**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 0.21) |

**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 | 198/2026 | 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.*