ESP-CGA JUSTICA E CIDADANIA

TERMO DE REFERÊNCIA 47/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
47/2026	990133-ESP-CGA JUSTICA E CIDADANIA	MAYRA INGRID DA SILVA	31/08/2026 12:25 (v 0.10)

Status
ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		019.00002711/2026-85

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de recepção, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

GRUPO ÚNICO						
ITEM	***ESPECIFICAÇÃO***	***CATSER /SIAFISICO***	***Nº DE POSTOS (1)***	***DIAS TRABALHADOS POR MÊS (2)***	***PREÇO UNITÁRIO (R$ /POSTO/DIA) (3)***	***TOTAL MENSAL (R$) (4) = (1) X(2)X(3)***
1	*Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – de 2ª a 6ª feira*	*8729 / 219681*	*2*	*20,5*	*R$ 430,69*	*R$ 17.658,29*
2	*Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira*	*8729 / 219673*	*21*	*20,5*	*R$ 323,28*	*R$ 139.172,04*
VALOR TOTAL DO GRUPO ÚNICO (PARA 30 MESES):						***R$ 4.704.909,90***

1.1.1 Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.
1.1.2 Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.
1.1.3 O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.
1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.
1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados da data de inicío determinada na Ordem de Inicío dos serviços, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.3.1 O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o disposto no Estudo Técnico Preliminar.
1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

Subcontratação

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.
2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:
4.1.1 A Contratada deverá orientar e capacitar os profissionais alocados na execução contratual quanto à adoção de boas práticas de sustentabilidade, especialmente em relação ao uso racional de água, energia elétrica, materiais de expediente, equipamentos e demais recursos disponibilizados pela Administração, à prevenção de desperdícios e à redução do consumo de papel, priorizando, sempre que possível, a utilização de meios eletrônicos de comunicação;
4.1.2 Os resíduos eventualmente gerados em decorrência da execução dos serviços deverão ser corretamente segregados e destinados de acordo com os procedimentos internos da Contratante e com a legislação ambiental aplicável, especialmente a Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, vedado o descarte irregular de materiais nas dependências das unidades;
4.1.3 A execução dos serviços deverá observar práticas socialmente responsáveis, compreendendo:
I. O cumprimento integral das normas trabalhistas, previdenciárias e de saúde e segurança do trabalho;
II. A promoção de ambiente de trabalho respeitoso, seguro, inclusivo e livre de discriminação, assédio ou tratamento degradante;
III. O atendimento humanizado, acessível, cordial e respeitoso aos cidadãos, servidores, autoridades, fornecedores e demais usuários, consideradas as necessidades específicas das pessoas com deficiência, das pessoas com mobilidade reduzida e dos demais públicos atendidos pela Secretaria;
IV. O respeito à diversidade, à dignidade da pessoa humana e aos direitos fundamentais, em consonância com as atribuições institucionais da Secretaria da Justiça e Cidadania; e
V. A preservação do patrimônio público e a utilização responsável dos materiais, equipamentos e instalações disponibilizados pela Contratante.
4.1.4 A aplicação dos requisitos de sustentabilidade deverá observar a natureza dos serviços e a distribuição de responsabilidades entre a Contratante e a Contratada, não sendo atribuídas à Contratada obrigações relacionadas a materiais, equipamentos, consumos ou resíduos cuja gestão não esteja compreendida no objeto.
4.1.5 Os requisitos deste item deverão ser observados durante toda a execução contratual, em conformidade com os artigos 5º e 11 da Lei Federal nº 14.133/2021, com os Decretos Estaduais nº 50.170/2005 e nº 68.017/2023, com a Lei Federal nº 12.305/2010 e com as diretrizes socioambientais do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção.

Garantia da contratação

4.2. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
4.3. 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 custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.
4.3.1 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.
4.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.
Vistoria
4.5. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução
5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
5.1.1 O início da execução dos serviços ocorrerá na data estabelecida na Ordem de Serviço, que será expedida pela Contratante com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, período destinado à mobilização da equipe, à apresentação dos documentos exigidos e à implantação integral dos postos;
5.1.2 A Contratada deverá implantar simultaneamente todos os postos relacionados no Apêndice I – Relação de Postos e Locais, nos horários e condições nele estabelecidos, não sendo admitida implantação parcial, salvo mediante autorização expressa e justificada da Contratante;
5.1.3 A expedição da Ordem de Serviço ficará condicionada à formalização do contrato e ao cumprimento das condições necessárias ao início da execução;
5.1.4 O início da execução somente será autorizado após:
I. Apresentação e aprovação do Plano de Implantação dos Serviços;
II. Indicação formal do preposto e de seu substituto;
III. Apresentação da relação nominal dos profissionais que atuarão na execução contratual;
IV. Comprovação da escolaridade, idade e experiência profissional exigidas para cada empregado;
V. Apresentação dos comprovantes de registro dos empregados e dos demais documentos trabalhistas, previdenciários e funcionais exigidos;
VI. Apresentação dos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso devidamente assinados pelos profissionais;
VII. Comprovação da realização da capacitação inicial;
VIII. Apresentação dos profissionais devidamente uniformizados e identificados; e
IX. Disponibilização dos meios de comunicação e da estrutura de supervisão necessários à execução dos serviços.
5.1.5 Os serviços serão executados de forma contínua, presencial e permanente durante os horários estabelecidos para cada posto, mediante disponibilização de profissionais capacitados, uniformizados e identificados, com cobertura integral dos postos e observância das rotinas, dos procedimentos e dos padrões de qualidade previstos neste Termo de Referência e no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção.
5.1.6 A execução compreenderá, de forma integrada:
I. Mobilização, seleção e alocação dos profissionais;
II. Capacitação inicial e periódica dos empregados;
III. Implantação simultânea dos postos;
IV. Execução diária das atividades de recepção e atendimento;
V. Controle de frequência, pontualidade e permanência dos profissionais nos postos;
VI. Cobertura dos intervalos intrajornada;
VII. Substituição imediata dos profissionais ausentes;
VIII. Supervisão operacional dos serviços;
IX. Fornecimento, reposição e controle dos uniformes e crachás;
X. Registro e comunicação das ocorrências;
XI. Acompanhamento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais;
XII. Avaliação mensal da qualidade dos serviços; e
XIII. Adoção das medidas corretivas determinadas pela fiscalização.
5.1.7. Os profissionais serão alocados nos locais, nas quantidades, nas jornadas e nos horários definidos no Apêndice I – Relação de Postos e Locais, devendo os serviços ser executados durante todo o período de funcionamento estabelecido, sem desguarnecimento dos

postos.
5.1.8. Os postos com funcionamento de 12 (doze) horas diárias deverão permanecer integralmente cobertos das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, inclusive durante os intervalos para repouso e alimentação, observada a escala de trabalho organizada pela Contratada e a legislação trabalhista e coletiva aplicável.
5.1.9. Os postos com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais funcionarão:
I. De segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, com intervalo intrajornada das 12h às 13h; e
II. Às sextas-feiras, das 8h às 17h, com intervalo intrajornada das 12h às 13h.
5.1.10. A Contratada deverá assegurar a cobertura dos intervalos intrajornada sempre que necessária à manutenção ininterrupta do atendimento, conforme as condições de funcionamento de cada unidade e os custos contemplados na composição referencial do CADTERC.
5.1.11. A Contratada deverá efetuar imediatamente a reposição da mão de obra nas hipóteses de faltas, atrasos, férias, licenças, afastamentos, desligamentos ou quaisquer outras ausências, não sendo admitidos:
I. O desguarnecimento do posto;
II. A prorrogação irregular da jornada;
III. A realização de dobra de turno; ou
IV. Qualquer forma de substituição que contrarie a legislação trabalhista ou a norma coletiva aplicável.
5.1.12. A execução não será condicionada à emissão de ordens individuais para cada atividade rotineira, cabendo à Contratada manter os postos permanentemente disponíveis nos dias e horários contratados e cumprir a programação e as orientações operacionais expedidas pela Contratante.
5.1.13. A Contratada deverá manter mecanismos de supervisão, controle de frequência e comunicação com a fiscalização que permitam verificar diariamente:
I. A presença e a pontualidade dos profissionais;
II. O cumprimento das jornadas;
III. A cobertura dos intervalos;
IV. A realização das substituições;
V. A utilização dos uniformes e crachás;
VI. A execução das atividades previstas; e
VII. As ocorrências verificadas em cada posto.
5.1.14. Os serviços serão avaliados mensalmente por meio do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, constante de apêndice deste Termo de Referência, sem prejuízo da fiscalização diária da execução e da aplicação de glosas, descontos e sanções nas hipóteses cabíveis.

Cronograma de implantação e execução
5.1.15. A implantação e a execução dos serviços observarão o seguinte cronograma:

Etapa	Providência	Prazo
1	Emissão da Ordem de Serviço pela Contratante	Com antecedência mínima de 10 dias úteis da data de início
2	Apresentação do Plano de Implantação, indicação do preposto e dos meios de comunicação	Até 2 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço
3	Apresentação da relação nominal e dos documentos dos profissionais	Até 5 dias úteis antes do início dos serviços
4	Apresentação dos Termos de Confidencialidade, comprovação da capacitação inicial, uniformes e crachás	Até 3 dias úteis antes do início dos serviços
5	Verificação da documentação e das condições de implantação pela fiscalização	Até o dia útil anterior ao início
6	Implantação simultânea e integral dos 18 postos nas 13 unidades	Na data estabelecida na Ordem de Serviço
7	Execução diária dos serviços, com cobertura dos postos e supervisão operacional	Durante toda a vigência contratual
8	Apresentação do relatório mensal de execução e dos documentos trabalhistas e previdenciários	Mensalmente, no prazo estabelecido pela fiscalização
9	Avaliação da qualidade, medição e recebimento dos serviços	Mensalmente
10	Capacitação periódica dos profissionais	A cada 6 meses e sempre que houver necessidade
11	Atualização dos documentos e capacitação do profissional substituto	Antes de sua entrada no posto

5.1.16. O Plano de Implantação dos Serviços deverá conter, no mínimo:

I. Cronograma detalhado de mobilização;
II. Relação dos postos, locais, jornadas e profissionais designados;
III. Identificação do preposto e de seu substituto;
IV. Estrutura de supervisão e frequência das visitas aos postos;
V. Procedimento de controle de frequência e pontualidade;

VI. Estratégia de cobertura dos intervalos intrajornada;
VII. Procedimento para substituição imediata dos profissionais ausentes;
VIII. Plano de contingência para evitar o desguarnecimento dos postos;
IX. Planejamento da capacitação inicial;
X. Comprovação da disponibilidade dos uniformes e crachás;
XI. Canais de comunicação com a fiscalização; e
XII. Demais providências necessárias ao início simultâneo e regular dos serviços

5.1.17. A aprovação do Plano de Implantação pela Contratante não afastará a responsabilidade integral da Contratada pela adequada mobilização, dimensionamento da equipe e execução dos serviços.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados presencialmente nas unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania relacionadas a seguir, observados os quantitativos e as tipologias dos postos:

Item	Unidade	Local	Posto	Jornada	Quantidade
1	Sede Administrativa – Palácio Campos Elíseos	Rua Guaianases, nº 1.024, Bairro Campos Elíseos, São Paulo/SP, CEP 01204-002.	Recepcionista	12 Horas diárias – Diurno – 2ª a 6ª.	1
2	Sede Administrativa – Pátio do Colégio	Pátio do Colégio, nº 184, Bairro Centro Histórico, São Paulo/SP, CEP 01016-040.	Recepcionista	12 Horas diárias – Diurno – 2ª a 6ª.	1
3	Centro de Integração da Cidadania – CIC Ferraz de Vasconcelos	Avenida Américo Trufelli, nº 60, Conjunto Residencial José Chacon Moriel, Parque Dourado, Ferraz de Vasconcelos/SP, CEP 08526-060.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
4	Centro de Integração da Cidadania – CIC Sul	Rua José Manoel Camisa Nova, nº 100, Jardim São Luís, São Paulo/SP, CEP 05822-015.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
5	Centro de Integração da Cidadania – CIC Francisco Morato	Rua Gerônimo Caetano Garcia, nº 511, Centro, Francisco Morato/SP, CEP 07901-000.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	1
6	Centro de Integração da Cidadania – CIC Guarulhos "Leonel Brizola"	Estrada Capão Bonito, nº 64, Jardim Maria de Lourdes (Pimentas), Guarulhos/SP, CEP 07263-010.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
7	Centro de Integração da Cidadania – CIC Leste	Rua Padre Virgílio Campello, nº 150, Encosta Norte, Itaim Paulista, São Paulo/SP, CEP 08141-290.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
8	Centro de Integração da Cidadania – CIC Oeste	Estrada de Taipas, nº 900, Jardim Panamericano, Distrito do Jaraguá, São Paulo/SP, CEP 02991-000.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
9	Centro de Integração da Cidadania – CIC Feitiço da Vila	Estrada de Itapecerica, nº 8.887, Valo Velho, São Paulo /SP, CEP 05858-002.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
10	Centro de Integração da Cidadania – CIC Norte	Rua Ari da Rocha Miranda, nº 36, Jova Rural, Jaçanã, São Paulo/SP, CEP 02281-190.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
11	Centro de Integração da Cidadania – CIC Campinas "Dr. Fernando Cássio Rodrigues"	Rua Odete Therezinha Santucci Octaviano, nº 92, Bairro Vida Nova, Campinas /SP, CEP 13057-508.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
12	Centro de Integração da Cidadania – CIC Grajaú	Rua Pinheiro Chagas, s/nº, Jardim São José (Grajaú), São Paulo/SP, CEP 04837-030.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2

13	Centro de Integração da Cidadania – CIC do Imigrante	Rua Guaianases, nº 1.112, Bairro Santa Cecília, São Paulo/SP, CEP 01204-001.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
				TOTAL:	**23**

5.2.1. A distribuição completa dos postos, contendo unidades, endereços, quantitativos, jornadas, dias e horários de funcionamento, constará também do Apêndice I – Relação de Postos e Locais, que integra este Termo de Referência.
5.2.2. Os serviços serão executados nas dependências indicadas pela Contratante, que disponibilizará a infraestrutura necessária à realização das atividades, incluindo local apropriado para o posto, instalações sanitárias, computadores, telefones, linhas telefônicas, acesso à internet e, quando disponível, vestiário com armário guarda-roupa..
5.2.3. Durante a vigência contratual, os locais de execução poderão ser alterados em decorrência de mudança de endereço, reorganização administrativa ou necessidade operacional da Secretaria, mediante comunicação formal à Contratada e observância das condições e dos limites estabelecidos nos artigos 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.
5.2.4. Eventual alteração que produza impacto comprovado nos custos da execução deverá ser previamente avaliada pela Administração, assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, quando cabível.

