCEITO GERAL
23 a 25	Ótimo
16 a 22	Bom
10 a 15	Regular
05 a 09	Insuficiente

22.7. Em razão do conceito geral obtido pelo Teleatendente de Emergência, a CONTRATADA deverá adotar as seguintes medidas individuais:

22.7.1. ÓTIMO: o Teleatendente de Emergência será elogiado formalmente (por escrito) e reconhecido por ocasião da deflagração de campanhas motivacionais e cerimônia de valorização;

22.7.2. BOM: o Teleatendente de Emergência será elogiado verbalmente diante dos demais funcionários, durante o período de instrução ministrada pelo Supervisor;

22.7.3. REGULAR: o Teleatendente de Emergência será orientado e submetido a treinamentos específicos durante o serviço;

22.7.4. INSUFICIENTE: o Teleatendente de Emergência deverá receber apoio psicológico, curso de atualização ou ainda será suprida outra necessidade que seja identificada;

22.8. O Teleatendente de Emergência, que receber a nota “1” (conceito: ruim) em algum quesito, receberá da CONTRATADA orientação específica sobre o assunto e será monitorado quanto a tal aspecto durante o período bimestral seguinte ao da avaliação de desempenho individual.

23. DA MONITORIA DOS TELEATENDENTES DE EMERGÊNCIA

23.1. Ressalvadas as atribuições do Supervisor de Qualidade, a CONTRATANTE efetuará a monitoria por intermédio de policial militar do COPOM, que consistirá na audição do áudio, em tempo real ou gravado, dos atendimentos telefônicos realizados pelos Teleatendentes de Emergência, confrontando as tratativas mantidas com o solicitante com as ações executadas, a fim de exercer o controle de qualidade dos serviços prestados à sociedade;

23.2. 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 de emergência;

23.3. 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 de Emergência monitorado, que poderá ser: **aprovado; reprovado; ou aprovado com orientação;**

23.4. A planilha de monitoria devidamente preenchida, com o conceito do monitorado, será arquivada no prontuário do Teleatendente de Emergência, que permanecerá no COPOM, a fim de subsidiar futuras e eventuais consultas ou procedimentos administrativos apuratório;

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

23.5.1. Desenvolver políticas de valorização dos aprovados;

23.5.2. Orientar pontualmente e motivar os aprovados com orientação;

23.5.3. Orientar pontual e globalmente, motivar e, se for o caso, sancionar escalonadamente os reprovados, inclusive, com o desligamento do Projeto COPOM;

23.6. O CONTRATANTE efetuará, por intermédio dos respectivos Supervisores (policiais militares) do Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, durante os turnos de serviço, a monitoria “*in loco”*, que se concretizará por meio da oitiva dos diálogos mantidos entre os Teleatendentes de Emergência e os usuários-solicitantes, através dos aparelhos telefônicos existentes no COPOM, com o objetivo de identificar e corrigir imediatamente as eventuais desconformidades praticadas durante a operação;

23.7. A fim de nortear a seleção dos Teleatendentes de Emergência 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 de Emergência e contendo os seguintes itens:

23.7.1. Tempo Médio de Atendimento (TMA);

23.7.2. Tempo Médio Operacional (TMO);

23.7.3. Quantidade e Período de Pausas;

23.7.4. Número de Chamadas Atendidas;

23.7.5. Número de Ocorrências Geradas;

23.8. Mediante os dados de desempenho obtidos pelas monitorias, pelos supervisores ou pelos relatórios, a CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA, realize treinamento em pleno serviço aos teleatendentes e supervisores, visando á melhoria continua da prestação do serviço, a implementação ou a atualização de conhecimentos ou procedimentos, bem como, quando necessário, a própria CONTRATANTE, poderá ministrar treinamentos em pleno serviço que julgar necessários a melhora continua do atendimento de emergência.

24. DO DESLIGAMENTO INVOLUNTÁRIO DO PROJETO COPOM

24.1. A CONTRATANTE poderá **solicitar, fundamentadamente, a substituição** de qualquer funcionário da CONTRATADA, quando sua conduta ou desempenho:

a) Comprometer a qualidade do serviço de atendimento emergencial;

b) Violar as normas de conduta estabelecidas no item 29 deste Projeto Básico;

c) For inconveniente ou inoportuna para a disciplina no COPOM ou para a imagem da Polícia Militar do Estado de São Paulo;

d) Colocar em risco a segurança das pessoas ou a integridade das informações sigilosas.

24.2. A solicitação de substituição deverá ser formalizada por escrito, com a devida motivação, e encaminhada à CONTRATADA, que, na qualidade de empregadora, adotará as providências cabíveis, nos termos da legislação trabalhista, promovendo o desligamento ou a realocação do empregado.

24.3. A CONTRATADA deverá garantir a imediata substituição do empregado solicitado, sem prejuízo da continuidade do serviço, utilizando a reserva técnica prevista no subitem 7.1.11..

24.4. O disposto neste item não constitui ingerência da CONTRATANTE na gestão de pessoal da CONTRATADA, limitando-se à fiscalização do contrato, nos termos do art. 48, III e VI, da Lei nº 14.133/2021.

25. DA NECESSIDADE DE DEMISSÕES E DESLIGAMENTOS

25.1. A CONTRATADA cientificará, previamente à CONTRATANTE, a necessidade de qualquer desligamento do Projeto COPOM ou a realização de alguma demissão de funcionário (Teleatendente de Emergência; Supervisor de Qualidade; Supervisor; Coordenador de Administrativo e Auxiliar do Coordenador de Administrativo), que atue no COPOM, com a exposição dos motivos de fato e de direito, o qual será cientificado ao Gestor Contratual.

25.2. Conforme disposto no item 5.2.8. do Termo de Referência, item 6.15.1. do Estudo Técnico Preliminar e item 9.11.2. deste Projeto Básico , a CONTRATADA deverá apresentar

mensalmente ao Gestor do Contrato relatório contendo os colaboradores beneficiados e as medidas de valorização adotadas.

26. DO CONTROLE DE QUALIDADE DO SERVIÇO

26.1. 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 COPOM, de acordo com a necessidade operacional;

26.2. Os resultados dos serviços executados pelos funcionários, alicerçados nas taxas ou percentuais dos parâmetros de nível de qualidade estipulados pelo COPOM, serão mensurados na seguinte periodicidade:

26.2.1. Mensalmente: desempenho individual;

26.2.2. Trimestralmente: *performance* coletiva;

26.3. São parâmetros nos quais deve ser pautado o nível de qualidade, individual e coletivo, dos serviços de *contact center* efetuado pelos funcionários da CONTRATADA:

26.3.1. A quantidade média de chamadas telefônicas atendidas;

26.3.2. A quantidade média de ocorrências cadastradas;

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

26.3.4. O tempo médio operacional (resultado do cálculo efetuado a partir do total de tempo utilizado pelo Teleatendente de Emergência, para a tratativa das chamadas, direcionadas para o COPOM, mais o período total de pós-atendimento, dividido pela quantidade total de ligações telefônicas que ele recepcionou);

26.3.5. A quantidade e período total de pausas;

26.3.6. A cordialidade com o usuário-solicitante do serviço de emergência;

26.3.7. A urbanidade com os demais funcionários da CONTRATADA e com os policiais militares;

26.3.8. A apresentação pessoal e a correção do uniforme;

26.3.9. A assiduidade;

26.3.10. A pontualidade;

26.4. Com o objetivo de preservar e de majorar os resultados obtidos, individual e coletivamente, pelos Teleatendentes de Emergência e baseando-se nos parâmetros de qualidade do serviço acima mencionados, os Supervisores da CONTRATADA, com a cooperação dos Supervisores da CONTRATANTE, serão responsáveis:

26.4.1. Pela fiscalização da eficiência na execução do trabalho;

26.4.2. Pela orientação no serviço;

26.4.3. Pelo controle e pelo acompanhamento da produtividade;

26.4.4. Pela verificação e correção dos desvios de conduta, dentro e fora da operação;

26.4.5. Pela motivação da equipe;

26.4.6. Pela proposição de ações de valorização;

26.4.7. Pela gestão de conflitos;

26.5. As eventuais orientações fornecidas pelos Supervisores e pelos Teleatendentes de

Emergência da CONTRATANTE, durante a operação, não eximem a CONTRATADA da responsabilidade supracitada;

26.6. Quando as taxas ou os percentuais dos parâmetros de nível de qualidade não forem atingidos gerarão as seguintes consequências:

26.6.1. Mensalmente, pelos Teleatendentes de Emergência, de forma individual:

26.6.1.1. 1.ª consequência: Orientação ao funcionário;

26.6.1.2. 2.ª consequência: Sancionamento escalonado (primeiramente, a advertência e, posteriormente, a suspensão);

26.6.1.3. 3.ª consequência: Desligamento;

26.6.2. Trimestralmente, pelos Teleatendentes de Emergência, de forma coletiva:

26.6.2.1. 1.ª consequência: Notificação à CONTRATADA;

26.6.2.2. 2.ª consequência: Aplicação de pena contratual pecuniária (multa) à CONTRATADA, quando obtiver taxa ou percentual inferior ao estipulado pelo COPOM, em pelo menos 05 (cinco) parâmetros de nível de qualidade de serviço, em 02 (dois) trimestres seguidos ou em 04 (quatro) alternados;

26.7. As taxas e percentuais dos parâmetros de nível de qualidade serão estipulados pelo COPOM, 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.

27. DO SUPORTE AOS TRABALHADORES DA CONTRATADA

27.1. A CONTRATADA, mediante custeamento próprio, deverá:

27.1.1. Adotar solução para o transporte de funcionário (destinado ao deslocamento da residência ao local de trabalho e vice versa), que resolva os eventuais problemas pessoais e financeiros enfrentados pelo empregado;

27.1.2. Providenciar deslocamento para atendimento médico e/ou psicológico, emergencial para os funcionários, caso necessitem, durante desempenho das atividades desenvolvidas no COPOM;

27.2. A CONTRATADA deverá encaminhar relatórios semestrais descrevendo as condutas adotadas nos casos mencionados nos itens “27.1.1.” e “27.1.2.”;

27.3. Nos casos de emergência médica durante o serviço, a CONTRATANTE poderá providenciar o pronto-socorro do funcionário doente ou lesionado ao hospital público mais próximo ou mais adequado para o problema de saúde, em questão.

28. DA REGULARIDADE FISCAL E DOS DIREITOS TRABALHISTAS

28.1. Em relação a todos os funcionários que prestarão serviço junto ao COPOM, a CONTRATADA deverá enviar mensalmente, para a CONTRATANTE:

28.1.1. O demonstrativo de pagamento regular dos salários;

28.1.2. Os comprovantes de retenção de impostos devidos;

28.1.3. Os comprovantes de recolhimento de taxas, de encargos e de outros descontos referentes aos pagamentos das despesas relativas à execução do contrato;

28.2. A fim de comprovar a regularidade fiscal e trabalhista, possibilitando o pagamento do serviço prestado, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 3.º dia útil do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços, os documentos a seguir discriminados:

28.2.1. Nota fiscal (ou nota fiscal-fatura, ou ainda, nota fiscal eletrônica de serviços ou documento equivalente) concernente ao período de prestação do serviço;

28.2.2. Relatórios sobre a execução do objeto do contrato:

28.2.2.1. Relatório Mensal de Controle de Ponto dos Funcionários;

28.2.2.2. Relatórios Diários de Performance dos Teleatendentes de Emergência;

28.2.2.3. Relatório Mensal de Taxa de Rotatividade;

28.2.2.4. Relatórios Diários de Incidentes;

28.2.2.5. Relatório Mensal de Valorização dos Colaboradores;

28.2.2.6. Relatório Semestral de Ações para Melhoria do Clima Organizacional (quando for o caso);

28.2.2.7. Relatório Semestral de Suporte aos Trabalhadores (quando for o caso);

28.2.3. Certidão Negativa de Débito junto à Seguridade Social;

28.2.4. Comprovantes de regularidade perante a Fazenda Federal:

28.2.4.1. Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

28.2.4.2. Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional;

28.2.5. Certidão Negativa de Débito com a Fazenda do Município de São Paulo (tributos mobiliários) ou Declaração de Inexistência de Débito junto à Prefeitura do Município de São Paulo;

28.2.6. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

28.2.7. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

28.2.8. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;

28.2.9. Cópia da relação dos funcionários da CONTRATADA, vinculados ao Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (SEFIP), por meio de extração de arquivo eletrônico do mesmo sistema;

28.2.10. Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pagamento;

28.2.11. Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pagamento;

28.3. Constatada a incorreção do tipo, a inexatidão dos dados ou a falta de algum documento exigido para a comprovação da execução do serviço, a CONTRATADA será instada a proceder aos ajustes da documentação necessária para o pagamento, cabendo ressaltar que, o prazo para a remuneração dos trabalhos da CONTRATADA recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos documentos retificados;

28.4. Se, por ocasião da apresentação da nota fiscal ou documento equivalente, não houver decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e/ou do ISS, poderão ser apresentadas as cópias das guias de recolhimento de tais tributos, referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para a arrecadação, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o valor pertinente ao serviço prestado;

28.5. O Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) será retido na fonte pela PMESP, com a alíquota prevista na legislação municipal vigente para o código de serviço

correspondente, incidente sobre o preço do serviço prestado, que se traduz na receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução. Para os serviços de contact center emergencial, observada a classificação fiscal municipal, a alíquota aplicável é de 2,9% (dois vírgula nove por cento).

28.6. Quando da emissão da nota fiscal ou documento equivalente, a CONTRATADA deverá destacar em tal documento o valor a título de “RETENÇÃO PARA O ISS”;

28.7. A falta de destaque do valor da retenção na nota fiscal ou no documento equivalente impossibilitará à CONTRATADA o ato de compensação do ISS, ficando a critério da CONTRATANTE proceder à retenção devida sobre o valor bruto do documento precitado ou devolvê-lo à CONTRATADA para saneamento e devolução em 02 (dois) dias úteis para o recolhimento do tributo;

28.8. Constatada a incorreção do tipo, a inexatidão dos dados ou a falta de algum documento exigido para a comprovação da execução do serviço, a CONTRATADA será instada a proceder aos ajustes da documentação necessária para o pagamento, cabendo ressaltar que, o prazo para a remuneração dos trabalhos da CONTRATADA recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos documentos retificados;

28.9. Se, por ocasião da apresentação da nota fiscal ou documento equivalente, não houver decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e/ou do ISS, poderão ser apresentadas as cópias das guias de recolhimento de tais tributos, referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para a arrecadação, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o valor pertinente ao serviço prestado;

28.10. Por ocasião da emissão da nota fiscal ou documento equivalente, a CONTRATADA deverá destacar em tal documento o valor a título de “RETENÇÃO PARA A PREVIDÊNCIA SOCIAL”, conforme dispõe o inciso I, do § 1.º, do artigo 127, da Instrução Normativa RFB N.º 971, de 13/11/2009, exceto se a CONTRATADA for optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), hipótese em que a retenção não será devida;

28.11. Nos termos do artigo 31, da Lei N.º 8.212, de 24/07/1991, e o artigo 129, da Instrução Normativa RFB N.º 971, de 13/11/2009, a CONTRATANTE reterá 11% (onze por cento) do valor bruto total da nota fiscal ou documento equivalente, obrigando-se a recolher, em nome da CONTRATADA, a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do aludido documento (nota fiscal ou equivalente), antecipando-se esse prazo para o dia útil imediatamente anterior quando não houver expediente bancário naquele dia. Fica a CONTRATADA, caso optante pelo Simples Nacional, dispensada da aplicação da retenção de que trata este item, devendo apresentar comprovante de sua condição de optante juntamente com a documentação fiscal.

29. DAS FALTAS E DAS PENALIDADES

29.1. Das normas de conduta aplicáveis aos funcionários da CONTRATADA

29.1.1. Devido à relevância e à criticidade do trabalho desenvolvido pelo COPOM, 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;

29.1.2. As regras de comportamento direcionadas aos funcionários da CONTRATADA visam manter o foco e a eficiência no atendimento ao cidadão e, portanto, são imperativas e indeclináveis;

29.1.3. 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, **observada a competência exclusiva da CONTRATADA para aplicação de sanções trabalhistas**, nos termos da legislação trabalhista e do contrato de trabalho.

29.2. 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;

29.3. As naturezas das faltas, decorrentes do descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Projeto Básico, serão assim definidas:

29.3.1. **Falta administrativa:** caracterizada pelo descumprimento de quaisquer cláusulas por parte da CONTRATADA;

29.3.2. **Falta leve:** caracterizada pelo desvio de conduta do funcionário da CONTRATADA, que não implica em prejuízo para o cidadão;

29.3 . 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 COPOM;

29.3 . 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 de emergência;

29.3.5. **Falta gravíssima:** caracterizada pelo desvio de conduta inaceitável do funcionário da CONTRATADA e que acarreta o desligamento imediato, pois, produz:

29.3.5.1. Perigo potencial ou efetivo à vida das pessoas;

29.3.5.2. Ausência de atendimento da emergência do solicitante;

29.3.5.3. O cometimento de contravenção penal ou crime;

29.3.5.4. Dano intencional ao patrimônio da CONTRATANTE ou de particular;

29.3.6. Quando a CONTRATADA e seus funcionários não cumprirem quaisquer das cláusulas ou condições definidas neste Projeto Básico, serão aplicadas penalidades de acordo com a natureza da infração cometida. As penalidades seguirão um critério de escalonamento disciplinar, avaliado conforme o caso concreto, podendo incluir **Advertência**, **Suspensão** ou até mesmo **Desligamento do Projeto**, conforme exemplificado na tabela a seguir:

Das infrações funcionais e medidas disciplinares trabalhistas (aplicáveis aos empregados pela CONTRATADA)	**NATUREZA**
Quebrar o sigilo das informações, divulgando dados inerentes ao serviço de atendimento de emergência desenvolvido no COPOM	Gravíssima
Utilização indevida dos sistemas informatizados disponibilizados para a execução do serviço	Gravíssima
Portar droga ilícita nas dependências do COPOM ou em outro ambiente	Gravíssima

Portar qualquer tipo de armamento ou material, que possa causar perigo comum, nas dependências do COPOM	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 Emergência 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 de emergência do solicitante	Gravíssima
Cometer contravenção penal ou crime	Gravíssima
Provocar dano intencional ao patrimônio da CONTRATANTE ou de particular	Gravíssima
Uso de telefone celular ou de outros aparelhos eletrônicos no ambiente operacional do COPOM	Grave
Falta injustificada ao serviço	Grave
Ausentar-se temporariamente do Setor de Atendimento de Emergência sem autorização do Supervisor	Grave
Fumar ou ingerir bebida alcoólica na Posição de Atendimento	Grave
Não zelar pelos equipamentos e instalações físicas afeta 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 Emergência de atingir as taxas ou os percentuais dos parâmetros de nível de qualidade, depois de já ter sido advertido	Média
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, seja eles impressos ou digitais	Leve
Participar de conversas em tom de voz alto ou cantar no ambiente operacional do COPOM	Leve
Atraso superior a 10 (dez) e inferior a 30 (trinta) minutos do início do turno de serviço	Leve
Efetuar atividades comerciais nas dependências do COPOM	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
Sanções administrativas contratuais (aplicáveis à CONTRATADA)	
Descumprimento de obrigações acessórias trabalhistas, previdenciárias ou fiscais pela CONTRATADA.	Administrativa Multa, conforme Lei 14.133/2021)
Não ser capaz de, ou não desejar, manter o número mínimo de Teleatendentes de Emergência especificado na tabela do item "6.1.10."	Administrativa (Multa e/ou glosa conforme Lei 14.133/2021)
Rotatividade mensal maior do que 10%, (exceção feita para os primeiros 06 meses de efetiva prestação de serviços)	Administrativa Multa, conforme Lei 14.133/2021)
Não correção, pela CONTRATADA, dos fatores sob a alçada dela, que provocaram insatisfação aos funcionários, identificados por meio da Pesquisa de Clima Organizacional	Administrativa Multa, conforme Lei 14.133/2021)
Deixar de custear e disponibilizar transporte em situações atípicas, exemplificadas no item "27.1.1.", para os funcionários	Administrativa Multa, conforme Lei 14.133/2021)
Deixar de custear e disponibilizar atendimento médico e/ou psicológico, não emergencial, para os funcionários, caso necessitem, em decorrência das atividades desenvolvidas junto ao COPOM, conforme explicitado no item "27.1.2."	Administrativa Multa, conforme Lei 14.133/2021)
Deixar de enviar a CONTRATANTE os documentos comprobatórios do pagamento regular dos salários dos funcionários e da quitação de impostos, de taxas e de encargos	Administrativa Multa, conforme Lei 14.133/2021)
Inexecução total ou parcial dos serviços contratados	Administrativa (Multa, rescisão contratual e/ou inidoneidade)

29.3.6.1. As descrições das faltas cometidas pelos funcionários no quadro anterior são meramente exemplificativas e não esgotam todas as possibilidades. A CONTRATANTE se reservam ao direito de apuração para tomada de decisão sobre a aplicação da sanção disciplinar correspondente.

29.3.7. As sanções administrativas serão aplicadas à CONTRATADA, observado o devido

processo legal, o contraditório e a ampla defesa.

29.3.8. A CONTRATADA, na qualidade de empregadora, é a única competente para aplicar sanções disciplinares aos seus empregados, observada a legislação trabalhista, a Convenção Coletiva aplicável e os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e ampla defesa;

29.3.9. A CONTRATANTE poderá comunicar à CONTRATADA a ocorrência de infrações funcionais e solicitar a aplicação das medidas disciplinares cabíveis, cabendo à CONTRATADA a decisão final sobre a sanção a ser aplicada;

29.3.10. A CONTRATADA deverá manter registro das infrações funcionais e das medidas disciplinares aplicadas, disponibilizando à CONTRATANTE, quando solicitado, relatórios consolidados, observada a legislação de proteção de dados pessoais;

29.3.11. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, informar à CONTRATANTE sobre as medidas adotadas em relação às infrações funcionais comunicadas.

30. DO PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS

30.1. O pagamento mensal que será efetuado à CONTRATADA, pela execução do serviço contínuo de operação e gestão de *contact center* emergencial, ativo e receptivo, para o Setor de Atendimento de Emergência do COPOM, será:

30.1.1. Contabilizado a partir do início da efetiva prestação do serviço pelos Teleatendentes de Emergência, após a conclusão do treinamento;

30.1.2. Calculado pelo custo da hora de trabalho proposto pela CONTRATADA, multiplicado pelo número total de horas efetivamente trabalhadas pelos Teleatendentes de Emergência, nas Posições de Atendimento (PA), contabilizados com o *login* e *logout* pelo sistema de gerenciamento inteligente de chamadas da CONTRATANTE;

30.1.2.1. O intervalo de descanso e repouso de 20 (vinte) minutos para cada turno de serviço não será considerado como hora de trabalho para o cálculo do pagamento dos serviços prestados (art. 71, § 2º, da CLT), tão pouco poderá ser utilizado para completar a quantidade mínima de 06 (seis) horas, exigidas para cada “posições de atendimento”.

30.2. Para a execução do cálculo, é necessário à realização do pagamento mensal, em tela, o qual deverá ser proposto pelo PROPONENTE de forma a já contemplar os adicionais legais (noturno, horas-extras, etc.) em razão do período do dia ou da noite em que o serviço será prestado;

30.3. para a execução do cálculo necessário à realização do pagamento mensal à CONTRATADA, pelos serviços contínuos de operação e gestão de contact center prestados no COPOM, será considerada a operação matemática abaixo discriminada, composta pelos seguintes fatores:

Pg = Ch x Σh

30.3.1. Pg = Pagamento mensal efetuado à CONTRATADA;

30.3.2. Ch = Custo da hora de trabalho proposto pela CONTRATADA, contemplando todos os custos diretos e indiretos;

30.3.3. Σh = Total de horas efetivamente trabalhadas pelos Teleatendentes de Emergência,

sendo desconsideradas as horas que excederem os limites globais (diários e mensais) e por posições, conforme o contido no item "6.1.10", deste Projeto Básico, bem como o intervalo de descanso e repouso de 20 (vinte) minutos;

30.4. O custo da hora de trabalho (*Ch*), a ser proposto pelas PROPONENTES na fase de licitação, deverá incluir todos os gastos administrativos, em todas as fases até a conclusão do treinamento, bem como:

30.4.1. Salários durante todo o treinamento para os Teleatendentes de Emergência e Supervisores, estabelecidos no “subitem 10.3.3. deste projeto básico - 6ª Etapa – TREINAMENTO”, exceto os valores referentes aos custos de horas/aula dos instrutores;

30.4.2. O absenteísmo;

30.4.3. O contingente excedente das posições de atendimento;

30.4.4. As horas-extras;

30.4.5. O pagamento de toda a força de trabalho (Coordenador de Administrativo; Auxiliar do Coordenador de Administrativo; Supervisores; Supervisor de Qualidade; e Teleatendentes de Emergência), inclusive, com os integrantes da “RESERVA TÉCNICA”;

30.5. A base de cálculo do valor global anual a ser reservado no orçamento, para o pagamento da CONTRATADA, pelos serviços executados junto à CONTRATANTE, será sempre de 31 (trinta e um) dias, sendo certo que, nos meses com quantidade inferior de dias (28, 29 ou 30), o numerário excedente será restituído à Unidade Orçamentária Polícia Militar (UOPM);

30.6. Os pagamentos serão efetuados à CONTRATADA em conformidade com a execução dos serviços por ela prestados, mediante a apresentação dos documentos comprobatórios pertinentes elencados no item “28.2.” e nos respectivos subitens, descontados os eventuais débitos da CONTRATADA, inclusive, os decorrentes de multa contratual;

30.7. Qualquer pagamento efetuado pela CONTRATANTE para a CONTRATADA, não isentará esta última do cumprimento das respectivas obrigações e responsabilidades contratuais pendentes, nem implicarão na aceitação definitiva dos serviços prestados pela CONTRATADA para a CONTRATANTE;

30.8. Com o objetivo de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato administrativo firmado, a qualquer tempo, por provocação de uma ou de ambas as partes contratantes, poderá ocorrer à revisão dos valores contratuais pactuados;

30.9. As PROPONENTES participantes do certame licitatório deverão apresentar, no momento de oferecimento das propostas, a planilha de formação de custos do serviço a serem executado junto à CONTRATANTE, especificando todos os valores relacionados com o trabalho que será ofertado, inclusive, os gastos com alimentação, uniforme, treinamento, transporte e todos os demais dispêndios diretos e indiretos relacionados à futura contratação;

30.10. Caso seja identificado qualquer inadimplemento do contido neste Projeto Básico, ou ainda, em caso de atrasos no pagamento de salários, ou ressarcimentos, poderá ser retido na fatura seguinte, o valor correspondente, até que seja quitada a quantia devida, ocasião em que o valor retido será creditado na fatura seguinte à regularização.