Horários da prestação dos serviços

5.3. Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, observadas as seguintes jornadas e horários:

ITEM 1 - POSTO 12 HORAS DIÁRIAS – DIURNO – 2ª a 6ª

Item	Unidade	Posto	Dias	Horário de Início	Horário de Término	Intervalo Intrajornada
1	Sede Administrativa – Palácio Campos Elíseos	1	Segunda a sexta-feira	07h00	19h00	Conforme escala da contratada, com cobertura integral do posto
2	Sede Administrativa – Pátio do Colégio	1	Segunda a sexta-feira	07h00	19h00	Conforme escala da contratada, com cobertura integral do posto

ITEM 2 - POSTO 44 HORAS SEMANAIS – DIURNO – 2ª a 6ª

Item	Unidade	Posto	Dias	Horário de Início	Horário de Término	Intervalo Intrajornada
1	Centro de Integração da Cidadania – CIC Ferraz de Vasconcelos	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
2	Centro de Integração da Cidadania – CIC Sul	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
3	Centro de Integração da Cidadania – CIC Francisco Morato	1	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
4	Centro de Integração da Cidadania – CIC Guarulhos	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
	Centro de Integração da		Segunda a quinta-			

5	Cidadania – CIC Leste	2	feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
6	Centro de Integração da Cidadania – CIC Oeste	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
7	Centro de Integração da Cidadania – CIC Feitiço da Vila	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
8	Centro de Integração da Cidadania – CIC Norte	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
9	Centro de Integração da Cidadania – CIC Campinas	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
10	Centro de Integração da Cidadania – CIC Grajaú	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
11	Centro de Integração da Cidadania – CIC do Imigrante	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00

5.3.1. Os horários estabelecidos deverão ser integralmente cumpridos, não sendo admitidos atrasos, saídas antecipadas, interrupções ou desguarnecimento dos postos.
5.3.2. Nos postos com funcionamento de 12 (doze) horas diárias, a Contratada deverá organizar a escala dos profissionais e a cobertura dos intervalos intrajornada de modo que o posto permaneça continuamente guarnecido das 7h às 19h.
5.3.3. A definição da escala, o dimensionamento da mão de obra e a concessão dos intervalos de repouso e alimentação serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, que deverá observar a legislação trabalhista, a convenção coletiva aplicável e os parâmetros considerados na composição de custos do CADTERC, sem gerar ônus adicional para a Contratante.
5.3.4. A Contratada deverá providenciar substituição imediata nas hipóteses de falta, atraso, afastamento ou qualquer outra ausência, vedadas a prorrogação irregular da jornada e a realização de dobra de turno.
5.3.5. Os horários poderão ser ajustados pela Contratante em razão de alteração do funcionamento das unidades, desde que preservadas as respectivas cargas horárias, as tipologias dos postos, a legislação trabalhista e as condições econômicas do contrato.
5.3.6. A prestação dos serviços em dias ou horários distintos dos estabelecidos somente poderá ocorrer mediante solicitação formal da Contratante e prévia avaliação dos efeitos trabalhistas e financeiros, vedada a execução extraordinária sem autorização expressa.

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas descritas neste item, sem prejuízo dos procedimentos operacionais específicos de cada unidade, das orientações formalmente expedidas pela fiscalização e das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e em seus apêndices.
5.4.1. No início de cada jornada, o profissional deverá:
I. Apresentar-se no local e no horário estabelecidos, devidamente uniformizado, identificado mediante crachá com fotografia recente e com aparência pessoal adequada;
II. Registrar sua frequência pelo meio definido pela Contratada e aceito pela fiscalização;
III. Verificar as condições do posto, dos equipamentos e dos materiais disponibilizados;
IV. Receber do profissional que estiver deixando o posto, quando houver rendição, as orientações em vigor e as informações sobre ocorrências, pendências ou anormalidades;
V. Consultar as orientações, agendas, comunicados e demais informações disponibilizadas pela unidade; e
VI. Comunicar imediatamente ao preposto e à fiscalização eventual irregularidade que possa comprometer o início ou a continuidade do atendimento.
5.4.2. Durante a execução dos serviços, os profissionais deverão:
I. Prestar atendimento presencial, telefônico e por meio dos canais institucionais de mensagens instantâneas disponibilizados pela Contratante, inclusive WhatsApp, ao público interno e externo, com urbanidade, cordialidade, respeito, discrição, clareza e objetividade, observando os procedimentos, roteiros de atendimento, limites de atuação e normas de segurança da informação estabelecidos pela unidade;

II. Receber e acolher cidadãos, servidores, autoridades, fornecedores, prestadores de serviços e demais usuários que se dirijam às unidades da Contratante;
III. Averiguar e identificar as necessidades dos usuários, prestar as informações disponíveis e encaminhá-los corretamente ao local, setor ou pessoa procurada;
IV. Anunciar, quando necessário, a chegada de visitantes ao setor ou ao servidor responsável pelo atendimento;
V. Orientar os usuários quanto ao funcionamento das unidades, à localização dos setores e aos procedimentos administrativos aplicáveis, sem prestar informações que extrapolem suas atribuições;
VI. Prestar atendimento humanizado, acessível e não discriminatório, consideradas as necessidades específicas das pessoas com deficiência, das pessoas com mobilidade reduzida, das pessoas idosas e dos demais públicos atendidos pela Secretaria;
VII. Identificar e cadastrar os visitantes por meio de sistema convencional ou informatizado de controle de acesso utilizado pela unidade;
VIII. Emitir e entregar crachás de identificação aos visitantes, orientando-os quanto à obrigatoriedade de utilização e devolução;
IX. Quando necessária a apresentação de documento de identificação, solicitar apenas os dados indispensáveis ao controle de acesso, devolvendo imediatamente o documento ao interessado, vedada sua retenção, nos termos da Lei Federal nº 9.453/1997;
X. Operar os equipamentos e sistemas disponibilizados para a recepção, incluindo computadores, telefones, sistemas de controle de acesso, leitores, impressoras e máquinas simples de reprodução de documentos, bem como realizar cópias simples de documentos estritamente relacionadas ao atendimento e às demais atividades próprias da recepção, observadas as normas de sigilo, privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação;
XI. Realizar, quando necessário ao atendimento, consultas e operações nos sistemas informatizados, plataformas e canais institucionais disponibilizados ou expressamente autorizados pela Contratante;

> XI-A. Apoiar as atividades de agendamento relacionadas ao atendimento ao público, inclusive mediante consulta de disponibilidade, registro, confirmação, remarcação ou cancelamento de atendimentos nos sistemas e canais institucionais disponibilizados pela Contratante, observando rigorosamente os horários, critérios e procedimentos definidos pela unidade, sem realizar análise de elegibilidade, estabelecer prioridades, criar vagas, alterar agendas oficiais ou praticar atos decisórios ou privativos de servidor público;

XII. Atender chamadas telefônicas internas e externas, realizar os encaminhamentos aos ramais e unidades solicitados e transmitir mensagens e recados aos respectivos destinatários;
XIII. Receber, registrar e encaminhar documentos, correspondências, processos, encomendas e materiais aos servidores ou setores competentes, de acordo com os procedimentos estabelecidos pela unidade;
XIV. Registrar, quando aplicável, a entrada, a saída e a movimentação de documentos e processos, sem realizar análise, decisão ou tratamento que constitua atividade privativa de servidor público;
XV. Auxiliar na localização de servidores responsáveis pelo atendimento de fornecedores, prestadores de serviços, entregadores e demais visitantes;
XVI. Orientar o trânsito interno de servidores, visitantes e prestadores de serviços, observando as normas de circulação e de acesso estabelecidas pela Contratante;
XVII. Manter-se no posto durante toda a jornada, não se afastando sem que haja a devida cobertura ou autorização;
XVIII. Manter o posto organizado e destinado exclusivamente às atividades de recepção, vedada sua utilização para guarda de objetos estranhos ao serviço ou de bens particulares;
XIX. Comunicar ao responsável pela unidade a ocorrência de aglomerações, conflitos, comportamentos inadequados ou outras situações que possam prejudicar o atendimento ou o funcionamento regular da unidade;
XX. Registrar e comunicar imediatamente qualquer anormalidade de ordem funcional, operacional, patrimonial ou de segurança verificada durante a execução dos serviços;
XXI. Colaborar, dentro dos limites de suas atribuições, nos casos de emergência, evacuação ou abandono das instalações, observando as orientações e os planos de emergência da Contratante;
XXII. Facilitar, quando solicitado, a atuação dos órgãos de segurança pública e de emergência, comunicando imediatamente o responsável pela unidade, sem assumir funções próprias de vigilância ou segurança;
XXIII. Cumprir rigorosamente as normas internas de acesso, segurança, prevenção de incêndio, saúde e segurança do trabalho e utilização dos equipamentos;
XXIV. Preservar a confidencialidade das informações a que tiver acesso em razão da execução dos serviços;
XXV. Observar as normas de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação, utilizando dados e sistemas exclusivamente para o desempenho das atividades contratadas;
XXVI. Registrar diariamente as ocorrências verificadas no posto, conforme modelo ou sistema disponibilizado pela Contratante;
XXVII. Cumprir a programação dos serviços e as orientações operacionais expedidas pela fiscalização; e
XXVIII. Organizar as informações necessárias ao atendimento e planejar as atividades rotineiras do posto.

XXIX. Divulgar aos usuários, durante os atendimentos presenciais, telefônicos ou realizados pelos canais institucionais de comunicação, informações, comunicados, orientações, serviços, ações e eventos da Contratante, desde que o conteúdo tenha sido previamente elaborado ou aprovado pela unidade competente, podendo disponibilizar materiais informativos no espaço da recepção e encaminhar mensagens padronizadas pelo WhatsApp institucional;

XXX. A atividade prevista no inciso anterior não compreenderá a criação ou edição de conteúdo, elaboração de peças gráficas, gestão de redes sociais, realização de campanhas publicitárias, distribuição externa de materiais, relacionamento com a imprensa ou qualquer outra atividade própria de comunicação social, publicidade ou marketing.

XXXI. Utilizar os sistemas informatizados exclusivamente para as atividades relacionadas à recepção e ao atendimento, sendo vedado compartilhar credenciais, utilizar acessos de terceiros, realizar alterações não autorizadas, definir critérios ou prioridades de atendimento ou praticar atos decisórios e atividades privativas de servidor público.

5.4.3. Nos postos em que houver troca de profissionais ou rendição, o profissional que estiver encerrando sua atuação deverá transmitir ao substituto:
I. As orientações vigentes;
II. As ocorrências registradas;
III. As pendências de atendimento;
IV. As informações sobre visitantes ou entregas aguardadas; e
V. As anormalidades verificadas nas instalações, nos equipamentos ou nos sistemas.
5.4.4. Ao término da jornada ou do período de funcionamento da unidade, o profissional deverá:
I. Concluir ou encaminhar os atendimentos pendentes;
II. Registrar as ocorrências do período;
III. Organizar o posto e os materiais utilizados;
IV. Realizar a devolução, a guarda ou o encerramento dos equipamentos e sistemas, conforme os procedimentos da unidade;
V. Transmitir ao responsável ou ao profissional que assumir o posto as informações relevantes; e
VI. Registrar o encerramento da jornada pelo meio de controle de frequência adotado.
5.4.5. As ocorrências deverão ser registradas de forma clara e objetiva, contendo, quando aplicável:
I – data e horário;
II – unidade e posto;
III – descrição do fato;
IV – providências adotadas;
V – pessoas ou setores comunicados; e
VI – identificação do profissional responsável pelo registro.
5.4.6. As situações urgentes ou capazes de comprometer a segurança das pessoas, a continuidade do atendimento ou o funcionamento da unidade deverão ser comunicadas imediatamente ao responsável local, ao preposto e à fiscalização, independentemente do posterior registro da ocorrência.
5.4.7. A Contratada deverá assegurar que todos os profissionais conheçam previamente as rotinas previstas neste item e os procedimentos específicos da respectiva unidade, promovendo orientação antes do início da atuação e sempre que houver alteração dos procedimentos.
5.4.8. As rotinas específicas de cada unidade serão comunicadas formalmente à Contratada e não poderão:
I – alterar a natureza do objeto;
II – atribuir aos profissionais atividades privativas de servidor público;
III – incluir serviços de vigilância, segurança patrimonial, limpeza, copeiragem ou outras atividades estranhas à recepção;
IV – provocar alteração das jornadas ou dos quantitativos sem a correspondente formalização; ou
V – transferir à Contratada riscos e responsabilidades não abrangidos pela contratação.

Materiais a serem disponibilizados

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá fornecer, sem qualquer ônus para a Contratante ou para seus empregados, os uniformes, crachás de identificação e equipamentos de proteção individual eventualmente necessários, observadas as especificações e os quantitativos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e no CADTERC – Volume 19.
5.5.1 O Contratado deverá fornecer a cada profissional uniforme completo, novo, adequado às atividades de recepção, compatível com o ambiente institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania e composto, conforme o caso, pelas seguintes peças:
I – uniforme masculino: terno, camisa social de manga comprida, sapato social, cinto, meias sociais, gravata e crachá de identificação; e
II – uniforme feminino: blazer, calça social, saia social, camisa social de manga curta, camisa social de manga comprida, sapato social, meias finas sociais e crachá de identificação.
5.5.1.1. Os uniformes deverão observar os quantitativos mínimos, a periodicidade de reposição e a vida útil previstos no CADTERC – Volume 19, conforme especificações constantes do Apêndice [XX] – Especificações dos **Uniformes.**
5.5.1.2. As peças deverão:
I – ser confeccionadas com materiais de boa qualidade, resistentes e adequados ao uso diário;
II – possuir tamanhos compatíveis com as características físicas de cada profissional;
III – proporcionar conforto, mobilidade e apresentação compatível com as atividades desempenhadas;
IV – ser entregues limpas, novas e em perfeito estado de conservação;
V – observar o padrão visual e as cores previamente aprovados pela Contratante; e
VI – não conter propaganda, logomarca ou identificação estranha à execução contratual, salvo a identificação do Contratado previamente aprovada pela Contratante.
5.5.1.3. Antes da aquisição ou confecção definitiva, o Contratado deverá apresentar à fiscalização amostras, catálogo, ficha técnica ou imagens das peças para aprovação do modelo, das cores, dos tecidos e do padrão visual.
5.5.1.4. A aprovação pela Contratante não afastará a responsabilidade do Contratado pela qualidade, adequação, conforto, durabilidade e reposição das peças.
5.5.1.5. A fiscalização poderá rejeitar uniformes que não atendam às especificações, que apresentem defeitos ou que sejam considerados inadequados ao ambiente institucional, cabendo ao Contratado substituí-los, sem ônus adicional, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da solicitação.
5.5.2 O Contratado deverá fornecer crachá de identificação individual, com fotografia recente, nome do profissional e identificação da

empresa, que deverá ser utilizado em local visível durante toda a permanência nas dependências da Contratante.
5.5.2.1. O crachá deverá ser substituído imediatamente em caso de perda, dano, ilegibilidade, alteração das informações ou substituição do profissional.
5.5.3 O Contratado deverá fornecer gratuitamente os equipamentos de proteção individual eventualmente necessários, conforme os riscos identificados, a legislação de saúde e segurança do trabalho e as orientações aplicáveis aos locais de execução.
5.5.3.1. Caberá ao Contratado orientar e fiscalizar a correta utilização dos equipamentos de proteção individual, providenciando sua higienização, manutenção e substituição sempre que necessário.
5.5.4 O Contratado deverá promover, independentemente da periodicidade ordinária prevista, a substituição dos uniformes, crachás ou equipamentos que apresentem desgaste excessivo, defeito, dano, perda de funcionalidade ou condição incompatível com o padrão de apresentação exigido.
5.5.5 Não estão incluídos entre os materiais a serem fornecidos pelo Contratado os computadores, telefones, linhas telefônicas, acesso à internet, sistemas informatizados, máquinas simples de reprodução de documentos, mobiliário e demais equipamentos integrantes da infraestrutura das unidades.
5.5.6 Caberá à Contratante disponibilizar a infraestrutura necessária à execução dos serviços, incluindo:
I – local adequado para funcionamento do posto de recepção;
II – mobiliário necessário;
III – computadores, telefones, linhas telefônicas, acesso à internet e, quando adotado pela unidade, aparelho, número, conta ou perfil institucional necessários ao atendimento por meio do WhatsApp e de outros canais institucionais de comunicação;
IV – acesso aos sistemas institucionais necessários, conforme o perfil autorizado;
V – instalações sanitárias; e
VI – vestiário com armário guarda-roupa, quando disponível na unidade.

5.5.6.1. O atendimento por meio do WhatsApp deverá ser realizado exclusivamente mediante número, conta, perfil e equipamento disponibilizados ou expressamente autorizados pela Contratante, sendo vedada a utilização de número, conta, perfil ou aparelho pessoal dos profissionais alocados nos postos.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta
5.6. A demanda da Contratante possui as características descritas neste item, que deverão ser integralmente consideradas pelas licitantes na elaboração de suas propostas e no dimensionamento dos custos, da mão de obra, dos benefícios, dos uniformes, da supervisão e dos demais recursos necessários à execução contratual.
5.6.1 A contratação compreende 23 (vinte e três) postos de recepção, distribuídos em 13 (treze) unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania, localizadas na Capital, na Região Metropolitana de São Paulo e no Município de Campinas, divididos nas seguintes tipologias:
I – 2 (dois) postos de recepcionista diurno, com funcionamento de 12 (doze) horas diárias, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h; e
II – 21 (vinte e um) postos de recepcionista diurno, com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, e às sextas-feiras, das 8h às 17h, com intervalo intrajornada das 12h às 13h.
5.6.2 A unidade de medida adotada será o posto/dia, estimando-se, para o período inicial de 30 (trinta) meses, 615 (seiscentos e quinze) dias de execução por posto, correspondentes à média referencial de 20,50 (vinte inteiros e cinquenta centésimos) dias trabalhados por mês, conforme a metodologia estabelecida no CADTERC – Volume 19;
5.6.3 Para fins de composição dos custos referenciais, o CADTERC – Volume 19, versão 1 – julho/2026, data-base janeiro/2026, considera os seguintes coeficientes de mão de obra:
I – 1,00 empregado por posto de 44 horas semanais, de segunda a sexta-feira; e
II – 1,37 empregado por posto com funcionamento de 12 horas diárias, de segunda a sexta-feira.
5.6.3.1. Os coeficientes indicados no item anterior constituem parâmetros utilizados pelo CADTERC para a formação dos preços referenciais e não representam quantitativos fracionados de profissionais a serem fisicamente alocados.
5.6.3.2. Caberá à licitante dimensionar a quantidade efetiva de empregados necessária ao cumprimento das jornadas, à concessão dos intervalos legais, à cobertura integral dos postos e à observância da legislação trabalhista e da convenção coletiva aplicável.
5.6.4 Todos os postos deverão permanecer devidamente cobertos durante os horários estabelecidos, inclusive nos períodos de repouso e alimentação quando exigida a continuidade do atendimento, devendo os respectivos custos ser considerados na proposta.
5.6.5 A licitante deverá considerar em sua proposta a necessidade de substituição imediata dos profissionais nas hipóteses de faltas, atrasos, férias, licenças, afastamentos, desligamentos ou quaisquer outras ausências, sem possibilidade de cobrança adicional da Contratante.
5.6.6 A proposta deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo, entre outros:
5.6.7 A execução ocorrerá em unidades geograficamente distintas, devendo a licitante considerar, no dimensionamento de sua proposta, os custos de mobilização, deslocamento, supervisão, comunicação, controle de frequência e substituição de profissionais em todos os locais indicados no Apêndice I – Relação de Postos e Locais.
5.6.8 Os serviços possuem natureza contínua e serão executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo ao Contratado manter estrutura administrativa e operacional suficiente para atender simultaneamente todos os postos durante toda a vigência contratual.
5.6.9 Não haverá prestação ordinária dos serviços aos sábados, domingos, feriados ou nos dias em que não houver funcionamento das respectivas unidades, salvo solicitação formal da Contratante, precedida da avaliação dos efeitos trabalhistas e financeiros e da correspondente autorização.
5.6.10 Os preços referenciais considerados pela Administração, com base no CADTERC – Volume 19, versão 1 – julho/2026, data-base janeiro/2026, são:
I – R$ 430,69 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e nove centavos) por posto/dia para o posto de recepcionista com funcionamento de

12 horas diárias, de segunda a sexta-feira; e
II – R$ 323,28 (trezentos e vinte e três reais e vinte e oito centavos) por posto/dia para o posto de recepcionista com jornada de 44 horas semanais, de segunda a sexta-feira.
5.6.11 A apresentação dos coeficientes, valores e parâmetros utilizados pelo CADTERC não afasta a responsabilidade da licitante pelo correto dimensionamento de sua proposta, pela observância da legislação aplicável e pela inclusão de todos os custos necessários à execução integral do objeto.

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).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato deverão assegurar a continuidade dos serviços, a preservação das informações, a devolução dos bens e acessos disponibilizados pela Contratante e o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais, observadas as seguintes etapas:
5.8.1 Planejamento da transição
5.8.1.1. O Contratado deverá apresentar Plano de Transição e Desmobilização no prazo de até 60 (sessenta) dias antes do término previsto da vigência contratual, ou, na hipótese de extinção antecipada, no prazo definido pela fiscalização, considerando o tempo disponível e a necessidade de continuidade dos serviços.
5.8.1.2. O Plano de Transição e Desmobilização deverá conter, no mínimo:
I – cronograma das atividades de encerramento;
II – relação atualizada dos profissionais, postos e unidades atendidas;
III – identificação das atividades em andamento e das eventuais pendências;
IV – relação dos bens, equipamentos, documentos, crachás, chaves, credenciais e acessos disponibilizados pela Contratante;
V – procedimento para devolução dos bens e cancelamento dos acessos;
VI – medidas destinadas à preservação da continuidade dos serviços até o último dia de execução;
VII – programação da retirada dos profissionais e da estrutura operacional do Contratado; e
VIII – identificação dos responsáveis pela condução da transição.

5.8.2 Execução da transição

5.8.2.1. Durante o período de transição, o Contratado deverá:
I – manter integralmente os postos e os níveis de qualidade exigidos até a data estabelecida para o encerramento da execução;
II – prestar as informações necessárias à Contratante e, quando formalmente autorizado, ao novo contratado, limitadas às rotinas operacionais indispensáveis à continuidade dos serviços;
III – entregar os registros de ocorrências, relatórios de execução, controles de frequência e demais documentos relacionados ao contrato;
IV – informar as rotinas específicas de cada unidade, os horários, os procedimentos de atendimento e as pendências operacionais existentes;
V – colaborar com a implantação da nova contratação, sem interferir na gestão ou na organização interna do novo prestador;
VI – preservar o sigilo, a confidencialidade, a segurança das informações e a proteção dos dados pessoais durante todo o procedimento; e
VII – atender às orientações da fiscalização relacionadas à continuidade e ao encerramento dos serviços.
5.8.2.2. A transferência de informações deverá observar a legislação de proteção de dados pessoais, sendo vedado o compartilhamento de dados dos empregados, usuários ou terceiros que não sejam estritamente necessários à transição ou que não tenham sido previamente autorizados pela Contratante.
5.8.2.3. A transição operacional não implicará transferência de empregados, obrigações trabalhistas, responsabilidades contratuais ou vínculo de qualquer natureza entre o Contratado que encerra a execução, a Contratante e o eventual novo prestador.

5.8.3 Desmobilização e encerramento operacional

5.8.3.1. No encerramento da execução, o Contratado deverá:
I – retirar seus profissionais e os materiais de sua propriedade, sem causar danos ou interferências no funcionamento das unidades;
II – devolver os bens, equipamentos, documentos, chaves, cartões de acesso e demais itens pertencentes à Contratante;
III – providenciar a devolução ou o cancelamento dos crachás e credenciais institucionais;
IV – solicitar o bloqueio dos acessos físicos e lógicos concedidos aos seus empregados;
V – assegurar a exclusão, de seus equipamentos e sistemas, das informações da Contratante eventualmente armazenadas em razão da execução contratual, ressalvadas as hipóteses legais de guarda;
VI – reparar os danos eventualmente causados às instalações ou aos bens da Contratante; e
VII – apresentar relatório final de execução e desmobilização.
5.8.3.2. A devolução dos bens e o encerramento dos acessos serão formalizados mediante termo ou lista de conferência elaborada pela fiscalização.
5.8.3.3. O relatório final deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento da execução e conter, no mínimo:
I – período efetivamente executado;
II – relação dos postos e unidades atendidas;
III – síntese das atividades realizadas;
IV – ocorrências e pendências existentes;
V – relação dos documentos entregues;
VI – comprovação da devolução dos bens e do encerramento dos acessos; e
VII – identificação das providências ainda necessárias à conclusão administrativa do contrato.

5.8.4 Encerramento das obrigações trabalhistas e contratuais

5.8.4.1. O Contratado deverá apresentar, nos prazos legais e nos prazos estabelecidos pela fiscalização, os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relativas aos empregados vinculados à execução contratual, inclusive aqueles relacionados às verbas rescisórias ou à realocação dos profissionais.