30.11. A existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades do Estado de São Paulo (CADIN ESTADUAL) constituirá impedimento, para a celebração do contrato objetivado por este Projeto Básico e para a realização de pagamento à CONTRATADA, pelos serviços de *contact center* prestados junto ao COPOM, salientando-se que

será efetuada consulta mensal, para a verificação de existência de inscrição no CADIN ESTADUAL, antes de cada pagamento, conforme prescreve o § 1.º, combinado com os incisos I e II, do artigo 6.º, da Lei Estadual N.º 12.799, de 11 de janeiro de 2008;

30.12. Para garantir a correção anual dos insumos não laborais (tecnologia, licenças de software, headsets, infraestrutura física, mobiliário) serão reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta, mediante a aplicação do índice de Preços ao Consumidor da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (IPC/FIPE);

30.13. Referente a Repactuação os preços contratados correspondentes à parcela de custos decorrentes da mão de obra com dedicação exclusiva serão repactuados com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, mediante a demonstração analítica da variação dos componentes de custos.

30.13.1. O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação da parcela de mão de obra será contado a partir da **data-base da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT)** vigente à época da apresentação da proposta, adotando-se como referência as tabelas salariais do SINTETEL.

30.13.2. Para as repactuações subsequentes, o prazo de 12 (doze) meses será contado a partir da data dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.

30.13.3. A repactuação deverá ser formalizada por meio de **termo aditivo** e sua concessão fica condicionada:

a) À solicitação formal por parte da CONTRATADA, acompanhada de nova Planilha de Custos e Formação de Preços detalhada;

b) À apresentação de cópia da Convenção Coletiva de Trabalho, Acordo Coletivo ou Sentença Normativa homologada que fundamente o pedido;

c) À demonstração analítica de que os novos custos alegados impactam diretamente os preços pactuados.

30.13.4. O direito à repactuação é objeto de **preclusão** se não for exercido formalmente até a data da prorrogação contratual subsequente. Os efeitos financeiros da repactuação retroagirão à data do início da vigência da nova CCT.

30.13.5. O pedido de repactuação formulado pela CONTRATADA deverá ser instruído, obrigatoriamente, com a seguinte documentação comprobatória, sob pena de rejeição sumária por falta de instrução processual:

I) Requerimento formal assinado pelo representante legal da empresa, justificando o pedido e indicando o impacto financeiro pretendido;

II) Cópia integral da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou correlato, registrada no Ministério do Trabalho e Emprego, que fundamenta a alteração dos valores de mão de obra;

III) Planilha de Custos e Formação de Preços em meio magnético/eletrônico editável, preenchida com os novos valores decorrentes da variação dos custos laborais, mantendo-se estritamente o modelo adotado na licitação;

IV) Demonstração analítica e memória de cálculo que evidencie o nexo causal entre o aumento fixado no instrumento coletivo e a variação dos preços contratuais;

V) Relação nominal atualizada dos empregados alocados na execução do objeto, indicando cargo, jornada e remuneração;

VI) Documentos probatórios complementares dos custos reajustados, tais como faturas de

concessionárias de transporte público, notas fiscais de fornecedores de benefícios (alimentação/saúde) e comprovantes de alíquotas tributárias vigentes.

31. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

31.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados da assinatura do contrato, podendo haver prorrogações sucessivas, observando o limite máximo legal de 10 (dez) anos, desde que atendidos os requisitos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, inclusive a demonstração da vantagem econômica, a existência de créditos orçamentários e a manutenção das condições e preços vantajosos para a Administração.

31.2. A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação prevista no subitem anterior, desde que tal manifestação seja efetuada por escrito e protocolada junto ao COPOM, em até 180 (cento e oitenta) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência;

31.3. 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, prevista no subitem “31.1.”, 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;

31.4. 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.

32. DA TRANSIÇÃO DO CONTRATO

32.1. Considerando que o atendimento e a resolução das emergências das pessoas configuram um serviço público essencial e, deste modo, não pode ser descontinuado, a CONTRATADA deverá cumprir os deveres estipulados no contrato que será firmado, a partir da data de assinatura do pacto administrativo, em foco;

32.2. Assim, constitui-se imperativo estabelecer o **período de transição** de:

32.2.1. 02 (duas) semanas para cumprimento das fases do recrutamento até a avaliação psicológica, realizadas pela CONTRATADA;

32.2.2. 02 (duas) semanas para realização das fases de avaliação de conduta social e entrevistas, ambas realizadas pela CONTRATANTE;

32.2.3. 04 (quatro) semanas de treinamento para os Teleatendentes de Emergência;

32.3. Durante este período, em virtude da indisponibilidade do serviço público, em questão, ambos os contratos poderão estar em vigência, tanto o de prestação de serviço de *contact center* anteriormente estabelecido, como o da nova pactuação administrativa, que será firmada entre a Polícia Militar do Estado de São Paulo e a PROPONENTE vencedora do certame licitatório;

32.4. Desta forma, não restando pendências administrativas e/ou legais, no 1.º (primeiro) dia útil após o encerramento do treinamento acima mencionado, dar-se-á início à efetiva prestação do serviço de Atendimento de Emergência, data em que o contrato vigente será

encerrado;

32.5. Para cumprir os parâmetros quantitativo e temporal previstos no “6.1.10.”, a CONTRATADA deverá adotar os seguintes procedimentos em relação à seleção de pessoal e contratação de funcionários:

32.5.1. Os candidatos ao cargo de **Teleatendente de Emergência** que possuírem o certificado de conclusão do Estágio de Especialização Profissional de Atendimento de Emergências do COPOM – Civil e, nos últimos 18 (dezoito) meses, anteriores ao reinício do desenvolvimento de suas atividades no COPOM, tiverem trabalhado no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), serão dispensados da realização do treinamento, devendo realizar apenas um aperfeiçoamento e uma atualização profissional, ministrados durante o serviço;

32.5.2. Os candidatos ao cargo de **Coordenação, Supervisão e Teleatendente de Emergência** devem ser aprovados em entrevista, que será realizada pelos integrantes do Setor Técnico de Treinamento e Qualidade do COPOM, após a apresentação do certificado sobredito;

32.5.3. O candidato ao cargo de **Supervisor** deverá cumprir os seguintes requisitos:

32.5.3.1. Possuir formação completa em ensino superior, 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;

32.5.3.2. Desejável que tenha experiência mínima de 06 (seis) meses em coordenação de equipes, que poderá ser em outras empresas ou por atuação interna como substituto dentro das atividades do COPOM;

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

32.5.3.4. Os candidatos ao cargo de Supervisor que tenham trabalhado na função de Supervisor no COPOM, nos últimos 18 (dezoito) meses, anteriores ao reinício do desenvolvimento de suas atividades no COPOM, serão dispensados da realização do treinamento devendo realizar apenas um aperfeiçoamento e atualização profissional ministrado durante o serviço;

32.5.3.5. Ser aprovado em entrevista, que será realizada pelos integrantes do Setor técnico de Treinamento e Qualidade do COPOM, após a comprovação do cumprimento dos requisitos anteriormente mencionados para o cargo;

32.6. Considerando que os funcionários que cumprem os requisitos dos itens “32.5.1.” e “32.5.3.” estão dispensados do treinamento obrigatório (necessidade que resulta em custo à CONTRATADA), será disponibilizada aos interessados em participar do certame a relação nominal, com dados para contato, dos atuais Teleatendentes de Emergência e Supervisores, bem como, dos que se enquadram nos itens “32.5.1.” e “32.5.3.”, desde que autorizado pelos sobreditos funcionários, a partir da data da publicação do edital de licitação, mediante solicitação formal e escrita dirigida à CONTRATANTE, bem como, subscrição de termo de confidencialidade das precitadas informações, conforme legislação afeta ao tema (LGPD);

32.6.1. As empresas interessadas em participar do certame poderão agendar visita técnica no COPOM, a partir da publicação do edital de licitação.

São José dos Campos, 21 de outubro de 2026.

JÉSSICA GUEDES DA SILVA
1.Tenente PM
Chefe Interina do COPOM

APROVADO POR:

EDMILSON MENDES RIBEIRO
Cel PM – Comandante do CPI-1

ANEXO "1"

Extrato da Diretriz Geral de Ensino (D-5-PM)

CAPÍTULO VII
Do Aproveitamento e da Conclusão dos Cursos e Estágios da Educação Superior e Profissional

SEÇÃO I
Do Aproveitamento

Artigo 86 – O aproveitamento escolar dos cursos e estágios ministrados na PMESP será avaliado, naquilo que couber, observando os seguintes critérios:

I – avaliação da aprendizagem;

II – apuração da frequência e assiduidade;

III – nota de conduta escolar, se cabível e conforme previsão no Regimento Interno do OAES;

IV – o conceito de aptidão para o oficialato, conforme o disposto no Regimento Interno do OAES;

V – elaboração e apresentação de Trabalho de Pesquisa (tese, dissertação, monografia ou Trabalho de Conclusão de Curso-TCC), trabalho de aplicação ou trabalho de qualificação, conforme previsão em norma específica.

SUBSEÇÃO I
Da Avaliação de Aprendizagem

Artigo 87 – A avaliação é a fase de aferição do processo ensino-aprendizagem quanto à consecução dos objetivos prescritos na atividade de ensino será realizada de forma integral, contínua e cumulativa, nos moldes estabelecidos em norma específica e nos respectivos currículos.

Artigo 88 – A nota mínima para aprovação final nos cursos e estágios na PMESP, bem como a nota mínima para aprovação final por matéria é 5 (cinco), ficando a cargo dos Regimentos Internos dos OAES a definição da sua fórmula de cálculo, com a valoração respectiva das matérias, observado o contido no artigo 90 desta Diretriz.

Parágrafo único – Os cursos e estágios poderão trazer no currículo a forma de avaliação de aprendizagem.

Artigo 89 – Ao término do curso ou estágio, o Coordenador encaminhará ao ODSE a relação nominal dos discentes matriculados, classificando-os em ordem decrescente de média final, expressa em nota, discriminando a situação individual, e na seguinte conformidade:

I – os aprovados;

II – os aprovados em 2ª época, se for o caso;

III – os aprovados que o tenham cursado por efeito de decisão judicial;

IV – os reprovados e os desligados.

§ 1º – As notas finais serão atribuídas entre 0 (zero) e 10 (dez inteiros), permitida a especificação até 3 (três) casas decimais e, em caso de igualdade de notas, o desempate será feito com base no critério de antiguidade.

§ 2º – Nas atividades avaliadas apenas com o conceito de aptidão simples, a classificação final será dada pela ordem de antiguidade dos discentes, com os respectivos conceitos obtidos, sem classificação.

Artigo 90 – Os critérios de avaliação e aprovação serão estabelecidos nos Regimentos Internos dos OAES, no currículo e nas normas afetas ao respectivo curso ou estágio, sendo que as avaliações podem ser escritas, orais, práticas ou práticas-orais, nos seguintes moldes:

I - verificações correntes: são avaliações regulares e constantes, aplicadas de forma teórica, prática ou teórico-prática, com a finalidade de mensurar o resultado do processo de ensino-aprendizagem, a serem realizadas para cada matéria, com limite mínimo de uma e limite máximo de duas;

II - verificações especiais: são as avaliações facultativas, aplicadas em caráter complementar às verificações correntes, conforme planejamento pedagógico do curso ou estágio, realizadas com o objetivo de orientar o estudo e aferir o desempenho individual e/ou coletivo do corpo discente, por meio de atividades de pesquisa, trabalhos escolares ou avaliações de rendimento prático de aprendizagem;

III – trabalhos técnico-científicos: aplicados para os cursos superiores, podendo substituir as verificações correntes e especiais;

IV - verificações imediatas: são as avaliações opcionais, escritas ou orais, que não compõem a nota final de aprovação, aplicadas logo após a explanação de um tópico da matéria, sem prévio agendamento;

V - verificações finais: são aquelas aplicadas por matéria, caso o discente não tenha auferido grau de isenção na VC, ou conjunto VC/VE (quando houver), as quais versarão sobre todo o conteúdo curricular ministrado;

VI - verificações de segunda época: são as verificações aplicadas ao discente que não obtiver média satisfatória para aprovação em primeira época;

VII - verificações substitutivas ou de segunda chamada: consistem em avaliações de conteúdo e caráter igual às verificações que o discente não pode realizar, por motivos considerados justificáveis, previstos no § 4º do artigo 95 desta Diretriz;

§ 1º – Para obtenção da nota final da matéria será levada em consideração a média obtida pela soma das notas da Verificação Corrente e Especial, somadas à nota da Verificação Final, cujo resultado será dividido pelo número de verificações aplicadas, ficando a critério do currículo

ou do Regimento Interno estabelecer pesos diferentes para cada uma delas, observando as respectivas capacidades pretendidas.