5.8.4.2. A finalização operacional dos serviços não afastará a responsabilidade do Contratado:
I – pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução;
II – pela correção de irregularidades identificadas pela fiscalização;
III – pela reparação de danos causados à Contratante ou a terceiros;
IV – pelo cumprimento das garantias e responsabilidades que subsistam ao término do contrato; e
V – pela manutenção do sigilo e da confidencialidade das informações.
5.8.4.3. A emissão do termo de recebimento definitivo, a liberação da garantia contratual e o pagamento dos valores remanescentes observarão a comprovação do cumprimento das obrigações exigíveis, sem prejuízo das retenções e demais medidas previstas no contrato e na legislação.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
6.3. As comunicações entre o Contratante e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. O Contratado designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
6.7. O Contratado deverá designar formalmente preposto, antes do início da execução dos serviços, com poderes para representá-lo perante a Contratante durante toda a vigência contratual, acompanhar a execução dos serviços, atender às determinações da fiscalização, solucionar ocorrências operacionais e adotar as providências necessárias ao fiel cumprimento das obrigações contratuais.
6.7.1. Não será exigida a permanência física e contínua do preposto em uma unidade específica, devendo ele permanecer disponível e acessível à fiscalização, por telefone e correio eletrônico, durante os horários de execução dos serviços.
6.7.2. O preposto deverá comparecer presencialmente às unidades:
I – de acordo com o cronograma de supervisão aprovado pela Contratante;
II – sempre que solicitado pela fiscalização;
III – quando ocorrer situação que possa comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços; e
IV – quando sua presença for necessária para orientar profissionais, corrigir irregularidades ou providenciar substituições.
6.7.3. Nas situações urgentes, o preposto deverá responder ao contato da fiscalização imediatamente e iniciar as providências necessárias à solução da ocorrência no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, sem prejuízo dos prazos específicos estabelecidos neste Termo de Referência.
6.7.4. O Contratado deverá indicar substituto para atuar nos afastamentos, impedimentos ou períodos de indisponibilidade do preposto, assegurando interlocução permanente com a Contratante.
6.7.5. A indicação ou substituição do preposto deverá ser formalmente comunicada à Contratante, com a informação de nome completo, telefone e endereço eletrônico.
6.7.6. O preposto deverá possuir conhecimento das obrigações contratuais e autonomia para:
I – receber notificações e determinações da fiscalização;
II – coordenar os profissionais alocados;
III – providenciar a cobertura e a substituição dos empregados;
IV – tratar as ocorrências registradas;
V – acompanhar o cumprimento das obrigações trabalhistas;
VI – prestar informações e apresentar documentos; e
VII – implementar medidas corretivas.
6.7.7. A atuação do preposto não se confundirá com a atividade dos recepcionistas nem poderá resultar no desguarnecimento de qualquer posto contratado.
6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto do Contratado, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17).
6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, § 1º, e Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

6.12. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, III).
6.13. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, IV).
6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei nº 14.133, de 2021, artigo 117, § 2º).
6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).
6.16. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução dos serviços por meio do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, que poderá acarretar o redimensionamento do pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
6.16.1. O acompanhamento dos serviços será realizado diariamente pelos fiscais do contrato, com o registro e o arquivamento das informações necessárias para fundamentar a avaliação mensal do Contratado.
6.16.2. A avaliação da qualidade dos serviços compreenderá os seguintes aspectos:
I – desempenho profissional;
II – desempenho das atividades; e
III – gerenciamento.
6.16.3. Para cada item avaliado serão atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) ou 0 (zero), correspondentes aos seguintes conceitos:
I – Bom: 3 (três) pontos;
II – Regular: 1 (um) ponto; e
III – Péssimo: 0 (zero) ponto.
6.16.4. Na impossibilidade de avaliação de determinado item, ele será desconsiderado.
6.16.5. Quando forem atribuídas notas 1 (um) ou 0 (zero), a unidade responsável deverá realizar reunião com o Contratado em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando à correção das faltas, falhas e irregularidades identificadas na execução dos serviços.
6.16.6. Sempre que o Contratado solicitar prazo para o atendimento de determinado item, a solicitação deverá ser formalizada e submetida à análise do gestor do contrato. Durante o prazo concedido, o respectivo item não será avaliado.
6.16.7. Ao final de cada período mensal, para fins de recebimento provisório, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo, encaminhará ao gestor do contrato:
I – os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período;
II – as justificativas relativas aos itens que tenham recebido notas 0 (zero) ou 1 (um); e
III – as informações administrativas relativas ao cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias.
6.16.8. Uma via do Formulário de Avaliação e das respectivas justificativas será encaminhada ao Contratado.
6.16.9. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho realizada pelos fiscais e aplicará na medição correspondente o percentual de liberação da fatura, assegurada a defesa prévia ao Contratado.
6.16.10. Os percentuais de liberação da fatura observarão os seguintes critérios:

Percentual de liberação	Nota obtida na avaliação
Liberação total da fatura	Nota total igual ou superior a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total igual ou superior a 5 e inferior a 6,75 pontos, ou 1 nota 0 em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total inferior a 5 pontos, ou mais de 1 nota 0 nos itens de cada grupo avaliado

6.16.11. O gestor do contrato encaminhará mensalmente ao Contratado, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e o Quadro-Resumo, demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, seu desempenho global.
6.16.12. A aplicação dos percentuais de liberação da fatura ocorrerá sem prejuízo:
I – da glosa dos valores relativos às quantidades de serviços não executadas por motivos imputáveis ao Contratado; e
II – da aplicação das sanções previstas no edital e no contrato.
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 A fiscalização da Contratante terá livre acesso aos locais de execução dos serviços.
6.26.2 A autoridade competente da Contratante poderá determinar a imediata retirada do local, bem como a substituição dos profissionais do Contratado que estiverem sem uniforme ou crachá, que embaraçarem ou dificultarem a fiscalização ou cuja permanência na área, a exclusivo critério da Contratante, seja julgada inconveniente.
6.26.3 A ausência de comunicação, por parte da Contratante, acerca de irregularidades ou falhas não exime o Contratado do regular cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato.
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 demissionais 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. 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.
6.42.1 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.
6.43. 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).
6.43.1 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.

6.43.1.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas na subdivisão acima.
6.43.1.2. 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.
6.44. 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.
6.45. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
6.46. A inadimplência do Contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.
6.47. 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.
6.48. 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.
6.49. 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

6.50. 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).
6.51. 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).
6.52. 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).
6.53. 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).
6.54. 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).
6.55. 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 o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, conforme previsto em anexo próprio no Edital, 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:

7.1.1.1. não tenha produzido os resultados acordados;

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

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

7.2. A utilização do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de fiscalização e avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.1 a quantidade de postos/dia efetivamente disponibilizados e aceitos pela Contratante no período mensal de medição;

7.3.2 a dedução dos valores correspondentes às quantidades de serviços não executadas por motivos imputáveis ao Contratado; e

7.3.3 a aplicação do percentual de liberação da fatura correspondente à pontuação obtida no Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, conforme os indicadores, critérios e faixas estabelecidos no respectivo apêndice.

Do recebimento

7.4. 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).

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

7.6. 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).

7.7. 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).

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

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

7.9.1 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;

7.9.2 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.

7.10. 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.

7.11. 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.

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

7.13. 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.

7.14. 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.

7.15. 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:

7.15.1 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);

7.15.2 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;

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

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

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

7.16. 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.

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

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

Liquidação

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

7.20. 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.

7.21. 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;

7.22. 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.

7.23. 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).

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

7.25. 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.

7.26. 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.

7.27. 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

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

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

Forma de pagamento

7.30. 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.

7.30.1 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.

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

7.32. 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.

7.32.1 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.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO
Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO e modo de disputa ABERTO.
Regime de Execução
8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço únitário.
Exigências de habilitação
8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:
Habilitação jurídica
8.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
8.5. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
8.6. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;
8.7. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
8.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
Habilitação fiscal, social e trabalhista
8.10. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas;
8.11. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
8.12. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
8.13. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
8.14. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
8.15. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital nos termos da Lei Complementar nº 214, de 2025, quanto ao Imposto sobre Bens e Serviços – IBS, e/ou de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
8.16. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
Qualificação Econômico-Financeira
8.17. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade

simples;
8.18. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;
8.19. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (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.
8.19.1 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.
8.19.2 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.
8.19.3 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.
8.20. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante Anexo ao Edital, 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.
8.20.1 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 (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
8.21. 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

8.22. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições necessárias ao cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado o direito à realização de vistoria prévia e facultativa nos locais de execução dos serviços;
8.22.1 A vistoria será facultativa e deverá ser previamente agendada junto à Contratante, nos dias, horários e condições por ela estabelecidos;
8.22.2 O licitante que optar por não realizar a vistoria deverá declarar que possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação e que as informações constantes do edital, deste Termo de Referência e de seus apêndices são suficientes para a elaboração da proposta e para a execução do objeto.
8.22.3 A opção pela não realização da vistoria não poderá fundamentar posteriores alegações de desconhecimento dos locais, dúvidas ou omissões relacionadas às condições de execução, nem justificar pedidos de alteração dos preços ou das demais condições contratadas.
8.22.4 A declaração será assinada pelo representante legal ou por procurador devidamente constituído pelo licitante.

Qualificação Técnico-Operacional

8.23. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;
8.23.1 Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato (s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):
8.23.1.1. Deverá haver a comprovação de experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na prestação de serviços continuados de recepção ou de outros serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra, admitido o somatório de atestados ou certidões relativos a períodos diferentes, não sendo obrigatório que os meses sejam ininterruptos;
8.23.1.2. Comprovação da gestão e execução simultânea de, no mínimo, 10 (dez) postos de trabalho, quantitativo correspondente a aproximadamente 50% dos 21 (vinte e um) postos que integram a parcela de maior relevância e valor significativo do objeto;
8.23.1.3. demonstração de experiência em atividades que envolvam, no mínimo:
I – Gestão simultânea de postos de trabalho;
II – Controle de frequência e cumprimento de jornadas;
III – Reposição e substituição de profissionais;
IV – Supervisão operacional;
V – administração de empregados distribuídos em um ou mais locais; e
VI – cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais relacionadas à mão de obra alocada;
8.23.1.4. Os atestados não precisarão reproduzir integralmente a denominação do objeto, as jornadas, os horários, a distribuição geográfica ou todas as especificações da contratação, sendo suficiente a demonstração de experiência compatível com o núcleo operacional descrito no item anterior e com o quantitativo mínimo exigido;
8.23.1.5. Não será exigida experiência específica na execução de postos com funcionamento de 12 (doze) horas diárias.
8.23.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES /MPDG nº 5, de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, c/c o art. 1º, inciso VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023;
8.23.3 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

8.23.4 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;
8.23.5 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;
8.24. 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;
8.25. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitidos em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133, de 2021 e a disciplina sobre o tema.
Outras comprovações
8.26. 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;

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado total da contratação é de R$ 4.704.909,90 (quatro milhões, setecentos e quatro mil, novecentos e nove reais e noventa centavos), conforme custos unitários apostos na tabela acima. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.
10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:
I) Gestão/Unidade: 170102 | 170104;
II) Fonte de Recursos: 1500010001 | ;
III) Programa de Trabalho: 14122173062190000 | 14422173041510000;
IV) Elemento de Despesa: 33903999;
V) Plano Interno: 000.000.0100 .
10.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente (s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

1. Responsáveis

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

MAYRA INGRID DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento

Assinou eletronicamente em 31/08/2026 às 12:25:20.

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

CADERNO CONSOLIDADO DE APÊNDICES

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS CONTÍNUOS DE RECEPÇÃO

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

Processo SEI nº 019.00002711/2026-85

Este caderno integra o Termo de Referência para todos os fins e consolida os documentos e informações expressamente indicados no TR como apêndices. Em caso de divergência, prevalecem as disposições do Termo de Referência e do Edital.

QUADRO DE CORRESPONDÊNCIA

Remissão no TR	Documento	Conteúdo
Itens 5.1.2, 5.1.7, 5.2.1 e 5.6.7	Apêndice I	Relação de Postos e Locais
Item 5.5.1.1	Apêndice II	Especificações dos Uniformes
Itens 5.1.14, 6.16, 7.1 e 7.3.3	Apêndice III	Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção
Itens 2.1 e 3.1	Apêndice IV	Estudo Técnico Preliminar

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

APÊNDICE I – RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS

Item	Unidade	Endereço	Jornada	Dias	Horário	Postos
1	Sede Administrativa – Palácio Campos Elíseos	Rua Guaianases, nº 1.024, Campos Elíseos, São Paulo/SP, CEP 01204-002	12 horas diárias	2ª a 6ª	07h00–19h00	1
2	Sede Administrativa – Pátio do Colégio	Pátio do Colégio, nº 184, Centro Histórico, São Paulo/SP, CEP 01016-040	12 horas diárias	2ª a 6ª	07h00–19h00	1
3	CIC Ferraz de Vasconcelos	Av. Américo Trufelli, nº 60, Conj. Res. José Chacon Moriel, Parque Dourado, Ferraz de Vasconcelos/SP, CEP 08526-060	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
4	CIC Sul	Rua José Manoel Camisa Nova, nº 100, Jardim São Luís, São Paulo/SP, CEP 05822-015	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
5	CIC Francisco Morato	Rua Gerônimo Caetano Garcia, nº 511, Centro, Francisco Morato/SP, CEP 07901-000	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	1
6	CIC Guarulhos "Leonel Brizola"	Estrada Capão Bonito, nº 64, Jardim Maria de Lourdes (Pimentas), Guarulhos/SP, CEP 07263-010	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
7	CIC Leste	Rua Padre Virgílio Campello, nº 150, Encosta Norte, Itaim Paulista, São Paulo/SP, CEP 08141-290	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
8	CIC Oeste	Estrada de Taipas, nº 900, Jardim Panamericano, Distrito do Jaraguá, São Paulo/SP, CEP 02991-000	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
9	CIC Feitiço da Vila	Estrada de Itapecerica, nº 8.887, Valo Velho, São Paulo/SP, CEP 05858-002	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
10	CIC Norte	Rua Ari da Rocha Miranda, nº 36, Jova Rural, Jaçanã, São Paulo/SP, CEP 02281-190	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
11	CIC Campinas "Dr. Fernando Cássio Rodrigues"	Rua Odete Therezinha Santucci Octaviano, nº 92, Vida Nova, Campinas/SP, CEP 13057-508	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
12	CIC Grajaú	Rua Pinheiro Chagas, s/nº, Jardim São José (Grajaú), São Paulo/SP, CEP 04837-030	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2
13	CIC do Imigrante	Rua Guaianases, nº 1.112, Santa Cecília, São Paulo/SP, CEP 01204-001	44 horas semanais	2ª a 6ª	2ª–5ª: 08h00–18h00; 6ª: 08h00–17h00	2

TOTAL: 23 postos

1. Condições de funcionamento

- Nos postos de 12 horas, a Contratada organizará a escala e a cobertura dos intervalos de modo que os postos permaneçam continuamente guarnecidos das 07h00 às 19h00.
- Nos postos de 44 horas semanais, o intervalo intrajornada será das 12h00 às 13h00, observado o funcionamento da unidade e as regras do Termo de Referência.
- Não haverá prestação ordinária aos sábados, domingos, feriados ou nos dias sem funcionamento da unidade, salvo solicitação formal da Contratante, avaliação dos efeitos trabalhistas e financeiros e autorização expressa.
- Alterações de endereço ou de funcionamento observarão o Termo de Referência, a Lei nº 14.133/2021 e, quando houver impacto comprovado, a preservação do equilíbrio econômico-financeiro.

APÊNDICE II – ESPECIFICAÇÕES DOS UNIFORMES

–

–

Conjunto	Peça	Vida útil	Quantidade mínima por posto	
			44 horas semanais	12 horas diárias –2ª a 6ª
Masculino	Terno masculino	12 meses	2	2,74
Masculino	Camisa social de manga comprida	12 meses	2	2,74
Masculino	Sapato social	12 meses	2	2,74
Masculino	Cinto	24 meses	2	2,74
Masculino	Meias sociais	12 meses	4	5,48
Masculino	Gravata	12 meses	2	2,74
Masculino	Crachá de identificação	12 meses	1	1,37
Feminino	Blazer feminino	12 meses	2	2,74
Feminino	Calça social feminina	12 meses	2	2,74
Feminino	Saia social feminina	12 meses	2	2,74
Feminino	Camisa social de manga curta	12 meses	2	2,74
Feminino	Camisa social de manga comprida	12 meses	2	2,74
Feminino	Sapato social	12 meses	2	2,74
Feminino	Meia fina social	12 meses	4	5,48
Feminino	Crachá de identificação	12 meses	1	1,37

2. Regras de fornecimento e aprovação

- As peças serão novas, de boa qualidade, resistentes, adequadas ao uso diário e compatíveis com as características físicas de cada profissional.
- Os modelos, as cores, os tecidos e o padrão visual dependerão de aprovação prévia da fiscalização, mediante amostra, catálogo, ficha técnica ou imagens.
- Os uniformes não poderão conter propaganda ou identificação estranha à execução, admitida a identificação do Contratado previamente aprovada.
- A entrega e a reposição ocorrerão sem ônus para os empregados ou para a Contratante.

- Peças com desgaste excessivo, defeito, dano, inadequação ou perda de funcionalidade serão substituídas independentemente da periodicidade ordinária.
- Uniformes rejeitados pela fiscalização serão substituídos no prazo máximo de 5 dias úteis da solicitação.
- O crachá individual conterá fotografia recente, nome do profissional e identificação da empresa, devendo permanecer visível durante a execução.

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

APÊNDICE III

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

Procedimento mensal, formulário de avaliação e nota técnica de orientação

Constante no Anexo V do Edital de Pregão.

Documento elaborado com base no CADTERC — Prestação de Serviços de Recepção, Volume 19, data-base janeiro/2026, Versão 1 — julho/2026.

Integra o Termo de Referência, o Edital e o contrato para todos os fins.

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Constante no Anexo I.2 do Edital de Pregão.

ESP-CGA JUSTICA E CIDADANIA

Estudo Técnico Preliminar 27/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 019.00002711/2026-85

2. Descrição da necessidade

2.1. A Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo – SJC é órgão integrante da Administração Pública Estadual responsável pela formulação, coordenação, implementação e execução de políticas públicas voltadas à promoção da cidadania, defesa dos direitos humanos, proteção de grupos vulneráveis e fortalecimento do acesso da população aos serviços públicos. Para o desempenho de suas atribuições institucionais, mantém estrutura composta por unidades administrativas centrais e descentralizadas, Centros de Integração da Cidadania – CICs, Conselhos Estaduais, programas institucionais e demais equipamentos públicos destinados ao atendimento permanente da sociedade.

2.2. Em razão da natureza de suas competências institucionais, as unidades da Secretaria registram intenso fluxo diário de cidadãos, servidores, autoridades, fornecedores, prestadores de serviços e demais usuários, circunstância que torna indispensável a disponibilização de serviços especializados de recepção destinados ao atendimento inicial, identificação, orientação, controle do fluxo de pessoas, encaminhamento aos setores competentes, atendimento telefônico e apoio às rotinas administrativas, contribuindo para a organização, eficiência, urbanidade e qualidade do atendimento prestado pela Administração Pública.

2.3. Os serviços de recepção constituem atividade acessória indispensável ao funcionamento das unidades administrativas da Secretaria, permitindo que os servidores públicos concentrem sua atuação nas atividades finalísticas e estratégicas do órgão, em observância aos princípios da eficiência, da continuidade do serviço público e da economicidade.

2.4. Trata-se de serviço de natureza contínua, cuja interrupção comprometeria significativamente o funcionamento regular das unidades administrativas, ocasionando prejuízos ao atendimento da população, à organização do fluxo de pessoas, ao controle de acesso às dependências da Administração, à comunicação institucional e ao adequado desenvolvimento das atividades administrativas e finalísticas da Secretaria.

2.5. Considerando que as atividades são executadas de forma permanente nas dependências da Administração, mediante alocação contínua de profissionais exclusivamente destinados ao atendimento das necessidades da Secretaria, a contratação caracteriza-se como prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do inciso XVI do artigo 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, observando as especificações técnicas estabelecidas pelo CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção.

2.6. A presente contratação destina-se à substituição dos Contratos nº 015/2025 e nº 016/2025, decorrentes do Processo SEI nº 019.00000337/2025-55, celebrados para a prestação continuada dos serviços de recepção nas unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania.

2.7. Embora os contratos vigentes admitam, em tese, prorrogação de vigência, a Administração, no exercício do dever de planejamento previsto no artigo 18 da Lei Federal nº 14.133/2021, avaliou a conveniência e a oportunidade da manutenção da relação contratual e concluiu que a realização de novo procedimento licitatório representa a alternativa mais adequada ao atendimento do interesse público, permitindo atualizar o planejamento da contratação à luz da experiência obtida durante a execução contratual e das atuais condições de mercado.

2.8. A experiência adquirida na gestão dos contratos vigentes evidenciou que os serviços prestados mediante dedicação exclusiva de mão de obra exigem mecanismos permanentemente aperfeiçoados de gestão e fiscalização contratual, especialmente no acompanhamento do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, no monitoramento da capacidade econômico-financeira da futura contratada durante toda a execução contratual e na adoção de medidas preventivas destinadas a reduzir riscos de descontinuidade da prestação dos serviços e de eventual responsabilização subsidiária da Administração.

2.8.1. No curso do planejamento da nova contratação, a Coordenadoria responsável pelos Centros de Integração da Cidadania apresentou levantamento atualizado das necessidades operacionais das unidades, justificando a ampliação dos postos de recepcionista atualmente disponibilizados nos CICs.

2.8.2. O levantamento apontou a necessidade de ampliação de 11 (onze) para 21 (vinte e um) postos de recepcionista nos CICs, correspondente ao acréscimo de 10 (dez) postos, em razão do aumento do fluxo de usuários, da ampliação dos serviços oferecidos, da necessidade de melhor distribuição dos profissionais e da sobrecarga verificada nas atividades de acolhimento, orientação, organização de filas e direcionamento dos cidadãos aos serviços competentes.

2.8.3. A ampliação também se mostra necessária para assegurar atendimento contínuo durante todo o período de funcionamento das unidades, especialmente nos horários de maior movimento e durante os intervalos intrajornada, considerando que a interrupção ou redução da capacidade de atendimento poderá ocasionar filas, aumento do tempo de espera, desinformação dos usuários e sobrecarga das equipes técnicas e administrativas.

2.8.4. A nova distribuição permitirá reforçar as unidades que apresentam maior necessidade operacional, mantendo-se 21 (vinte e um) postos nos CICs e 2 (dois) postos nas sedes administrativas, totalizando 23 (vinte e três) postos de recepcionista na futura contratação.

2.9. Nesse contexto, a futura contratação buscará fortalecer os mecanismos de gestão contratual, mediante aperfeiçoamento dos requisitos de habilitação econômico-financeira, dos procedimentos de fiscalização administrativa, dos instrumentos de acompanhamento da execução contratual e dos mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços, preservando as diretrizes técnicas estabelecidas pelo CADTERC e observando as orientações constantes do Parecer Referencial NLC nº 03/2025 para contratações de serviços terceirizados padronizados.

2.10. O CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, versão 1 – julho/2026, com data-base janeiro/2026, contempla os custos referenciais de mão de obra ajustados com fundamento na Convenção Coletiva de Trabalho 2026/2027 da categoria profissional, bem como encargos sociais e trabalhistas, benefícios, uniformes, insumos, cobertura do intervalo intrajornada, custos indiretos, tributos e lucro. Seus parâmetros técnicos e valores referenciais serão adotados para a elaboração do orçamento estimado da contratação.

2.11. Assim, o presente Estudo Técnico Preliminar tem por finalidade identificar a solução mais vantajosa para assegurar a continuidade da prestação dos serviços de recepção nas unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania, mediante contratação de empresa especializada, observando os princípios do planejamento, da eficiência, da economicidade, da continuidade do serviço público, da gestão de riscos e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, garantindo a adequada execução contratual, a qualidade do atendimento prestado aos usuários e a proteção do interesse público.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria de Administração	Máyra Ingrid da Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Natureza e classificação dos serviços

4.1.1. Os serviços objeto da presente contratação caracterizam-se como serviços comuns, de natureza contínua e prestados sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos dos incisos XIII e XVI do artigo 6º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, permitindo a comparação objetiva entre as propostas apresentadas pelos licitantes. As especificações técnicas do objeto encontram-se padronizadas no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, observadas as adaptações necessárias às peculiaridades operacionais da Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.1.2. Considerando o enquadramento do objeto como serviço comum, a contratação será realizada mediante Pregão Eletrônico, adotando-se o critério de julgamento pelo menor preço global do grupo único, composto por 2 (dois) itens correspondentes às diferentes tipologias de postos previstas no CADTERC – Volume 19, e o modo de disputa aberto, em conformidade com os artigos 6º, inciso XIII, 28, inciso I, 29, 33, inciso I, e 56 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.1.2.1. A adoção do modo de disputa aberto favorece a ampliação da competitividade, a transparência do certame e a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, mediante a apresentação de lances públicos e sucessivos entre os licitantes, observados os princípios da isonomia, da competitividade, da eficiência, da economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa.

4.1.3. Os serviços possuem natureza continuada, tendo em vista que as atividades de recepção constituem suporte permanente e indispensável ao funcionamento das unidades administrativas da Secretaria da Justiça e Cidadania, assegurando o atendimento inicial ao público, a orientação de usuários, o controle do fluxo de pessoas, o apoio às atividades administrativas e a adequada organização das unidades. A interrupção da prestação desses serviços poderá comprometer a continuidade das atividades institucionais e a qualidade do atendimento prestado à população.

4.1.4. Considerando a natureza continuada do objeto e a necessidade permanente da Administração, a contratação poderá estender-se por mais de um exercício financeiro, observadas as condições estabelecidas nos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que demonstrada, em cada prorrogação, a vantajosidade para a Administração, mantidas as condições que justificaram a contratação.

4.2. Critério de Julgamento menor preço do grupo único

4.2.1. A contratação será estruturada em grupo único composto por 2 (dois) itens:

I. Item 1: posto de recepcionista com funcionamento de 12 (doze) horas diárias, em período diurno, de segunda a sexta-feira; e
II. Item 2: posto de recepcionista com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, em período diurno, de segunda a sexta-feira.

4.2.2. Embora as tipologias possuam jornadas e preços unitários distintos, ambas integram uma única solução de prestação continuada dos serviços de recepção, possuem a mesma natureza, finalidade e requisitos operacionais e serão executadas segundo procedimentos uniformes de atendimento, supervisão, capacitação, substituição de profissionais, fornecimento de uniformes e avaliação da qualidade.