§ 2º - Caso o discente não obtenha a média mínima de 5 (cinco inteiros) ou mais, após a verificação em primeira época, em qualquer uma das matérias, será submetido à segunda época, conforme limitação disposta nos Regimentos Internos dos respectivos OAES, ou currículo de curso ou estágio, com avaliação de todo o conteúdo curricular da matéria, desconsiderando-se todo o conjunto de notas obtidas em primeira época.

§ 3º – No caso do parágrafo anterior, se na segunda época o discente não atingir nota mínima igual ou superior a 5 (cinco inteiros) será declarado reprovado naquela matéria, podendo ser desligado ou ficar em dependência, conforme o currículo ou Regimento Interno.

§ 4º – A nota mínima de aprovação na matéria de Educação Física será 6 (seis inteiros), para isenção de verificação final, devendo o currículo ou o Regimento Interno do OAES especificar a forma como será avaliada.

§ 5º - A nota de conduta escolar poderá ser um dos critérios de avaliação e aprovação no Curso Superior de Técnico de Polícia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública, Curso de Tecnólogo de Polícia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública I e Curso de Bacharelado em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, desde que assim consignado no Regimento Interno do respectivo OAES.

Artigo 91 – O currículo de curso ou estágio, ou o Regimento Interno do OAES, poderá prever particularidades relacionadas à avaliação, especificando ainda:

I – prazos e forma de aplicação das verificações;

II – duração das avaliações;

III – metodologia de correção e critérios sobre a solução padrão;

IV – metodologia para a confecção das verificações;

V – critérios para a coordenação de professores e professores-auxiliares, caso haja mais de um designado para a matéria, de modo a garantir que a verificação dos conhecimentos seja aplicada de igual forma aos discentes do mesmo curso;

VI – critérios para aplicação dos tipos de verificação prevista no artigo anterior.

Artigo 92 – A aprovação no Programa de Mestrado Profissional e de Doutorado obedecerá aos requisitos específicos previstos no Regimento Interno do CAES ou em seus respectivos currículos.

Artigo 93 – Nos cursos organizados com mais de um período letivo, será admitida a matrícula na fase subsequente do discente reprovado em uma ou mais matérias, conforme disciplinado em Regimento Interno do OAES, as quais serão cursadas na condição de dependente, cumulativamente àquelas relativas à fase cursada.

§ 1º – A nota obtida na condição de dependente será considerada tão-somente para efeito de aprovação, não sendo computada, portanto, na aferição da média final do período a que se refere.

§ 2º – A reprovação em uma única matéria no último período letivo implicará reprovação no curso, não podendo ser suprida por meio de dependência, salvo o discente do último ano do BCPSOP, conforme previsão no Regimento Interno da APMBB.

Artigo 94 – No exercício de qualquer atividade de ensino da PMESP, o discente que se julgar prejudicado em avaliação poderá apresentar recurso administrativo devidamente

fundamentado, direcionado ao professor da matéria, protocolando-o na seção responsável, para avaliação e manifestação.

Parágrafo único – Caso o instrutor não reconsidere sua avaliação, o discente poderá requerer análise pelo Coordenador da atividade de ensino ou autoridade equivalente, que decidirá em última instância administrativa.

§ 1º - O coordenador da atividade de ensino ou autoridade, designada pelo OAES, decidirá em última instância administrativa a demanda, quanto ao mérito.

§ 2º - O OAES ou OCG analisará o recurso quanto à forma procedimental estabelecida e realizará o trâmite interno e a divulgação da decisão.

SUBSEÇÃO II
Da Frequência e Assiduidade

Artigo 95 - A frequência do discente às aulas é requisito essencial para a conclusão com aproveitamento das atividades e modalidades de ensino do SEPM.

§ 1º - A aferição da assiduidade refletirá na participação e dedicação do discente nas atividades e modalidades de ensino respectivas e será realizada por meio de controle de frequência, estabelecido no currículo ou no Regimento Interno do OAES.

§ 2º - A frequência mínima para aprovação em qualquer modalidade e atividade de ensino é de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária total do currículo, dos Cursos da Educação Superior e Profissional, sujeitando-o a nova convocação, conforme previsto em norma específica.

§ 3º - Além do previsto no parágrafo anterior, nas modalidades e atividades de ensino dos Cursos da Educação Superior e Profissional a frequência mínima para aprovação é de 50% (cinquenta por cento) da carga horária por matéria.

§ 4º - A não participação do discente em atividade e modalidade de ensino será justificada apenas nos casos abaixo, não sendo computada, todavia, para fins de cálculo de frequência mínima:

I - motivo de força maior ou caso fortuito, plenamente comprovado;

II - atividade em benefício do serviço, da preservação da ordem pública ou de interesse público;

III - doação de sangue;

IV - luto;

V - núpcias;

VI - interesse da justiça, da polícia judiciária ou fins disciplinares;

VII - licença paternidade;

VIII - convocações superiores dirigidas formalmente ao respectivo Cmt ou Coordenador do OAES, OCG ou OPM responsável pela atividade de ensino;

IX - convocação do Cmt do OAES.

§ 5º - O ato de justificação da não participação do discente deverá ser publicado em Boletim Interno do Órgão responsável pela atividade de ensino.

§ 6º - Nas I-44-PM deverão constar os parâmetros mínimos para aferição da frequência em percentuais das atividades que integrarão o curso ou estágio desenvolvido, quando se tratar de método EaDPM, devendo o currículo particularizar estes percentuais, diante das exigências pedagógicas de cada curso ou estágio.

§ 7º- Nas matérias e assuntos desenvolvidos de forma semipresencial, a parcela desenvolvida no método EaDPM respeitará o contido nas I-44-PM, no método presencial respeitará o disposto pelo § 2º desta norma, tanto para o ensino superior quanto para o ensino profissional, compondo desta forma a frequência total do curso.

§ 8º - Caso o discente esteja presente à aula, mas impedido de realizar a atividade pedagógica proposta, o docente deverá indicar atividade compatível e relacionada com o assunto desenvolvido, sempre que possível, desde que haja efetivo aproveitamento e aquisição das vivências curriculares propostas, ocasião em que a atividade será considerada cumprida.

§ 9º - Caso o motivo de impedimento apresentado pelo discente inviabilize qualquer tipo de participação efetiva, a mera presença física não será considerada para fins de frequência curricular.

§ 10 - Deverá a OPM responsável pelo curso ou estágio providenciar, por meio de lançamento do docente em planilha de controle de frequência, o efetivo registro da atividade pedagógica proposta ou a justificativa da impossibilidade de sua realização.

§ 11 - Não será admitida a substituição de avaliação prática por teórica, a fim de se manter a isonomia do processo ensino e aprendizagem, salvo mediante manifestação justificada por escrito, do OGC ou OAES, nos casos de cursos cuja classificação seja imperiosa para a promoção do policial militar.

SUBSEÇÃO III
Do Desligamento

Artigo 96 - Ressalvado o disposto em legislação específica, o discente será desligado do curso ou estágio ministrado na PMESP quando verificada uma das seguintes situações:

I - o próprio discente o solicitar;

II - for reprovado em definitivo na avaliação da aprendizagem;

III - for condenado por crime doloso, com trânsito em julgado, a pena privativa de liberdade;

IV – “Item suprimido por não se aplicar aos empregados terceirizados” ingressar a praça, no mau comportamento;

V - ser punido disciplinarmente por ato classificado como transgressão atentatória às instituições ou ao Estado, aos direitos humanos fundamentais ou de natureza desonrosa, depois de esgotados os recursos administrativos disciplinares pertinentes;

VI - não atingir 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária total do currículo dos Cursos da Educação Superior e Profissional;

VII - não atingir 50% (cinquenta por cento) da carga horária por matéria, dos Cursos da Educação Superior e Profissional;

VIII - for punido, com sanção disciplinar exclusória ou exonerado da Instituição, a pedido ou exofficio;

IX - quando não for observado o contido no Artigo 95, §§ 6º e 7º.

§ 1º - A solicitação de desligamento deverá obrigatoriamente ser formalizada por escrito de acordo com as normas de correspondência vigentes na PMESP, sendo irretratável a partir de seu registro no protocolo geral do respectivo OAES ou OGC responsável pelo desenvolvimento do curso.

§ 2º - Se o discente for desligado em razão de doença ou incapacidade física ocasionada

por atividade do próprio curso, ou ainda, passar a condição de gestante ou licença maternidade, terá sua rematrícula garantida no primeiro curso posterior, assim que cessada a situação incapacitante, não sendo computado o tempo até então decorrido para efeito de desconto de tempo de serviço, nos termos da legislação específica.

§ 3º - O discente desligado, quando policial militar, será reapresentado à sua OPM de origem tão logo se encerre, in albis, o prazo para recurso.

§ 4º - As decisões de desligamento, rematrícula e suas decorrências serão publicadas em Boletim Geral.

§ 5º - A aferição da frequência por matéria deverá ocorrer ao término do cumprimento da carga horária prevista e está condicionada às aulas efetivamente ministradas ao Pelotão a que pertence o discente.

Artigo 97 – O ato de desligamento será praticado pelo Cmt do OAES ou OGC responsável pelo desenvolvimento do curso.

Parágrafo único – Será dado conhecimento do ato de desligamento diretamente ao militar desligado por meio de documento da autoridade, apontando:

I – os motivos de fato e de direito que motivaram o ato;

II – o prazo para eventual recurso desse ato, nos termos da legislação específica;

III – o valor a ser indenizado.

Artigo 98 – Recebida à comunicação do seu desligamento, o discente deverá manifestar-se imediatamente da sua pretensão em interpor recurso desse ato e, em caso positivo, será mantido nas atividades curriculares, somente sendo reapresentado à sua OPM, se policial militar, quando o recurso for indeferido em definitivo.

§ 1º – O discente desligado poderá interpor recurso perante a autoridade que praticou o ato de desligamento, que poderá retratar-se, caso contrário encaminhará o recurso em canal técnico diretamente ao Diretor do ODSE.

§ 2º – O recurso versará exclusivamente sobre as questões de fato relacionadas ao ato questionado, sendo vedada discussão e manifestação sobre matérias estranhas e impertinentes.

§ 3º – Recebido o recurso, o Diretor do ODSE emitirá decisão fundamentada em três dias úteis a contar do seu protocolo, da qual caberá recurso ao Subcmt PM em cinco dias úteis contados da data em que se der ciência pessoal ao desligado.

§ 4º – O recurso ao Subcmt PM deverá ser interposto diretamente no ODSE, sendo instruído com todos os documentos produzidos sobre a questão discutida.

§ 5º – O Subcmt PM decidirá a questão em última instância administrativa, dela não cabendo novo recurso na esfera administrativa.

Artigo 99 – O desligamento implicará na não conclusão do curso com aproveitamento, obrigando o discente desligado a ressarcir as despesas geradas por sua participação, em conformidade com os critérios estabelecidos em planilha de custos a ser preenchida pelo OAES ou OGC responsável pelo curso ou estágio.

Parágrafo único – O cálculo da indenização devida será proporcional ao período decorrido entre matrícula e o desligamento.

SEÇÃO II
Da Conclusão dos Cursos e Estágios

Artigo 100 – Nos cursos organizados com mais de um período letivo, a classificação final de curso corresponderá à média aritmética simples das médias finais de cada período.

Artigo 101 – Nos casos em que a aprovação depender da realização de Verificação de 2ª época em mais de uma matéria, o discente perderá sua classificação na turma, sendo inserido na última colocação, independentemente de sua nota final.

Parágrafo único – Nos cursos formados por mais de um período letivo, o limite previsto no "caput" será considerado a cada período.

Artigo 102 – Para fins de classificação no curso, o discente que ficar em dependência será colocado após o último classificado do ano relativo à dependência que tiver carregado, sendo que, entre os dependentes, valerá a classificação por média.

Artigo 103 – Na hipótese de igualarem-se médias finais, o critério de desempate será a antiguidade nos termos do artigo 4º da Lei Complementar nº 893/01 (Regulamento Disciplinar da PMESP - RDPM).

Artigo 104 – Para as atividades de ensino que tenham duração igual ou inferior a 2 (duas) semanas, a matrícula e conclusão serão publicadas em ato único.

Artigo 105 – O discente que concluir com aproveitamento o curso, o estágio ou o treinamento, fará *jus* a diploma ou certificado, conforme normas específicas.

Artigo 106 - Será conferida a medalha "Pedro Dias de Campos" e o respectivo diploma ao primeiro colocado dos cursos, conforme previsto na legislação pertinente.

Artigo 107 – O encerramento dos cursos e estágios se dará por meio de solenidade, regulada por norma específica.