4.2.3. A reunião dos 2 (dois) itens em grupo único objetiva assegurar que a execução seja atribuída a uma única empresa, favorecendo a uniformidade dos procedimentos, a padronização do atendimento, a gestão integrada da mão de obra, a supervisão dos postos, a substituição tempestiva dos profissionais e a adoção de padrões uniformes de qualidade e apresentação.

4.2.4. A contratação dos itens separadamente poderia resultar na atuação simultânea de empresas distintas na execução de serviços de mesma natureza, ocasionando multiplicidade de interlocutores, divergências nos procedimentos de recrutamento, capacitação, supervisão e substituição dos profissionais, diferentes padrões de uniformização e atendimento e aumento da complexidade da fiscalização técnica e administrativa.

4.2.5. Sob o aspecto econômico, a contratação em grupo único apresenta potencial de economia de escala e de redução dos custos administrativos e operacionais relacionados à mobilização, supervisão, gestão da mão de obra e fiscalização contratual.

4.2.6. Considerando que o objeto é amplamente ofertado por empresas especializadas em serviços terceirizados, que o quantitativo total de postos não apresenta dimensão capaz de restringir injustificadamente a participação no certame e que os 2 (dois) itens integram uma única solução operacional, conclui-se que o critério de julgamento pelo menor preço global do grupo único mostra-se técnica e economicamente adequado e compatível com a preservação da competitividade.

4.3. Prazo de vigência da contratação

4.3.1. A contratação terá vigência inicial de 30 (trinta) meses, contados da data estabelecida para o início da execução dos serviços, podendo ser prorrogada sucessivamente, desde que demonstrada, em cada prorrogação, a vantajosidade para a Administração, mantidas as condições que justificaram a contratação e observados os requisitos previstos nos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, até o limite máximo de 10 (dez) anos. A definição da vigência inicial observa, ainda, a recomendação constante do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção.

4.3.2. A adoção da vigência inicial de 30 (trinta) meses mostra-se compatível com a natureza contínua dos serviços e com as diretrizes do CADTERC, proporcionando maior estabilidade à execução contratual, racionalização dos custos administrativos, redução da necessidade de instauração frequente de novos procedimentos licitatórios e maior eficiência na gestão e fiscalização do contrato, sem prejuízo da verificação periódica da vantajosidade da manutenção do ajuste.

4.3.3. Os serviços de recepção constituem atividade permanente e indispensável ao funcionamento das unidades administrativas da Secretaria da Justiça e Cidadania, assegurando o atendimento inicial ao público, a orientação dos usuários, o controle do fluxo de pessoas, o apoio às atividades administrativas e a adequada organização das dependências institucionais. A interrupção desses serviços poderá comprometer a continuidade das atividades da Secretaria, afetando diretamente a qualidade do atendimento prestado à população e o regular funcionamento das unidades administrativas.

4.3.4. A possibilidade de prorrogação contratual representa medida de eficiência administrativa e de racionalização da despesa pública, por reduzir os custos decorrentes da repetição de procedimentos licitatórios, preservar a continuidade da prestação dos serviços, manter o conhecimento operacional adquirido durante a execução contratual e proporcionar maior estabilidade na gestão do contrato, desde que comprovadas a vantajosidade para a Administração e a adequada execução do objeto.

4.3.5. Para fins de eventual prorrogação contratual, deverão ser avaliados, entre outros aspectos, a vantajosidade econômica da manutenção do ajuste, a compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado, o desempenho da contratada, a qualidade dos serviços prestados, a regularidade no cumprimento das obrigações contratuais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais, a manutenção das condições de habilitação, a capacidade econômico-financeira da contratada e a permanência do interesse público na continuidade da contratação.

4.3.6. A vigência inicialmente estabelecida, aliada à possibilidade de prorrogação nas hipóteses legalmente admitidas, concilia os princípios do planejamento, da eficiência, da continuidade do serviço público e da economicidade, proporcionando maior segurança jurídica, estabilidade da execução contratual e melhor aproveitamento dos recursos públicos empregados na gestão da contratação.

4.4. Regime de Execução

4.4.1. O regime de execução adotado será o de empreitada por preço unitário, nos termos do inciso XXVIII do artigo 6º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, por se tratar de contratação remunerada por unidades determinadas, representadas pelos postos de trabalho disponibilizados para a execução dos serviços de recepção.

4.4.2. A adoção do regime de empreitada por preço unitário mostra-se tecnicamente adequada à natureza do objeto, considerando que a prestação dos serviços é mensurada pela efetiva disponibilização dos postos de trabalho previstos contratualmente, observadas suas respectivas jornadas, escalas, locais de execução e demais condições estabelecidas no Termo de Referência. A unidade de medida adotada (Posto/Dia) encontra respaldo nas diretrizes técnicas do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, constituindo parâmetro padronizado para esse tipo de contratação.

4.4.3. Embora as atividades desempenhadas pelos profissionais possuam caráter rotineiro e contínuo, não existe critério técnico que permita sua mensuração por produtividade individual, quantidade de atendimentos ou volume de serviços executados, razão pela qual a remuneração da contratada decorre da efetiva disponibilização dos postos de trabalho contratados, observados os níveis de qualidade exigidos, a frequência dos profissionais e os critérios de medição e pagamento estabelecidos contratualmente.

4.4.4. A adoção do regime de empreitada por preço global não se mostra adequada à presente contratação, uma vez que os pagamentos decorrerão da efetiva disponibilização dos postos de trabalho e da aferição mensal da execução contratual, podendo ocorrer glosas proporcionais em situações de indisponibilidade de postos, descumprimento contratual ou inexecução parcial dos serviços, conforme critérios definidos no Termo de Referência.

4.4.5. O regime de empreitada por preço unitário proporciona maior eficiência administrativa, transparência e segurança na fiscalização contratual, permitindo o acompanhamento individualizado de cada posto de trabalho, a verificação objetiva da execução dos serviços, da frequência dos profissionais, do cumprimento das jornadas contratadas, da qualidade dos serviços prestados e da correta aplicação dos critérios de medição e pagamento.

4.4.6. A adoção desse regime também favorece a adequada alocação dos riscos contratuais, uma vez que a Administração remunera exclusivamente os postos efetivamente disponibilizados em conformidade com as condições contratuais, preservando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, a eficiência da gestão contratual e a observância dos princípios da economicidade, da transparência e da boa administração pública.

4.4.7. A adoção do regime de empreitada por preço unitário mostra-se compatível com a metodologia de formação de preços prevista no CADTERC – Volume 19, que estrutura a composição dos custos dos serviços de recepção por posto de trabalho, contemplando os custos de mão de obra, encargos sociais, benefícios, insumos, despesas indiretas e lucro da contratada, assegurando coerência entre a estimativa da contratação, a futura proposta comercial e a execução contratual.

4.5. Requisitos Gerais da Contratação

4.5.1. Requisitos Técnicos

4.5.1.1. A contratação deverá ser executada por empresa especializada na prestação de serviços continuados de recepção com dedicação exclusiva de mão de obra, detentora de capacidade técnica, operacional e administrativa compatível com a complexidade do objeto, apta a assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, observadas as exigências previstas neste Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e nas diretrizes do CADTERC – Volume 19.

4.5.1.2. A contratada deverá disponibilizar profissionais devidamente selecionados, capacitados e aptos ao desempenho das atividades de recepção, assegurando padrão uniforme de atendimento, urbanidade, cordialidade, discrição, postura profissional e observância das rotinas operacionais estabelecidas pela Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.5.1.3. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as especificações técnicas constantes do CADTERC – Volume 19, observando os procedimentos operacionais definidos pela Administração, os padrões mínimos de qualidade, as normas de segurança, saúde ocupacional, acessibilidade, proteção de dados pessoais, confidencialidade das informações e demais disposições legais aplicáveis à execução do objeto.

4.5.1.4. A contratada deverá manter estrutura administrativa e operacional compatível com a execução do contrato, assegurando capacidade de supervisão, substituição imediata de profissionais ausentes, atendimento às solicitações da fiscalização e continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual.

4.5.1.5. Os profissionais alocados na execução contratual deverão possuir escolaridade, qualificação, perfil profissional e demais requisitos mínimos estabelecidos no Termo de Referência e no CADTERC – Volume 19, devendo participar dos treinamentos e orientações promovidos pela contratada ou exigidos pela Administração sempre que necessário ao adequado desempenho das atividades.

4.5.1.6. A contratada deverá adotar procedimentos permanentes de supervisão operacional, controle de frequência, acompanhamento do desempenho dos profissionais e avaliação da qualidade dos serviços prestados, assegurando o cumprimento dos padrões estabelecidos contratualmente.

4.5.1.7. Considerando que se trata de serviço prestado com dedicação exclusiva de mão de obra, a futura contratação deverá contemplar mecanismos que assegurem adequada capacidade operacional da empresa, continuidade da execução dos serviços e observância das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais durante toda a vigência contratual, reduzindo riscos de descontinuidade e fortalecendo a gestão contratual.

4.5.1.8. A estrutura operacional da futura contratada deverá ser compatível com a dispersão geográfica das unidades atendidas pela Secretaria da Justiça e Cidadania, possibilitando atendimento célere às demandas da fiscalização, substituição tempestiva de profissionais, supervisão periódica dos postos de trabalho e manutenção da qualidade dos serviços durante toda a execução contratual.

4.5.2. Requisitos Operacionais

4.5.2.1. A solução contratada deverá contemplar a disponibilização contínua dos postos de recepção previstos no Termo de Referência, assegurando a cobertura integral das jornadas de trabalho, a continuidade da prestação dos serviços e o atendimento das necessidades operacionais da Secretaria da Justiça e Cidadania durante toda a vigência contratual.

4.5.2.2. A contratada deverá manter estrutura administrativa e operacional compatível com a dimensão da contratação, dispondo de equipe de supervisão, recursos humanos e suporte administrativo suficientes para assegurar o adequado gerenciamento dos postos de trabalho distribuídos nas diversas unidades da Secretaria.

4.5.2.3. Os profissionais deverão ser disponibilizados em número suficiente para garantir a execução integral dos serviços contratados, observadas as jornadas de trabalho, as escalas, os períodos de descanso, as substituições decorrentes de férias, licenças, ausências, afastamentos legais e demais hipóteses que possam comprometer a continuidade da prestação dos serviços.

4.5.2.4. A contratada deverá assegurar a substituição imediata dos profissionais que se ausentarem do posto de trabalho, independentemente da motivação, de forma a evitar descontinuidade da prestação dos serviços, observados os prazos e procedimentos que serão estabelecidos no Termo de Referência.

4.5.2.5. A empresa deverá designar preposto com poderes para representar a contratada perante a Administração durante toda a execução contratual, competindo-lhe acompanhar a execução dos serviços, atender às determinações da fiscalização, solucionar ocorrências operacionais e adotar as providências necessárias ao regular cumprimento das obrigações contratuais.

4.5.2.6. A contratada deverá manter supervisão periódica dos postos de trabalho, promovendo o acompanhamento da execução dos serviços, orientação dos profissionais, verificação do cumprimento das rotinas operacionais e adoção das medidas necessárias à manutenção dos padrões de qualidade estabelecidos pela Administração.

4.5.2.7. A contratada deverá disponibilizar canais permanentes de comunicação entre a fiscalização e sua estrutura administrativa, permitindo atendimento célere às solicitações da Administração, comunicação de ocorrências, substituição de profissionais e adoção das providências necessárias ao regular andamento da execução contratual.

4.5.2.8. Os serviços deverão ser executados de forma padronizada em todas as unidades atendidas, observando procedimentos operacionais uniformes, padrões de atendimento, postura profissional, apresentação pessoal, identificação funcional, sigilo das informações e demais diretrizes estabelecidas pela Administração e pelo CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção.

4.5.2.9. A contratada deverá manter registros administrativos atualizados referentes aos profissionais alocados na execução contratual, abrangendo, no mínimo, frequência, substituições realizadas, ocorrências relevantes, treinamentos promovidos e demais informações necessárias ao adequado acompanhamento da execução pela fiscalização.

4.5.2.10. Os procedimentos operacionais, os padrões mínimos de qualidade, os critérios de avaliação da execução contratual, os mecanismos de fiscalização, as rotinas de supervisão, os procedimentos de substituição de profissionais, os critérios de medição e pagamento e as demais condições de execução serão detalhados no Termo de Referência.

4.5.2.11. Plano de Transição Operacional: Antes do início da execução contratual, a contratada deverá apresentar plano de implantação contemplando, no mínimo, cronograma de mobilização da equipe, apresentação dos profissionais, distribuição dos postos de trabalho, designação do preposto, disponibilização dos meios de comunicação com a fiscalização e demais providências necessárias ao início regular da execução dos serviços, observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

4.5.2.12. Plano de Contingência Operacional: A contratada deverá manter procedimentos internos destinados à continuidade da prestação dos serviços em situações excepcionais que possam comprometer a execução contratual, tais como ausências simultâneas de profissionais, dificuldades de substituição, eventos extraordinários ou outras ocorrências que possam impactar a cobertura dos postos de trabalho, devendo adotar imediatamente as medidas necessárias para restabelecimento da normalidade operacional.

4.5.3. Requisitos de Gestão Contratual

4.5.3.1. Considerando a natureza continuada do objeto e o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a futura contratação deverá contemplar mecanismos de gestão contratual destinados a assegurar a continuidade da prestação dos serviços, a adequada fiscalização da execução, o cumprimento das obrigações contratuais e a mitigação dos riscos inerentes à execução do contrato, em observância aos princípios do planejamento, da eficiência, da economicidade e da proteção do interesse público.

4.5.3.2. A gestão contratual compreenderá procedimentos permanentes de fiscalização técnica e administrativa, destinados ao acompanhamento da execução dos serviços, da qualidade do atendimento prestado, da frequência dos profissionais, do cumprimento das obrigações contratuais e da observância das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e fundiárias relacionadas aos empregados vinculados à execução do contrato, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e da legislação aplicável aos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra.

4.5.3.3. A contratada deverá manter preposto formalmente designado durante toda a vigência contratual, com poderes para representá-la perante a Administração, coordenar a execução dos serviços, atender às determinações da fiscalização, solucionar ocorrências operacionais e adotar tempestivamente as providências necessárias ao fiel cumprimento das obrigações contratuais.

4.5.3.4. Em razão da natureza dos serviços e dos riscos inerentes às contratações com dedicação exclusiva de mão de obra, a futura contratação deverá contemplar mecanismos destinados ao acompanhamento periódico da capacidade econômico-financeira da contratada, de forma a contribuir para a continuidade da execução contratual e para o adequado cumprimento das obrigações assumidas durante toda a vigência do ajuste.

4.5.3.5. A contratada deverá manter estrutura administrativa e operacional compatível com a execução do contrato, assegurando capacidade para administrar os recursos humanos vinculados à contratação, promover a substituição tempestiva dos profissionais, atender prontamente às determinações da fiscalização, manter canais permanentes de comunicação com a Administração e garantir a continuidade da prestação dos serviços em todas as unidades atendidas.

4.5.3.6. A contratada deverá manter registros atualizados da execução contratual, disponibilizando à fiscalização, sempre que solicitado, documentos, relatórios e demais informações necessárias ao adequado acompanhamento da execução dos serviços, assegurando a rastreabilidade das ocorrências verificadas durante toda a vigência contratual.

4.5.3.7. Os serviços serão submetidos à avaliação periódica de desempenho, mediante os critérios objetivos estabelecidos no Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção previsto no CADTERC – Volume 19 e reproduzido no Termo de Referência, permitindo à Administração aferir a conformidade da execução, identificar falhas e aplicar o correspondente percentual de liberação da fatura.

4.5.3.8. A gestão contratual deverá contemplar procedimentos de gerenciamento de riscos destinados à prevenção e ao tratamento de ocorrências capazes de comprometer a regular execução do contrato, incluindo mecanismos para tratamento de ausências de profissionais, substituições emergenciais, falhas operacionais, registro de ocorrências, comunicação entre as partes e adoção tempestiva de medidas corretivas, observadas as diretrizes estabelecidas no Mapa de Riscos da contratação.

4.5.3.9. Os procedimentos relativos à fiscalização técnica e administrativa, aos critérios de medição e pagamento, à avaliação da qualidade dos serviços, às hipóteses de glosa, aos mecanismos de comunicação entre contratada e Administração, ao acompanhamento documental, à aplicação de sanções administrativas e aos demais instrumentos de controle da execução contratual serão detalhados no Termo de Referência, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção e do Parecer Referencial NLC nº 03/2025.

4.5.3.10. A gestão contratual deverá observar práticas de governança compatíveis com a relevância do objeto, contemplando o planejamento da fiscalização, a definição das atribuições dos gestores e fiscais do contrato, a padronização dos procedimentos de acompanhamento da execução, o monitoramento dos riscos identificados no Mapa de Riscos e a adoção de medidas voltadas ao aperfeiçoamento contínuo da execução contratual, em conformidade com os princípios da eficiência, da gestão por resultados, da prevenção de riscos e da melhoria contínua da Administração Pública.

4.5.3.11. A futura contratação deverá prever mecanismos de controle documental que possibilitem à Administração acompanhar, de forma periódica e sistemática, a manutenção das condições de habilitação, a regularidade das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e fundiárias, bem como os demais documentos necessários à adequada gestão contratual, observando-se os procedimentos definidos no Termo de Referência e na legislação aplicável.

4.5.4. Requisitos Legais e Regulatórios

4.5.4.1. A execução dos serviços deverá observar integralmente a legislação federal, estadual e municipal aplicável ao objeto, bem como as normas regulamentares relacionadas à prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, durante toda a vigência contratual.

4.5.4.2. A contratação deverá observar as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, da Lei Federal nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, das convenções coletivas de trabalho aplicáveis à categoria profissional, das normas expedidas pelos órgãos competentes e das demais disposições legais e regulamentares pertinentes à execução do objeto.

4.5.4.3. A contratada deverá cumprir integralmente as disposições da Lei Federal nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, da Portaria MTE nº 3.214, de 8 de junho de 1978, das Normas Regulamentadoras (NR) aplicáveis e das demais normas relacionadas à segurança e saúde no trabalho, adotando todas as medidas necessárias para garantir a integridade física de seus empregados, dos servidores, dos usuários e das instalações da Administração.

4.5.4.4. A futura contratação deverá observar integralmente as diretrizes técnicas constantes do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, especialmente quanto às especificações do objeto, metodologia de execução, composição dos custos, critérios de avaliação da qualidade dos serviços e demais orientações aplicáveis à contratação, sem prejuízo das adaptações necessárias às peculiaridades operacionais da Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.5.4.5. Em razão da natureza dos serviços e da utilização de mão de obra alocada de forma permanente nas dependências da Administração, a futura contratação deverá contemplar mecanismos destinados à verificação da manutenção das condições de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira da contratada durante toda a vigência contratual, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.5.4.6. Considerando que a contratação envolve prestação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra, deverão ser observados os requisitos legais aplicáveis às empresas prestadoras de serviços previstos na Lei Federal nº 6.019/1974, inclusive quanto à comprovação de capital social compatível com o quantitativo de empregados, quando exigível, sem prejuízo dos demais requisitos de habilitação previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 e no Termo de Referência.

4.5.4.7. Durante toda a execução contratual, a contratada deverá manter a regularidade das condições legais necessárias à execução do objeto, inclusive quanto às obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias e fundiárias, permanecendo apta ao cumprimento integral das obrigações assumidas perante a Administração.

4.5.4.8. Os requisitos legais, regulatórios e documentais aplicáveis à contratação, bem como os procedimentos de comprovação e fiscalização de seu cumprimento, serão detalhados no Termo de Referência, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da Lei Federal nº 6.019/1974, do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção e do Parecer Referencial NLC nº 03 /2025.

4.6. Padrões mínimos de qualidade e desempenho da contratação

4.6.1. Os serviços deverão ser executados em conformidade com padrões mínimos de qualidade compatíveis com a natureza do objeto, observando os princípios da eficiência, continuidade do serviço público, economicidade, urbanidade, cortesia, segurança, impessoalidade e atendimento ao interesse público, assegurando a adequada prestação dos serviços de recepção em todas as unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.6.2. Os profissionais deverão executar suas atividades com postura ética, cordialidade, discrição, organização, responsabilidade, pontualidade, assiduidade e elevado padrão de atendimento ao público, observando as rotinas operacionais estabelecidas pela Administração e mantendo conduta compatível com o ambiente institucional.

4.6.3. A contratada deverá assegurar que todos os profissionais alocados na execução contratual possuam capacitação compatível com as atividades desempenhadas, promovendo treinamentos iniciais e periódicos destinados à padronização dos procedimentos de atendimento, relacionamento interpessoal, comunicação, atendimento ao público, postura profissional, acessibilidade, proteção de dados pessoais e demais temas necessários à adequada execução dos serviços.

4.6.4. Os profissionais deverão apresentar-se devidamente uniformizados, identificados e com apresentação pessoal compatível com o ambiente institucional, observando os padrões de asseio, organização, discrição e profissionalismo definidos no Termo de Referência, de forma a preservar a imagem institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.6.5. A execução dos serviços deverá observar integralmente os procedimentos operacionais definidos pela Administração, garantindo padronização do atendimento em todas as unidades, tratamento isonômico aos usuários, adequado fluxo de atendimento e comunicação eficiente entre os profissionais da contratada e os servidores da Secretaria.

4.6.6. A contratada deverá adotar procedimentos permanentes destinados à melhoria contínua da qualidade dos serviços, promovendo supervisão periódica dos postos de trabalho, orientação dos profissionais, tratamento das ocorrências registradas pela fiscalização e implementação das medidas corretivas necessárias ao aprimoramento da execução contratual.

4.6.7. A Administração realizará o acompanhamento contínuo da execução contratual por meio da fiscalização técnica e administrativa, verificando o cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos, a regularidade da prestação dos serviços, a conformidade da execução contratual e o desempenho da contratada, podendo determinar a adoção de medidas corretivas sempre que identificadas não conformidades.

4.6.8. A qualidade da execução contratual será aferida mensalmente por meio do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção estabelecido no CADTERC – Volume 19, observando-se os critérios, pesos, pontuações e percentuais de liberação da fatura definidos no respectivo Formulário de Avaliação da Qualidade.

4.6.9. A avaliação compreenderá os módulos de desempenho profissional, desempenho das atividades e gerenciamento, abrangendo, entre outros aspectos, o cumprimento das atividades, a cobertura dos postos nos horários determinados, a qualificação e postura dos profissionais, o atendimento ao público, a utilização de uniformes e identificação, o atendimento às ocorrências, a supervisão operacional e o cumprimento das obrigações trabalhistas.

4.6.10. O resultado da avaliação poderá acarretar o redimensionamento do pagamento mensal, sem prejuízo dos descontos correspondentes aos serviços não executados e da aplicação das demais medidas previstas no Termo de Referência e no contrato, assegurado o direito de manifestação da contratada.

4.7. Perfil e Qualificação dos Profissionais

4.7.1. Os profissionais disponibilizados para a execução dos serviços deverão possuir, no mínimo, ensino médio completo, idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos e experiência comprovada superior a 1 (um) ano na função de recepcionista ou em atividade compatível, em conformidade com as especificações do CADTERC – Volume 19.

4.7.1.1. A comprovação da escolaridade, da idade e da experiência profissional será exigida por ocasião da mobilização dos empregados e sempre que houver substituição, não constituindo requisito de habilitação da licitante.

4.7.1.2. Os profissionais deverão possuir capacidade de comunicação verbal clara e objetiva, relacionamento interpessoal, urbanidade, cordialidade, discrição, organização, responsabilidade e aptidão para o atendimento ao público e para a execução das rotinas inerentes aos postos.

4.7.2. Considerando que os profissionais atuarão como primeiro ponto de contato entre a Administração e os cidadãos, autoridades, servidores, fornecedores, prestadores de serviços e demais usuários das unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania, a futura contratação deverá assegurar que os empregados designados possuam perfil profissional compatível com a relevância institucional das atividades desempenhadas, contribuindo para a qualidade do atendimento, a organização do ambiente institucional e a adequada imagem da Administração Pública.

4.7.3. Os profissionais deverão possuir escolaridade, conhecimentos, habilidades e aptidão compatíveis com as atribuições inerentes aos serviços de recepção, demonstrando capacidade de comunicação verbal clara e objetiva, relacionamento interpessoal, postura profissional, urbanidade, cordialidade, discrição, responsabilidade, organização, proatividade, equilíbrio emocional e comprometimento com a qualidade do atendimento prestado.

4.7.4. Caberá à contratada selecionar, disponibilizar e manter profissionais aptos ao desempenho das atividades contratadas, assegurando que conheçam previamente as atribuições do posto de trabalho, estejam preparados para atuar em ambiente institucional e possuam condições de executar os serviços em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pela Administração.

4.7.5. A contratada será responsável por orientar seus empregados quanto às rotinas operacionais da Secretaria da Justiça e Cidadania, aos procedimentos internos aplicáveis ao posto de trabalho, às normas de atendimento ao público, aos protocolos institucionais, às regras de confidencialidade, à proteção de dados pessoais, ao tratamento adequado dos usuários e às demais orientações necessárias ao correto desempenho das atividades, antes do início da execução dos serviços e sempre que houver atualização dos procedimentos adotados pela Administração.

4.7.6. A apresentação pessoal dos profissionais deverá ser compatível com o ambiente institucional da Secretaria, observando padrões de asseio, organização, identificação funcional, utilização adequada dos uniformes e postura profissional condizente com o exercício das atividades de recepção, preservando a imagem institucional da Administração Pública.

4.7.7. Em razão da natureza do objeto, os profissionais deverão atuar com absoluto respeito aos princípios da impessoalidade, urbanidade, ética, cortesia, discrição e sigilo profissional, assegurando tratamento isonômico a todos os usuários, independentemente de sua condição pessoal, social ou funcional.

4.7.8. A contratada deverá manter programa permanente de acompanhamento e desenvolvimento de seus empregados, promovendo orientações e capacitações internas sempre que necessário para assegurar a padronização dos procedimentos operacionais, a melhoria contínua da qualidade dos serviços e a observância das diretrizes estabelecidas pela Administração, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Termo de Referência.

4.7.9. A Administração poderá solicitar, mediante justificativa fundamentada e observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência, a substituição de profissionais que apresentem desempenho incompatível com os padrões de qualidade, conduta, postura profissional ou capacidade técnica exigidos para a adequada execução dos serviços, assegurado à contratada o direito de manifestação e a observância das disposições contratuais.