ANEXO "2"

DECLARAÇÃO DE CONSULTA A FORNECEDORES E RECEBIMENTO DE COTAÇÕES

Processo nº SEI- 057.00210456/2026-50
UASG: 180155-ESP. COMANDO POLIC. INT.-1 SJCAMPOS

Fundamentação Legal: Decreto Estadual nº 67.888/2023, art. 7º.

Declaro, para os devidos fins, que no âmbito do processo administrativo supracitado, foi realizada solicitação formal de orçamentos aos fornecedores do ramo pertinente ao objeto descrito no Termo de Referência, em conformidade com o Decreto Estadual nº 67.888/2023, especialmente quanto à obrigatoriedade de registro das empresas consultadas e das respostas obtidas.

1. Fornecedores Consultados

Empresa	E-mail de Contato	Situação
Tel	janio.gomes@telsmart.com.br eva.almeida@tel.inf.br	CPI- 487/340/2026 Não Respondeu
Comunica Contact Center	comercial@comunicacontactcenter.com.br	CPI1- 482/340/2026 Respondeu

Contax	comercial@contax.com.br prevendas@contax.com.br marily.souza@contax.com.br	CPI1- 483/340/2026 Não Respondeu
Lider BPO	alexandre.brito@liderbpo.com.br vitor.barros@liderbpo.com.br	CPI1- 485/340/2026 Não Respondeu
Data Métrica	comercial@datametrica.com.br	CPI1- 484/340/2026 Não respondeu
BK Consultoria	licita@bkconsultoria.com.br fernando.nascimento@bkconsultoria.com.br diana.arruda@bkconsultoria.com.br julia.moreira@bkconsultoria.com.br	CPI1- 486/340/2026 Respondeu
ALA Serviços	contato@alaservicos.com.br	CPI1- 490/340/2026 Não respondeu
Rio Minas Serviços	comercial@riominasservicos.com.br	CPI1- 489/340/2026 Não respondeu
Alo Atendimento	alo@aloatendimento.com.br	CPI1- 490/340/2026 Não respondeu
Tangara Serviços	tangaraservicos@hotmail.com	CPI1- 491/340/2026 Não respondeu
Grupo WWS	contratos@grupowws.com.br	CPI1- 492/340/2026 Não respondeu
Stefanini	lcalves@stefanini.com, acnunes1@stefanini.com, cbranco@stefanini.com, abmachado@stefanini.com	CPI1- 493/340/2026 Não respondeu
CB Contact Center	jorge.azevedo@cbcontactcenter.com.br	CPI1- 494/340/2026 Não respondeu
Plansul	matheus@plansul.com.br solange@plansul.com.br adriany@plansul.com.br	CPI1- 495/340/2026 Não respondeu
Concilig	manoellosila@concilig.com.br thiagolima@concilig.com.br raphael@concilig.com.br bernardofonseca@concilig.com.br	CPI1- 496/340/2026 Não respondeu
Montreal	sarah.carvalho@montreal.com.br alexandre.pires@montreal.com.br	CPI1- 497/340/2026 Não respondeu
Speedmais	licitacoes@speedmais.com.br edijan.cavalcanti@speedmais.com.br	CPI1- 498/340/2026 Não respondeu
BR BPO	renata.paula@brbpo.com.br rodrigo.gil@brbpo.com.br	CPI1- 499/340/2026 Não respondeu

Quality	nathaliacalvano@qualityapoioadm.com.br nunoaramis@qualityapoiadm.com.br	CPI1-500/340/2026Não respondeu
Grupo Empresarial TB	comercial@grupotb.com.br	CPI1-504/340/2026 respondeu
AT & Santos Consultoria e Serviços Ltda	licitacao@atsantos.com.br	CPI1-506/340/2026 Não respondeu
Akler Solution LTDA	francisco.r@akler.com.br contato@akler.com.br	CPI1-508/340/2026 Respondeu
Contati – Contact Center Ltda-Me	contato@contatitelecon.com.br	CPI1-509/340/2026 Não Respondeu
VINT_GLOBAL TECNOLOGIA LTDA	negócios@vintglobal.com.br	CPI1-511/340/2026 Respondeu

2. Fornecedores que Apresentaram Proposta

Akler Solution Ltda – contato@akler.com.br
- Comunica Contact Center – comercial@comunicacontactcenter.com.br
- Vint_Global Tecnologia Ltda - negócios@vintglobal.com.br
- Grupo Empresarial TB - licitacao@atsantos.com.br
- DataMétrica - comercial@datametrica.com.br
- BK Consultoria e Serviços Ltda - julia.macena@grupobk.com.br

3. Fornecedores que Não Apresentaram Proposta

Tel, Contax, Líder BPO, ALA Serviços, Rio Minas Serviços , Alo Atendimento, Tangara Serviços, Grupo WWS, Stefanini, CB Contact Center , Plansul, Concilig, Montreal, Speedmais, BR BPO, Quality, AT & Santos Consultoria e Serviços Ltda , Contati-Contact Center Ltda-Me.

3.1. Conforme determina o art. 6º da Instrução Normativa Seges/ME nº 65/2021, a pesquisa de preços deve ser submetida à análise crítica pela equipe de planejamento, com o objetivo de identificar e tratar eventuais valores que se mostrassem inexequíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados.

3.2. Foram coletados orçamentos dos seguintes fornecedores:

Empresa	**Valor Apresentado**	**Situação**
Akler Solution Ltda	R$ [sigiloso]	Considerado
Comunica Contact Center	R$ [sigiloso]	Considerado
Vint_Global Tecnologia Ltda	R$ [sigiloso]	Considerado

Empresa	Valor Apresentado	Situação
Grupo Empresarial TB	R$ [sigiloso]	Desconsiderado (inexequível)
DataMétrica	R$ [sigiloso]	Considerado
BK Consultoria e Serviços	R$ [sigiloso]	Desconsiderado (inexequível)

3.3. Justificativa para a desconsideração do valor das empresas Grupo Empresarial TB (TB Facilities) e BK Consultoria e Serviços

3.3.1. **Análise Crítica dos Preços:**

3.3.2**.** Em conformidade com o art. 4º do Decreto Estadual nº 67.888/2023, os preços coletados foram submetidos à análise crítica. A proposta da empresa BK Consultoria e Serviços Ltda e Grupo Empresarial TB foram desconsideradas por se apresentarem a mais de 100% (cem por cento) acima da média dos demais orçamentos obtidos na pesquisa de mercado, configurando **valor excessivamente elevado e inconsistente** frente ao padrão amostral. O valor ofertado pela empresa BK Consultoria e Serviços foi de R$ 42.336.775,20 (quarenta e dois milhões, trezentos e trinta e seis mil, setecentos e setenta e cinco reais e vinte centavos) e da empresa Grupo Empresarial TB (TB Facilities) o valor de R$ 49.830.384,41 (quarenta e nove milhões, oitocentos e trinta mil, trezentos e oitenta e quatro reais e quarenta e um centavos), montante que destoa de forma substancial da faixa de preços praticada no mercado, caracterizando **sobrepreço** e afronta direta ao princípio da economicidade (art. 5º da Lei nº 14.133/2021) e ao dever de seleção da proposta mais vantajosa para a Administração (art. 11, I, da Lei nº 14.133/2021) , sendo a referida cotação anexada no referido Processo SEI.

3.3.2.1. A desconsideração não decorre de juízo subjetivo, mas de critério objetivo e matemático: o valor proposto supera o dobro a média aritmética dos demais orçamentos válidos, evidenciando **inconsistência** frente ao universo amostral. A manutenção de tal proposta no cálculo do valor estimado distorceria a estimativa de preços e comprometeria a própria finalidade da pesquisa mercadológica, qual seja, a obtenção de parâmetro fiel ao mercado.

3.3.2.2. A metodologia adotada observa o disposto no art. 4º do Decreto Estadual nº 67.888/2023 e no art. 2º, I, da IN Seges/ME nº 65/2021, que autorizam a desconsideração de valores inexequíveis, inconsistentes e excessivamente elevados, desde que devidamente justificada nos autos o que se faz por meio da presente fundamentação.

4. Declaração Final

Registra-se que as solicitações de cotação foram encaminhadas de forma regular, por meio eletrônico (cpi1p4copom@policiamilitar.sp.gov.br), assegurando ampla pesquisa de mercado, e que a ausência de resposta por parte de alguns fornecedores não decorreu de direcionamento ou restrição, mas de decisão exclusiva destes. O presente documento é elaborado para complementar a pesquisa de preços e o memorial descritivo, atendendo integralmente às exigências do Decreto Estadual nº 67.888/2023, para fins de regular instrução do processo

administrativo no âmbito da Polícia Militar.

São José dos Campos, 26 de outubro de 2026.

FLAVIO JOSÉ DA SILVA
3º SGT PM 961664-A-AUX ADM DO COPOM

[1] *Contact Center*: originado da evolução natural do conceito de Call Center (Central de Chamadas) e sendo o reflexo das evoluções tecnológicas ao longo dos tempos, Contact Center (Central de Contatos) se traduz na convergência de todas as infraestruturas de comunicações sobre uma única plataforma comum. Disponível em: <http://www.compta.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=67>. Acesso em 22 mar. 2012.

Documento assinado eletronicamente por **Flavio José da Silva**, **3. SARGENTO PM**, em 27/10/2026, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Jessica Guedes Da Silva**, **1. TENENTE PM**, em 27/10/2026, às 17:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador **0125996096** e o código CRC **E235E3DA**.

ANEXO I.3

Extrato da Diretriz Geral de Ensino (D-5-PM)

CAPÍTULO VII
Do Aproveitamento e da Conclusão dos Cursos e Estágios da Educação Superior e Profissional

SEÇÃO I
Do Aproveitamento

Artigo 86 – O aproveitamento escolar dos cursos e estágios ministrados na PMESP será avaliado, naquilo que couber, observando os seguintes critérios:

I – avaliação da aprendizagem;

II – apuração da frequência e assiduidade;

III – nota de conduta escolar, se cabível e conforme previsão no Regimento Interno do OAES;

IV – o conceito de aptidão para o oficialato, conforme o disposto no Regimento Interno do OAES;

V – elaboração e apresentação de Trabalho de Pesquisa (tese, dissertação, monografia ou Trabalho de Conclusão de Curso-TCC), trabalho de aplicação ou trabalho de qualificação, conforme previsão em norma específica.

SUBSEÇÃO I
Da Avaliação de Aprendizagem

Artigo 87 – A avaliação é a fase de aferição do processo ensino-aprendizagem quanto à consecução dos objetivos prescritos na atividade de ensino será realizada de forma integral, contínua e cumulativa, nos moldes estabelecidos em norma específica e nos respectivos currículos.

Artigo 88 – A nota mínima para aprovação final nos cursos e estágios na PMESP, bem como a nota mínima para aprovação final por matéria é 5 (cinco), ficando a cargo dos Regimentos Internos dos OAES a definição da sua fórmula de cálculo, com a valoração respectiva das

matérias, observado o contido no artigo 90 desta Diretriz.

Parágrafo único – Os cursos e estágios poderão trazer no currículo a forma de avaliação de aprendizagem.

Artigo 89 – Ao término do curso ou estágio, o Coordenador encaminhará ao ODSE a relação nominal dos discentes matriculados, classificando-os em ordem decrescente de média final, expressa em nota, discriminando a situação individual, e na seguinte conformidade:

I – os aprovados;

II – os aprovados em 2ª época, se for o caso;

III – os aprovados que o tenham cursado por efeito de decisão judicial;

IV – os reprovados e os desligados.

§ 1º – As notas finais serão atribuídas entre 0 (zero) e 10 (dez inteiros), permitida a especificação até 3 (três) casas decimais e, em caso de igualdade de notas, o desempate será feito com base no critério de antiguidade.

§ 2º – Nas atividades avaliadas apenas com o conceito de aptidão simples, a classificação final será dada pela ordem de antiguidade dos discentes, com os respectivos conceitos obtidos, sem classificação.

Artigo 90 – Os critérios de avaliação e aprovação serão estabelecidos nos Regimentos Internos dos OAES, no currículo e nas normas afetas ao respectivo curso ou estágio, sendo que as avaliações podem ser escritas, orais, práticas ou práticas- orais, nos seguintes moldes:

I - verificações correntes: são avaliações regulares e constantes, aplicadas de forma teórica, prática ou teórico-prática, com a finalidade de mensurar o resultado do processo de ensino-aprendizagem, a serem realizadas para cada matéria, com limite mínimo de uma e limite máximo de duas;

II - verificações especiais: são as avaliações facultativas, aplicadas em caráter complementar às verificações correntes, conforme planejamento pedagógico do curso ou estágio, realizadas com o objetivo de orientar o estudo e aferir o desempenho individual e/ou coletivo do corpo discente, por meio de atividades de pesquisa, trabalhos escolares ou avaliações de rendimento prático de aprendizagem;

III – trabalhos técnico-científicos: aplicados para os cursos superiores, podendo substituir as verificações correntes e especiais;

IV - verificações imediatas: são as avaliações opcionais, escritas ou orais, que não compõem a nota final de aprovação, aplicadas logo após a explanação de um tópico da matéria, sem prévio

agendamento;

V - verificações finais: são aquelas aplicadas por matéria, caso o discente não tenha auferido grau de isenção na VC, ou conjunto VC/VE (quando houver), as quais versarão sobre todo o conteúdo curricular ministrado;

VI - verificações de segunda época: são as verificações aplicadas ao discente que não obtiver média satisfatória para aprovação em primeira época;

VII - verificações substitutivas ou de segunda chamada: consistem em avaliações de conteúdo e caráter igual às verificações que o discente não pode realizar, por motivos considerados justificáveis, previstos no § 4º do artigo 95 desta Diretriz;

§ 1º – Para obtenção da nota final da matéria será levada em consideração a média obtida pela soma das notas da Verificação Corrente e Especial, somadas à nota da Verificação Final, cujo resultado será dividido pelo número de verificações aplicadas, ficando a critério do currículo ou do Regimento Interno estabelecer pesos diferentes para cada uma delas, observando as respectivas capacidades pretendidas.

§ 2º - Caso o discente não obtenha a média mínima de 5 (cinco inteiros) ou mais, após a verificação em primeira época, em qualquer uma das matérias, será submetido à segunda época, conforme limitação disposta nos Regimentos Internos dos respectivos OAES, ou currículo de curso ou estágio, com avaliação de todo o conteúdo curricular da matéria, desconsiderando-se todo o conjunto de notas obtidas em primeira época.

§ 3º – No caso do parágrafo anterior, se na segunda época o discente não atingir nota mínima igual ou superior a 5 (cinco inteiros) será declarado reprovado naquela matéria, podendo ser desligado ou ficar em dependência, conforme o currículo ou Regimento Interno.

§ 4º – A nota mínima de aprovação na matéria de Educação Física será 6 (seis inteiros), para isenção de verificação final, devendo o currículo ou o Regimento Interno do OAES especificar a forma como será avaliada.

§ 5º - A nota de conduta escolar poderá ser um dos critérios de avaliação e aprovação no Curso Superior de Técnico de Polícia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública, Curso de Tecnólogo de Polícia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública I e Curso de Bacharelado em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, desde que assim consignado no Regimento Interno do respectivo OAES.

Artigo 91 – O currículo de curso ou estágio, ou o Regimento Interno do OAES, poderá prever particularidades relacionadas à avaliação, especificando ainda:

I – prazos e forma de aplicação das verificações; II – duração das avaliações;

III – metodologia de correção e critérios sobre a solução padrão;

IV – metodologia para a confecção das verificações;

V – critérios para a coordenação de professores e professores-auxiliares, caso haja mais de um designado para a matéria, de modo a garantir que a verificação dos conhecimentos seja aplicada de igual forma aos discentes do mesmo curso;

VI – critérios para aplicação dos tipos de verificação prevista no artigo anterior.

Artigo 92 – A aprovação no Programa de Mestrado Profissional e de Doutorado obedecerá aos requisitos específicos previstos no Regimento Interno do CAES ou em seus respectivos currículos.

Artigo 93 – Nos cursos organizados com mais de um período letivo, será admitida a matrícula na fase subsequente do discente reprovado em uma ou mais matérias, conforme disciplinado em Regimento Interno do OAES, as quais serão cursadas na condição de dependente, cumulativamente àquelas relativas à fase cursada.

§ 1º – A nota obtida na condição de dependente será considerada tão-somente para efeito de aprovação, não sendo computada, portanto, na aferição da média final do período a que se refere.

§ 2º – A reprovação em uma única matéria no último período letivo implicará reprovação no curso, não podendo ser suprida por meio de dependência, salvo o discente do último ano do BCPSOP, conforme previsão no Regimento Interno da APMBB.

Artigo 94 – No exercício de qualquer atividade de ensino da PMESP, o discente que se julgar prejudicado em avaliação poderá apresentar recurso administrativo devidamente fundamentado, direcionado ao professor da matéria, protocolando-o na seção responsável, para avaliação e manifestação.

Parágrafo único – Caso o instrutor não reconsidere sua avaliação, o discente poderá requerer análise pelo Coordenador da atividade de ensino ou autoridade equivalente, que decidirá em última instância administrativa.

§ 1º - O coordenador da atividade de ensino ou autoridade, designada pelo OAES, decidirá em última instância administrativa a demanda, quanto ao mérito.

§ 2º - O OAES ou OCG analisará o recurso quanto à forma procedimental estabelecida e realizará o trâmite interno e a divulgação da decisão.

SUBSEÇÃO II

Da Frequência e Assiduidade

Artigo 95 - A frequência do discente às aulas é requisito essencial para a conclusão com aproveitamento das atividades e modalidades de ensino do SEPM.

§ 1º - A aferição da assiduidade refletirá na participação e dedicação do discente nas atividades e modalidades de ensino respectivas e será realizada por meio de controle de frequência, estabelecido no currículo ou no Regimento Interno do OAES.

§ 2º - A frequência mínima para aprovação em qualquer modalidade e atividade de ensino é de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária total do currículo, dos Cursos da Educação Superior e Profissional, sujeitando-o a nova convocação, conforme previsto em norma específica.

§ 3º - Além do previsto no parágrafo anterior, nas modalidades e atividades de ensino dos Cursos da Educação Superior e Profissional a frequência mínima para aprovação é de 50% (cinquenta por cento) da carga horária por matéria.

§ 4º - A não participação do discente em atividade e modalidade de ensino será justificada apenas nos casos abaixo, não sendo computada, todavia, para fins de cálculo de frequência mínima:

I - motivo de força maior ou caso fortuito, plenamente comprovado;

II - atividade em benefício do serviço, da preservação da ordem pública ou de interesse público;

III - doação de sangue; IV - luto;

V - núpcias;

VI - interesse da justiça, da polícia judiciária ou fins disciplinares; VII - licença paternidade;

VIII - convocações superiores dirigidas formalmente ao respectivo Cmt ou Coordenador do OAES, OCG ou OPM responsável pela atividade de ensino;

IX - convocação do Cmt do OAES.

§ 5º - O ato de justificação da não participação do discente deverá ser publicado em Boletim Interno do Órgão responsável pela atividade de ensino.

§ 6º - Nas I-44-PM deverão constar os parâmetros mínimos para aferição da frequência em percentuais das atividades que integrarão o curso ou estágio desenvolvido, quando se tratar de método EaDPM, devendo o currículo particularizar estes percentuais, diante das exigências

pedagógicas de cada curso ou estágio.

§ 7º- Nas matérias e assuntos desenvolvidos de forma semipresencial, a parcela desenvolvida no método EaDPM respeitará o contido nas I-44-PM, no método presencial respeitará o disposto pelo § 2º desta norma, tanto para o ensino superior quanto para o ensino profissional, compondo desta forma a frequência total do curso.

§ 8º - Caso o discente esteja presente à aula, mas impedido de realizar a atividade pedagógica proposta, o docente deverá indicar atividade compatível e relacionada com o assunto desenvolvido, sempre que possível, desde que haja efetivo aproveitamento e aquisição das vivências curriculares propostas, ocasião em que a atividade será considerada cumprida.

§ 9º - Caso o motivo de impedimento apresentado pelo discente inviabilize qualquer tipo de participação efetiva, a mera presença física não será considerada para fins de frequência curricular.

§ 10 - Deverá a OPM responsável pelo curso ou estágio providenciar, por meio de lançamento do docente em planilha de controle de frequência, o efetivo registro da atividade pedagógica proposta ou a justificativa da impossibilidade de sua realização.

§ 11 - Não será admitida a substituição de avaliação prática por teórica, a fim de se manter a isonomia do processo ensino e aprendizagem, salvo mediante manifestação justificada por escrito, do OGC ou OAES, nos casos de cursos cuja classificação seja imperiosa para a promoção do policial militar.

SUBSEÇÃO III

Do Desligamento

Artigo 96 - Ressalvado o disposto em legislação específica, o discente será desligado do curso ou estágio ministrado na PMESP quando verificada uma das seguintes situações:

I - o próprio discente o solicitar;

II - for reprovado em definitivo na avaliação da aprendizagem;

III - for condenado por crime doloso, com trânsito em julgado, a pena privativa de liberdade;

IV - ingressar a praça, no mau comportamento;

V - ser punido disciplinarmente por ato classificado como transgressão atentatória às instituições ou ao Estado, aos direitos humanos fundamentais ou de natureza desonrosa, depois de esgotados os recursos administrativos disciplinares pertinentes;

VI - não atingir 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária total do currículo dos Cursos da Educação Superior e Profissional;

VII - não atingir 50% (cinquenta por cento) da carga horária por matéria, dos Cursos da Educação Superior e Profissional;

VIII - for punido, com sanção disciplinar exclusória ou exonerado da Instituição, a pedido ou exofficio;

IX - quando não for observado o contido no Artigo 95, §§ 6º e 7º.

§ 1º - A solicitação de desligamento deverá obrigatoriamente ser formalizada por escrito de acordo com as normas de correspondência vigentes na PMESP, sendo irretratável a partir de seu registro no protocolo geral do respectivo OAES ou OGC responsável pelo desenvolvimento do curso.

§ 2º - Se o discente for desligado em razão de doença ou incapacidade física ocasionada por atividade do próprio curso, ou ainda, passar a condição de gestante ou licença maternidade, terá sua rematrícula garantida no primeiro curso posterior, assim que cessada a situação incapacitante, não sendo computado o tempo até então decorrido para efeito de desconto de tempo de serviço, nos termos da legislação específica.

§ 3º - O discente desligado, quando policial militar, será reapresentado à sua OPM de origem tão logo se encerre, in albis, o prazo para recurso.

§ 4º - As decisões de desligamento, rematrícula e suas decorrências serão publicadas em Boletim Geral.

§ 5º - A aferição da frequência por matéria deverá ocorrer ao término do cumprimento da carga horária prevista e está condicionada às aulas efetivamente ministradas ao Pelotão a que pertence o discente.

Artigo 97 – O ato de desligamento será praticado pelo Cmt do OAES ou OGC responsável pelo desenvolvimento do curso.

Parágrafo único – Será dado conhecimento do ato de desligamento diretamente ao militar desligado por meio de documento da autoridade, apontando:

I – os motivos de fato e de direito que motivaram o ato;

II – o prazo para eventual recurso desse ato, nos termos da legislação específica;

III – o valor a ser indenizado.

Artigo 98 – Recebida à comunicação do seu desligamento, o discente deverá manifestar-se imediatamente da sua pretensão em interpor recurso desse ato e, em caso positivo, será

mantido nas atividades curriculares, somente sendo reapresentado à sua OPM, se policial militar, quando o recurso for indeferido em definitivo.

§ 1º – O discente desligado poderá interpor recurso perante a autoridade que praticou o ato de desligamento, que poderá retratar-se, caso contrário encaminhará o recurso em canal técnico diretamente ao Diretor do ODSE.

§ 2º – O recurso versará exclusivamente sobre as questões de fato relacionadas ao ato questionado, sendo vedada discussão e manifestação sobre matérias estranhas e impertinentes.

§ 3º – Recebido o recurso, o Diretor do ODSE emitirá decisão fundamentada em três dias úteis a contar do seu protocolo, da qual caberá recurso ao Subcmt PM em cinco dias úteis contados da data em que se der ciência pessoal ao desligado.

§ 4º – O recurso ao Subcmt PM deverá ser interposto diretamente no ODSE, sendo instruído com todos os documentos produzidos sobre a questão discutida.

§ 5º – O Subcmt PM decidirá a questão em última instância administrativa, dela não cabendo novo recurso na esfera administrativa.

Artigo 99 – O desligamento implicará na não conclusão do curso com aproveitamento, obrigando o discente desligado a ressarcir as despesas geradas por sua participação, em conformidade com os critérios estabelecidos em planilha de custos a ser preenchida pelo OAES ou OGC responsável pelo curso ou estágio.

Parágrafo único – O cálculo da indenização devida será proporcional ao período decorrido entre matrícula e o desligamento.

SEÇÃO II

Da Conclusão dos Cursos e Estágios

Artigo 100 – Nos cursos organizados com mais de um período letivo, a classificação final de curso corresponderá à média aritmética simples das médias finais de cada período.

Artigo 101 – Nos casos em que a aprovação depender da realização de Verificação de 2ª época em mais de uma matéria, o discente perderá sua classificação na turma, sendo inserido na última colocação, independentemente de sua nota final.

Parágrafo único – Nos cursos formados por mais de um período letivo, o limite previsto no "caput" será considerado a cada período.

Artigo 102 – Para fins de classificação no curso, o discente que ficar em dependência será

colocado após o último classificado do ano relativo à dependência que tiver carregado, sendo que, entre os dependentes, valerá a classificação por média.

Artigo 103 – Na hipótese de igualarem-se médias finais, o critério de desempate será a antiguidade nos termos do artigo 4º da Lei Complementar nº 893/01 (Regulamento Disciplinar da PMESP - RDPM).

Artigo 104 – Para as atividades de ensino que tenham duração igual ou inferior a 2 (duas) semanas, a matrícula e conclusão serão publicadas em ato único.

Artigo 105 – O discente que concluir com aproveitamento o curso, o estágio ou o treinamento, fará *jus* a diploma ou certificado, conforme normas específicas.

Artigo 106 - Será conferida a medalha "Pedro Dias de Campos" e o respectivo diploma ao primeiro colocado dos cursos, conforme previsto na legislação pertinente.

Artigo 107 – O encerramento dos cursos e estágios se dará por meio de solenidade, regulada por norma específica.

ANEXO I.4

MODELO DE PLANILHA DE INVESTIGAÇÃO SOCIAL

NOME:_____

RG:_____**CPF:**_____

DATA DE NASCIMENTO:_____

ENDEREÇOS RESIDENCIAIS DOS ÚLTIMOS CINCO ANOS.

_____

_____

_____

JÁ SE ENVOLVEU EM OCORRÊNCIAS POLICIAIS? SIM ( ). NÃO ( ).

CASO SIM RELATE-A(S).

_____

_____

_____

_____

INDIQUE DOIS AMIGOS QUE POSSAM DAR REFERÊNCIAS:

01 - NOME COMPLETO_____

ENDEREÇO:_____

_____

TELEFONE DE CONTATO:_____

02 – NOME COMPLETO_____

ENDEREÇO:_____

_____

TELEFONE DE CONTATO:_____

POSSUI VEÍCULO(S) EM SEU NOME? INFORME A(S) PLACA(S).

_____

_____

USA VEÍCULO(S) EM NOME DE OUTRA PESSOA? INFORME A PLACA.

_____

_____

INFORME QUAIS FORAM SEUS DOIS ÚLTIMOS EMPREGOS E O MOTIVO DE SUA SAÍDA.

_____

_____

_____

_____

INFORME O NOME COMPLETO, RG E CPF DE SEU NAMORADO(A), COMPANHEIRO(A), OU ESPOSO(A).

NOME:_____

RG:_____

CPF:_____

INFORME O NOME COMPLETO E O ENDEREÇO DE SEUS PAIS.

PAI_____

ENDEREÇO:_____

_____

TELEFONE:_____

MÃE_____

ENDEREÇO:_____

_____

TELEFONE:_____

INFORME O NOME COMPLETO, ENDEREÇO, RG, E CPF DE SEUS IRMÃOS E OU IRMÃS.

NOME:_____**ENDEREÇO:**_____

_____

_____**RG:**_____**CPF**_____

NOME:_____**ENDEREÇO:**_____

_____

_____**RG:**_____**CPF**_____

NOME:_____**ENDEREÇO:**_____

_____

_____**RG:**_____**CPF**_____

NOME:_____**ENDEREÇO:**_____

_____

_____**RG:**_____**CPF**_____

NOME:_____**ENDEREÇO:**_____

_____

_____**RG:**_____**CPF**_____

NOME:_____**ENDEREÇO:**_____

_____

_____**RG:**_____**CPF**_____

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM

(Processo Administrativo n° 057.00210456/2026-50)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº *...../....*, CELEBRADO ENTRE **O ESTADO DE SÃO PAULO** POR MEIO DA **SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA, POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO, UGE 180155 – COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR UM**, POR INTERMÉDIO DO *.....* E .....

O **Estado de São Paulo**, por intermédio da **Polícia Militar, Comando de Policiamento do Interior Um - UGE 180.155**, com sede a **Av. DEPUTADO BENEDITO MATARAZZO, N° 9931, JD. OSVALDO CRUZ, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS/SP**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.198.514/0044-94, neste ato representado pelo **Coronel PM Edmilson Mendes Ribeiro**, nomeado pela publicação no DOE de 21 de maio de 2026, portador da Matrícula Funcional nº 95.0791-4, 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 057.00210456/2026-50 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 nº 190/2026*, 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 prestação de serviço de contact center para o COPOM do Comando de Policiamento do Interior Um (CPI-1), 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:

FUNÇÃO	***VALOR UNITÁRIO DA HORA TÉCNICA (60 MINUTOS)***	***ESTIMATIVA DE HORAS TÉCNICAS POR MÊS (31 DIAS)***	***VALOR MENSAL ESTIMADO***
TELEATENDENTE – INGLÊS	R$ _____	744 h/t por mês	R$ _____
TELEATENDENTE	R$ _____	7.440 h/t por mês	R$ _____
SUPERVISOR	R$ _____	744 h/t por mês	R$ _____

SUPERVISOR DE QUALIDADE	R$ _____	184 h/t por mês	R$ _____
COORDENADOR ADMINISTRATIVO	R$ _____	184 h/t por mês	R$ _____
AUXILIAR COORDENADOR ADMINISTRATIVO	R$ _____	184 h/t p//mês	R$ _____
VALOR TOTAL MÊS:			R$ _____
VALOR TOTAL DOS 30(TRINTA) MESES:			R$ _____

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 unitário*

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de *30 (trinta) meses,* contados do início de ordem de execução de serviços, prorrogável por até 10 (dez) anos, a critério do Contratante, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 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 *180 (cento e oitenta)* 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, § 5°, da Lei n° 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, §§ 1° e 2°, 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 *IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor,* 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 – Iº) / Iº, 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 *01 (um) mês,* 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, § 6°, c/c o art. 135, § 6°, 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 n.º 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,doart.137,daLeinº14.133, 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, 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 – CNDT;
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 (dezesseis) 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;

9.2. 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 Agência 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.*

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. *A contratação conta com garantia de execução prestada pelo Contratado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, no valor de R$ _____, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, observando-se para a definição e aplicação desse percentual, quando*

o caso, o disposto no parágrafo único do artigo 98 do referido diploma legal, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados do Contratado que venham a participar da execução dos serviços contratados.

11.2. *A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência contratual.*

11.3. *Caso seja feita opção pela modalidade de seguro-garantia:*

11.3.1. *A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas;*

11.3.2. *O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora, observando-se, quando for o caso, o disposto no § 2º do artigo 96 e no parágrafo único do artigo 97 da Lei nº 14.133, de 2021;*

11.3.3. *Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, nas condições estabelecidas pelo parágrafo único do artigo 97, c/c o § 2º do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021.*

11.4. *Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.*

11.5. *A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:*

11.5.1. *prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;*

11.5.2. *multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo Contratante ao Contratado; e*

11.5.3. *obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS relacionadas à contratação não adimplidas pelo Contratado, quando couber.*

11.6. *Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:*

11.6.1. *Caso fortuito ou força maior;*

11.6.2. *Descumprimento das obrigações pelo Contratado decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente ao Contratante;*

11.6.3. *Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.*

11.7. *No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada seguindo os mesmos parâmetros.*

11.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, o Contratado deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de *10 (dez) dias úteis*, contados da data em que for notificado pelo Contratante para fazê-lo.

11.9. *O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.*

11.9.1. *O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).*

11.9.2. *Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.*

11.10. *A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que a notificação quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º do artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021) ou a comunicação do sinistro pelo Contratante ocorra após expirada a vigência da contratação ou a validade da garantia.*

11.11. *Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta-fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.*

11.12. *A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.*

11.13. *A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as verbas trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS, inclusive verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria.*

11.14. *Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, o Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade do Contratado sem extinção de seus contratos de trabalho.*

11.15. *O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.*

11.16. *O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.*

11.17. *A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.*

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:** as sanções serão aplicadas em conformidade com a Resolução nº SSP-05/2026, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 02MAR26, que integra este instrumento, após regular processo administrativo.

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 n.º 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 n.º 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: 180155

II. Fonte de Recursos: 15001001

III. Programa de Trabalho: 180402

IV. Elemento de Despesa: 339039-99

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 n.º 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.

São José dos Campos, data da última assinatura eletrônica das partes.

_____

Representante legal do CONTRATANTE

_____

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO
Publicado na Edição de 2 de março de 2026 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

RESOLUÇÃO SSP-05/2026

Regulamenta a aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no âmbito da Secretaria da Segurança Pública.

O **SECRETÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA**, no exercício de suas atribuições legais e regulamentares, e, considerando as significativas alterações introduzidas pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (LLCA), às licitações e contratações públicas, bem como a necessidade de disciplinar a aplicação de sanções, nos termos dos artigos 155 a 163 desse diploma legal,

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Artigo 1º - A aplicação de sanções aos licitantes e contratados, em decorrência de infrações cometidas em procedimentos licitatórios, em contratações administrativas e em outros ajustes regidos pela LLCA obedecerá ao disposto nesta Resolução.

Artigo 2º - São consideradas infrações para os fins desta Resolução:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Artigo 3º - As sanções administrativas aplicáveis são:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos.

Artigo 4º - Além das sanções previstas no artigo 3º desta Resolução, incidirá em multa de mora o contratado que der causa ao atraso injustificado na execução do contrato, na forma prevista em edital ou em contrato.

Parágrafo único. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta Resolução.

Artigo 5º - Na aplicação das sanções a que se refere o artigo 2° desta Resolução, serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos à Administração que advierem da infração cometida;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

§1º - São consideradas circunstâncias agravantes:

1 - a existência de registro do licitante ou contratado no E-Sanções ou na Relação de Apenados do TCESP, em vigência no momento do cometimento da infração, em decorrência de penalidade aplicada no âmbito da Secretaria da Segurança Pública, nos 12 (doze) meses anteriores ao fato ensejador da sanção;

2 - a desclassificação ou inabilitação por descumprimento das exigências do edital, quando for notória a impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

3 - a inércia deliberada do licitante ou do contratado em face das diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório ou o inadimplemento de obrigações contratuais;

4 - a falsidade de declaração, apresentada pelo licitante, de que é beneficiário de tratamento diferenciado concedido em legislação específica;

5 - a reincidência na infração;

6 - a imprescindibilidade do bem ou serviço contratado para o funcionamento de serviços públicos ou satisfação de necessidade coletiva.

§ 2º - São consideradas circunstâncias atenuantes:

1 - a falha escusável do licitante ou contratado;

2- a apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído o licitante ou o contratado e que não sejam de fácil identificação por estes últimos;

3- a juntada de documentação que, embora não tenha atendido às exigências do edital, foi encaminhada de forma equivocada, sem indício de má-fé;

4 - a adoção de medidas destinadas a mitigar os efeitos danosos da conduta infracional.

Artigo 6º - Considera-se reincidência a repetição de conduta prevista no artigo 2º desta Resolução, sancionada por decisão administrativa irrecorrível.

Parágrafo único - Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período superior a 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO II - DAS SANÇÕES

Seção I – Da Advertência

Artigo 7º - A advertência será aplicada exclusivamente ao contratado que der causa à inexecução parcial do contrato, da qual não advenha grave dano à Administração, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

Parágrafo único - Será considerada inexecução parcial sem grave prejuízo à Administração aquela relacionada ao descumprimento de cláusulas contratuais, que não comprometa o cumprimento da execução contratual, bem como não cause dano ao interesse público.

Seção II – Da Multa prevista no inciso II do artigo 3º desta Resolução

Artigo 8º - A multa prevista no inciso II do artigo 3º desta Resolução não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado e poderá ser aplicada a todas as infrações tratadas por esta Resolução.

Artigo 9º - Em caso de inexecução parcial do ajuste será aplicada a multa prevista no inciso II do artigo 3º desta Resolução, na seguinte conformidade:

I - aquisição de bens, contratação de prestação de serviços não contínuos e obras e serviços de engenharia: de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor total do contrato;

II - serviços e fornecimentos contínuos: de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor anual do contrato;

Artigo 10 – Em caso de inexecução total do ajuste será aplicada a multa prevista no inciso II do artigo 3º desta Resolução, na seguinte conformidade:

I - aquisição de bens, contratação de prestação de serviços não contínuos e obras e serviços de engenharia: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor total do contrato;

II - serviços e fornecimentos contínuos: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor anual do contrato.

Artigo 11 – A multa prevista no inciso II do artigo 3º desta Resolução será aplicada nos termos e percentuais abaixo indicados:

I - deixar de entregar a documentação exigida para o certame: de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato;

II - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato;

III - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato;

IV - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato;

V - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato**:** de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato;

VI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato;

VII - praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato;

VIII - praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013: de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato.

Artigo 12 - Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato, a autoridade competente deverá deliberar, formalmente, quanto à vantajosidade da manutenção do contrato vigente ou inaugurar, imediatamente, os procedimentos para a extinção do contrato.

Seção III – Da multa de mora prevista no artigo 4º desta Resolução

Artigo 13 - Em caso de atraso injustificado na execução do contrato será aplicada a multa de mora prevista no artigo 4º desta Resolução:

I - sobre o valor da parcela inadimplida;

II - a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado para cumprimento da obrigação.

§1º- A multa de mora prevista no *caput* deste artigo será:

1 - no caso de aquisição de bens ou de prestação de serviços não contínuos:

a) 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 60 (sessenta) dias;

b) após 60 (sessenta) dias, ficará caracterizada a inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo de eventual extinção unilateral em prazo inferior, conforme o caso.

2 - no caso de serviços e fornecimentos contínuos:

a) 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 60 (sessenta) dias;

b) após 60 (sessenta) dias, ficará caracterizada a inexecução parcial ou total do contrato, conforme o caso, sem prejuízo de eventual extinção unilateral em prazo inferior, dadas as características do serviço prestado ou bem adquirido.

3 - no caso de obras e serviços de engenharia:

a) 0,7% (sete décimos por cento) ao dia, para atraso de até 30 (trinta) dias;

b) 1% (um por cento) ao dia, para atraso de até 30 (trinta) dias, no caso de reincidência;

c) após 30 (trinta) dias, ficará caracterizada a inexecução parcial ou total do contrato, conforme o caso, sem prejuízo de eventual extinção unilateral em prazo inferior, dadas as características do serviço prestado.

§ 2º – Os prazos referidos nos itens 1 a 3 do §1º deste artigo serão contados em dias corridos.

§ 3º – A multa de mora poderá:

1 - ser convertida na multa sancionatória prevista no inciso II do artigo 3º desta Resolução;

2 - ser aplicada em conjunto com as demais sanções previstas nesta Resolução;

3 - ensejar a extinção unilateral do contrato.

Seção IV – Do Impedimento de Licitar e Contratar

Artigo 14 - A sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta do Estado de São Paulo, será aplicada ao contratado ou licitante pelas infrações nos termos abaixo, quando não se justificar a imposição de declaração de inidoneidade, pelos seguintes prazos, respeitado o prazo máximo de 3 (três) anos:

I - de 3 (três) meses a 9 (nove) meses pela conduta de deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

II - de 6 (seis) meses a 18 (dezoito) meses pela conduta de:

a) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

b) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

c) retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

III - de 12 (doze) meses a 3 (três) anos, pela conduta de dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

IV - de 2 (dois) anos a 3 (três) anos, pela conduta de dar causa à inexecução total do contrato.

Seção V – Da Declaração de Inidoneidade para Licitar ou Contratar

Artigo 15 – A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos será aplicada ao contratado ou licitante pelas infrações nos termos abaixo, pelos seguintes prazos, devendo ser observado o prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos:

I - de 3 (três) anos a 5 (cinco) anos, pela conduta de praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

II - de 4 (quatro) anos a 6 (seis) anos pela conduta de:

a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

d) praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Parágrafo único - A sanção prevista no *caput* será aplicada quando justificada a imposição de penalidade mais grave pela prática das seguintes condutas, pelos seguintes prazos:

I - de 3 (três) anos a 5 (cinco) anos pela conduta de:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

b) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

c) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

d) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

e) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

II - de 4 (quatro) anos a 6 (seis) anos, pela conduta de dar causa à inexecução total do contrato;

CAPÍTULO III - DAS COMPETÊNCIAS

Artigo 16 - O Dirigente da Unidade Gestora Executora (UGE) será competente para:

I - instaurar os processos sancionatórios e de responsabilização;

II - aplicar as sanções de advertência e multa nos casos de inexecução parcial do contrato que não resulte em grave dano à Administração, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

III - aplicar as sanções decorrentes de infrações no procedimento licitatório para constituição de Sistema de Registro de Preços, do descumprimento do pactuado na ata de registro de preço, em relação à sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações;

IV - aplicar as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ata de registro de preço, na condição de órgão participante, em relação à sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações.

Parágrafo único – Os atos previstos neste artigo serão formalizados mediante despacho motivado, com a devida indicação dos fundamentos fáticos e jurídicos.

Artigo 17 - O Dirigente da Unidade Orçamentária (UO) será competente para aplicar:

I - sanção de multa pelas seguintes condutas:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

b) dar causa à inexecução total do contrato;

c) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

d) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

e) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

g) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

h) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

i) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

j) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

k) praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

II - a sanção de impedimento de licitar e contratar pelas seguintes condutas:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

b) dar causa à inexecução total do contrato;

c) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

d) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

e) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

Artigo 18 - Compete exclusivamente ao Secretário de Segurança Pública a aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, prevista no artigo 15 desta resolução, que será precedida de análise pelo órgão jurídico da Pasta.

CAPÍTULO IV - DA APURAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Seção I - Das espécies de processo para aplicação das sanções

Artigo 19 - A aplicação das sanções objeto desta Resolução obedecerá ao seguinte:

I - para as sanções previstas nos incisos I a II do artigo 3º, desta Resolução e para a multa de mora será instaurado processo sancionatório;

II - para as sanções previstas nos incisos III e IV, do artigo 3º, desta Resolução, será instaurado processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou

mais servidores estáveis.

§1º - O processo sancionatório e o processo de responsabilização terão início com o registro da infração.

§2º - O processo sancionatório e o processo de responsabilização deverão ser instaurados junto ao SEI/SP - Sistema Eletrônico de Informações do Estado de São Paulo - nos termos do Decreto nº 67.641, de 10 de abril de 2023, e ser relacionados, apensados ou anexados ao processo principal, de forma que a consulta a ambos possa ser simultânea.

§3º - O processo sancionatório e o processo de responsabilização deverão ser instruídos com as peças extraídas do processo principal identificadas individualmente, evitando a reunião de vários documentos em um único arquivo.

§4º - Com o início do processo sancionatório ou do processo de responsabilização**,** deverão ser notificados os emitentes das garantias que houver.

Seção II - Do registro da infração

Artigo 20 - Constatada a prática das infrações previstas nesta Resolução, no transcorrer do procedimento licitatório ou durante a execução do contrato, o fato deverá ser relatado formalmente ao Dirigente da UGE para que exerça o controle preventivo e delibere sobre o prosseguimento.

§1º - O relato formal da infração constitui um dever do agente público que tomar conhecimento do fato.

§ 2º - O relato formal da infração deverá conter os seguintes elementos:

1 - descrição da conduta irregular praticada pelo licitante ou contratado;

2 - motivação do ato, com enquadramento da situação fática às infrações previstas nesta Resolução;

3 - memorial de cálculo da multa, com base nesta Resolução;

4 - proposta de aplicação das sanções, nos termos desta Resolução.

§ 3º - O relato formal da infração será lavrado em documento digital, por meio do SEI/SP ou outro que venha a substituí-lo.

§ 4º - Compete:

1 - ao agente de contratação, bem como ao presidente da comissão de contratação, conforme o caso, o relato formal da infração cometida durante a licitação.

2 - ao gestor e a qualquer fiscal do contrato o relato formal da infração cometida durante a execução contratual.

§ 5º - Em sendo o relato formal da infração lavrado pelo fiscal do contrato, este deverá ser remetido preliminarmente ao gestor do contrato, para que exerça o controle preventivo do ato.

Seção III - Do processo sancionatório para aplicação de advertência

Artigo 21 – À vista de relato formal sobre inexecução parcial do contrato, sem grave dano à Administração, o dirigente da UGE determinará, mediante despacho fundamentado, a abertura do processo sancionatório para aplicação de advertência.

§ 1º - O despacho fundamentado consistirá na conferência e aprovação da aplicação da sanção.

§2º - Após seu despacho fundamentado o Dirigente de UGE encaminhará os autos ao gestor do contrato, para que intime o interessado para apresentar defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da intimação.

§ 3º - Expirado o prazo para manifestação do interessado, a autoridade competente proferirá decisão fundamentada.

Seção IV - Do processo sancionatório para aplicação da multa prevista no artigo 2º, inciso II desta Resolução e da multa de mora prevista no 3º desta Resolução

Artigo 22 - À vista de relato formal sobre a prática de infração sujeita à multa ou à multa de mora, o Dirigente da UGE determinará, mediante despacho fundamentado, a abertura do processo sancionatório.

§1º - O despacho fundamentado consistirá na conferência e aprovação da aplicação da multa proposta no relato formal.

§2º - Após seu despacho fundamentado o Dirigente de UGE encaminhará os autos ao gestor do contrato, para que intime o interessado para apresentar defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da intimação.

§3º - Expirado o prazo para manifestação do interessado, a autoridade competente proferirá decisão fundamentada.

§4º - Mantida a aplicação da penalidade, o interessado deverá ser intimado para ciência e, se for o caso, para pagamento da multa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação para o recolhimento, devendo comprová-lo nos autos do processo sancionatório.

Seção V - Do processo de responsabilização para aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Artigo 23 - À vista de relato formal sobre a prática de infração sujeita às penalidades de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, o Dirigente da UGE determinará, mediante despacho fundamentado, a abertura do processo de responsabilização, nos termos do artigo 19, inciso II desta Resolução.

§1º - O despacho fundamentado consistirá:

1 - Na conferência da penalidade proposta no relato formal;

2 - Na constituição de comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, de acordo com o artigo 19, inciso II desta Resolução.

§2º - A comissão referida no inciso II do §1º deste artigo:

1 - avaliará fatos e circunstâncias conhecidos;

2 - intimará o interessado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

3 - notificará os emitentes das garantias exigidas no contrato sobre o início do processo de responsabilização para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, nos termos do artigo 137, § 4º, da LLCA.

Artigo 24 - Se estiverem presentes indícios que recomendem, desde logo, a rescisão unilateral do contrato, deverá o interessado ser intimado de ambas as consequências da infração constatada.

Artigo 25 - Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o interessado poderá apresentar alegações finais, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação.

Artigo 26 - Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

Artigo 27 - Finalizada a produção de provas ou expirado o prazo para alegações finais, a comissão elaborará relatório pormenorizado dos fatos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

Artigo 28 - Os processos de responsabilização deverão ser remetidos, após o término da fase de instrução, à autoridade competente para fins de avaliação da regularidade do seu processamento.

Parágrafo único - Constatada a regularidade, a autoridade competente proferirá decisão, salvo nos casos de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, hipótese em que os autos serão remetidos ao órgão de assessoramento jurídico preliminarmente à decisão do Titular da Pasta.

Seção VI - Dos recursos

Artigo 29 - Da decisão que aplicar as sanções de advertência, multa, multa de mora e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação.

Parágrafo único - O recurso deverá ser dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados do recebimento dos autos.

Artigo 30 - Da decisão que aplicar a sanção de inidoneidade para licitar e contratar, caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados do seu recebimento pela autoridade competente.

Artigo 31 - O recurso e o pedido de reconsideração suspenderão o ato ou a decisão recorrida, até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

Artigo 32 - Na elaboração de suas decisões, a autoridade competente será auxiliada pelo órgão de assessoramento jurídico, que deverá dirimir dúvidas e subsidiá-la com as informações necessárias.

Seção VII - Das intimações

Artigo 33 - A intimação dos atos previstos nesta Resolução será feita ao preposto ou ao representante legal do interessado, conforme o caso, mediante mensagem eletrônica formal por meio do SEI/SP ao endereço de e-mail registrado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

Parágrafo único - Resultando infrutífera a intimação a que refere o *caput* deste artigo, será esta efetuada por meio de publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34 - A imposição das sanções previstas nesta Resolução não impede a propositura de ação judicial visando à reparação integral do dano causado.

Artigo 35 - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

Artigo 36 - Aplica-se na contagem dos prazos previstos nesta Resolução o disposto no artigo 183 da LLCA.

Artigo 37 - A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

I - interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o *caput*

deste artigo;

II - suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

III - suspensa por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

Artigo 38 - Os atos previstos como infrações administrativas na LLCA ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida lei.

Artigo 39 - 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 LLCA 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.

Artigo 40 - Esta Resolução deverá integrar, obrigatoriamente, como anexo, os instrumentos convocatórios de licitação, os contratos e os instrumentos equivalentes, inclusive nas hipóteses de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 41 - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos em relação aos certames e contratos regidos pela Lei Federal nº 14.133/2021.

OSVALDO NICO GONÇALVES

Secretário da Segurança Pública

ANEXO IV

MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

(em papel timbrado da licitante)

FUNÇÃO	***VALOR UNITÁRIO DA HORA TÉCNICA (60 MINUTOS)***	***ESTIMATIVA DE HORAS TÉCNICAS POR MÊS (31 DIAS)***	***VALOR MENSAL ESTIMADO***
TELEATENDENTE – INGLÊS	R$ _____	744 h/t por mês	R$ _____
TELEATENDENTE	R$ _____	7.440 h/t por mês	R$ _____
SUPERVISOR	R$ _____	744 h/t por mês	R$ _____
SUPERVISOR DE QUALIDADE	R$ _____	184 h/t por mês	R$ _____
COORDENADOR ADMINISTRATIVO	R$ _____	184 h/t por mês	R$ _____
AUXILIAR COORDENADOR ADMINISTRATIVO	R$ _____	184 h/t p//mês	R$ _____
VALOR TOTAL MÊS:			R$ _____
VALOR TOTAL DOS 30(TRINTA) MESES:			R$ _____

(*) h/t = horas técnicas

a) O valor ***mensal*** relativo à prestação dos serviços ofertados na licitação deverá ser decomposto pelo valor unitário da hora técnica (60 minutos) de cada função, conforme a planilha acima;

b) Deverá entregar juntamente com sua proposta comercial o descritivo de todos os serviços ofertados, a fim de serem verificadas se há correspondência com as descrições técnicas solicitadas no Termo de Referência;

c) O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias.

A empresa deverá possuir conta corrente no Banco do Brasil, conforme previsto no decreto 62.867, de 03 de outubro de 2017, para que sua proposta seja habilitada.

(Local e data).

_____

(Nome/assinatura do representante legal)