4.7.10. Capacitação

4.7.10. A contratada deverá assegurar que os profissionais estejam devidamente capacitados antes do início de suas atividades, contemplando, no mínimo:

I – atendimento ao público e relacionamento interpessoal;
II – postura profissional, ética, urbanidade e comunicação institucional;
III – atendimento humanizado;
IV – atendimento prioritário e adequado às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e demais públicos protegidos pela legislação;
V – noções de acessibilidade e inclusão;

VI – procedimentos operacionais específicos da unidade de atuação;
VII – utilização dos equipamentos e sistemas necessários ao desempenho das atividades;
VIII – sigilo, confidencialidade das informações e proteção de dados pessoais; e
IX – prevenção e gerenciamento de situações de conflito no atendimento ao público.

4.7.10.1. A contratada deverá promover orientação ou reciclagem sempre que houver substituição de profissional, alteração dos procedimentos operacionais ou identificação, pela fiscalização, de necessidade de aperfeiçoamento.

4.7.10.2. Os custos relacionados à capacitação e à reciclagem dos profissionais serão integralmente suportados pela contratada, sem ônus adicional para a Administração.

4.7.11. Uniformização

4.7.11. A contratada deverá fornecer aos profissionais, sem qualquer ônus para a Administração ou para os empregados, uniformes completos, novos, adequados às atividades de recepção e compatíveis com as especificações e os quantitativos mínimos previstos no CADTERC – Volume 19.

4.7.11.1. Os uniformes deverão possuir qualidade, resistência, conforto, ergonomia e acabamento compatíveis com o uso profissional contínuo, devendo ser mantidos em perfeito estado de conservação e substituídos sempre que apresentarem desgaste, avaria, perda de funcionalidade ou condição incompatível com a adequada apresentação profissional.

4.7.11.2. O conjunto masculino deverá contemplar, no mínimo, terno, camisa social de manga comprida, sapato social, cinto, meias sociais, gravata e crachá de identificação, observados os quantitativos e a vida útil previstos no CADTERC.

4.7.11.3. O conjunto feminino deverá contemplar, no mínimo, blazer, calça social, saia social, camisa social de manga curta, camisa social de manga comprida, sapato social, meias finas e crachá de identificação, observados os quantitativos e a vida útil previstos no CADTERC.

4.7.11.4. A definição das cores, do padrão visual e dos demais aspectos de apresentação dos uniformes será estabelecida no Termo de Referência e submetida previamente à aprovação da Administração, sem alteração dos quantitativos mínimos nem comprometimento da composição referencial de custos.

4.7.11.5. Caso a Administração estabeleça peças, acessórios, quantitativos ou periodicidades de reposição superiores aos previstos no CADTERC, os respectivos custos deverão ser expressamente considerados na elaboração do orçamento estimado.

4.7.11.6. Os uniformes deverão ser disponibilizados em variedade de tamanhos e modelagens compatíveis com os diferentes biotipos, cabendo à contratada realizar, sem ônus adicional, os ajustes e substituições necessários.

4.7.11.7. A fiscalização poderá rejeitar peças que não atendam aos requisitos de qualidade, conforto, conservação, adequação ou apresentação previstos no Termo de Referência, cabendo à contratada promover sua substituição no prazo estabelecido.

4.7.12. Padrão de Conduta e Apresentação: Durante toda a execução contratual, os profissionais deverão apresentar-se devidamente uniformizados, identificados mediante crachá funcional em local visível e manter padrão compatível com o ambiente institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania. A Contratada deverá assegurar que seus empregados mantenham permanente asseio pessoal, urbanidade, cordialidade, discrição, organização, pontualidade, postura ética e comportamento compatível com o atendimento ao público e com a representação institucional da Administração Pública. Sempre que a fiscalização verificar que a apresentação pessoal, a postura profissional ou a qualidade do atendimento prestado não atendem aos padrões estabelecidos para a execução contratual, poderá solicitar à Contratada a imediata substituição do profissional, sem prejuízo da aplicação das demais medidas contratuais cabíveis.

4.8. Subcontratação

4.8.1. Não será admitida a subcontratação da execução do objeto contratual, nos termos do artigo 122 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, considerando a natureza dos serviços, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra e a necessidade de assegurar a adequada gestão, fiscalização e responsabilização da empresa contratada durante toda a vigência do contrato.

4.8.2. O objeto da contratação compreende a prestação continuada de serviços de recepção mediante disponibilização permanente de postos de trabalho, envolvendo atividades diretamente relacionadas ao atendimento ao público, orientação de usuários, controle do fluxo de pessoas, apoio às rotinas administrativas e demais atribuições previstas no Termo de Referência. Trata-se de conjunto homogêneo e integrado de atividades que exige padronização dos procedimentos operacionais, supervisão contínua, uniformidade na execução dos serviços e gerenciamento centralizado da mão de obra.

4.8.3. A execução direta dos serviços pela empresa contratada assegura maior controle sobre a seleção, capacitação, supervisão, substituição e gerenciamento dos profissionais alocados na execução contratual, contribuindo para a manutenção dos padrões de qualidade estabelecidos pela Administração, para a uniformidade do atendimento prestado aos usuários e para a continuidade da prestação dos serviços.

4.8.4. A subcontratação poderá comprometer a adequada definição das responsabilidades contratuais, dificultar a fiscalização administrativa, fragmentar a gestão dos recursos humanos envolvidos na execução do contrato, aumentar a complexidade do

acompanhamento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e fundiárias e elevar os riscos de descontinuidade dos serviços, incompatibilizando-se com a natureza dos contratos de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

4.8.5. Considerando que a empresa contratada responderá integralmente pela disponibilização dos postos de trabalho, pelo cumprimento das obrigações contratuais, pela gestão dos profissionais, pela observância das obrigações trabalhistas e pela qualidade dos serviços prestados, conclui-se que a vedação à subcontratação constitui medida necessária para assegurar maior eficiência da gestão contratual, fortalecer os mecanismos de fiscalização, preservar a padronização dos serviços e mitigar os riscos inerentes à execução contratual.

4.8. Requisitos de sustentabilidade

4.8.1. A presente contratação observará os princípios do desenvolvimento nacional sustentável previstos nos artigos 5º e 11 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como as diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 68.017, de 16 de outubro de 2023, compatibilizando a adequada prestação dos serviços com a utilização racional dos recursos públicos, a redução dos impactos ambientais e a promoção de práticas sustentáveis compatíveis com a natureza do objeto.

4.8.2. Considerando que se trata de prestação continuada de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, a contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental compatíveis com as atividades desenvolvidas, promovendo o uso consciente de materiais de consumo, a redução de desperdícios, a racionalização do consumo de água, energia elétrica e demais recursos utilizados durante a execução contratual, sempre que tais medidas estiverem sob sua responsabilidade.

4.8.3. A contratada deverá orientar seus empregados quanto à adoção de boas práticas ambientais durante a execução dos serviços, especialmente no que se refere ao uso racional de recursos naturais, à adequada utilização dos materiais disponibilizados pela Administração, à prevenção de desperdícios e à correta segregação dos resíduos eventualmente gerados durante a execução contratual.

4.8.4. Sempre que possível e compatível com a natureza dos serviços, deverão ser priorizados procedimentos administrativos que reduzam o consumo de papel, estimulem a utilização de meios eletrônicos de comunicação e contribuam para a racionalização dos recursos empregados na gestão contratual.

4.8.5. Os resíduos eventualmente gerados em decorrência da execução dos serviços deverão receber destinação ambientalmente adequada, observadas as disposições da Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, da legislação ambiental aplicável e dos procedimentos internos adotados pela Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.8.6. A implementação dos requisitos de sustentabilidade deverá observar os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da competitividade, da eficiência e da economicidade, não podendo impor exigências que restrinjam indevidamente a competitividade do certame ou comprometam a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

4.8.7. A futura contratação deverá observar, ainda, as diretrizes de sustentabilidade previstas no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção e no Plano de Logística Sustentável da Administração Pública Estadual, promovendo a melhoria contínua das práticas ambientais compatíveis com a execução do objeto.

4.8.8. A execução contratual deverá observar, sempre que aplicável, práticas compatíveis com a promoção da acessibilidade, do atendimento humanizado, do respeito à diversidade, da inclusão social, da não discriminação e da valorização do ambiente de trabalho, em consonância com os princípios que norteiam a atuação institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania.

4.9. Plano Interno de Logística Sustentável (PLS)

4.9.1. Em atendimento ao disposto no Decreto Estadual nº 68.017, de 16 de outubro de 2023, informa-se que a Secretaria da Justiça e Cidadania ainda não possui Plano de Logística Sustentável – PLS formalmente instituído, encontrando-se em processo de implementação de suas diretrizes institucionais de sustentabilidade.

4.9.2. Enquanto não houver a formalização do Plano de Logística Sustentável institucional, a presente contratação observará os princípios do desenvolvimento nacional sustentável previstos nos artigos 5º e 11 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como as diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 68.017, de 2023, pela Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e pelas demais normas ambientais aplicáveis à Administração Pública.

4.9.3. Considerando a natureza do objeto, a contratação incorporará, sempre que tecnicamente viável e compatível com a adequada execução dos serviços, as seguintes diretrizes de sustentabilidade:

I – utilização racional dos materiais, equipamentos e recursos disponibilizados pela Administração, evitando desperdícios durante a execução dos serviços;
II – racionalização do consumo de água, energia elétrica, materiais de expediente e demais insumos utilizados na execução contratual, sempre que tais recursos estiverem sob responsabilidade da contratada;
III – incentivo à utilização de meios eletrônicos de comunicação e à redução do consumo de papel nas rotinas administrativas relacionadas à execução do contrato, sempre que possível;
IV – adoção de procedimentos destinados à correta segregação e destinação ambientalmente adequada dos resíduos eventualmente gerados durante a execução dos serviços, observadas as normas internas da Administração e a legislação ambiental aplicável;
V – orientação dos profissionais quanto às boas práticas de sustentabilidade, ao uso consciente dos recursos públicos, à prevenção de desperdícios e à preservação do patrimônio público;

VI – observância das diretrizes de sustentabilidade previstas no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, sempre que compatíveis com as características da contratação.

4.9.4. Os requisitos específicos de sustentabilidade, bem como as obrigações da contratada relacionadas às boas práticas ambientais, ao uso racional dos recursos públicos e às demais medidas compatíveis com a execução contratual, serão detalhados no Termo de Referência e no instrumento contratual.

4.9.5. Dessa forma, ainda que a Secretaria da Justiça e Cidadania não disponha, neste momento, de Plano de Logística Sustentável formalmente instituído, a presente contratação permanece alinhada às diretrizes legais de sustentabilidade, incorporando práticas ambientalmente responsáveis compatíveis com a natureza dos serviços, observando os princípios da eficiência, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável e da responsabilidade socioambiental previstos na legislação vigente.

4.10. Garantia da Contratação

4.10.1. Será exigida garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos dos artigos 96 a 102 da Lei Federal nº 14.133/2021, cabendo à contratada optar por uma das modalidades legalmente admitidas.

4.10.2. A exigência decorre dos riscos concretos associados à contratação, que compreende a prestação continuada de serviços de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, durante o período inicial de 30 (trinta) meses, abrangendo 23 (vinte e três) postos distribuídos em 13 (treze) unidades administrativas localizadas na Capital, na Região Metropolitana de São Paulo e no Município de Campinas.

4.10.3. A execução contratual exigirá da contratada a manutenção permanente dos postos, o pagamento regular de salários, benefícios e encargos, a concessão e cobertura dos intervalos intrajornada, a substituição imediata de profissionais ausentes, o fornecimento e a reposição de uniformes e a manutenção de estrutura administrativa e de supervisão capaz de atender simultaneamente todas as unidades.

4.10.4. O valor estimado da contratação é de R$ 4.704.909,90 (quatro milhões, setecentos e quatro mil, novecentos e nove reais e noventa centavos) para o período inicial de 30 (trinta) meses, sendo a maior parcela dos custos diretamente relacionada à mão de obra. Eventuais dificuldades econômico-financeiras da contratada poderão comprometer o pagamento dos profissionais, ocasionar ausências não substituídas, desguarnecimento dos postos e interrupção do atendimento ao público.

4.10.5. A dispersão geográfica dos postos também amplia os riscos de execução, pois demanda capacidade permanente de mobilização, supervisão, controle de frequência, comunicação com a fiscalização e substituição de profissionais em diferentes unidades. A inexecução em uma ou mais localidades poderá afetar o atendimento inicial aos cidadãos, a orientação dos usuários e o regular funcionamento das unidades administrativas.

4.10.6. A garantia destina-se a resguardar a Administração contra prejuízos decorrentes da inexecução total ou parcial do objeto, do descumprimento das obrigações contratuais, da aplicação de multas, da necessidade de adoção de medidas emergenciais para assegurar a continuidade dos serviços e das demais hipóteses previstas no Edital e no contrato.

4.10.7. O percentual de 5% corresponde ao limite ordinário previsto no artigo 98 da Lei Federal nº 14.133/2021 e mostra-se suficiente diante do valor, do prazo, da quantidade e da distribuição dos postos, não se identificando complexidade técnica ou risco excepcional que justifique a adoção de percentual superior.

4.10.8. A garantia não substitui a fiscalização técnica e administrativa, o acompanhamento das obrigações trabalhistas, o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção nem as demais medidas previstas no Termo de Referência. Sua exigência integra o conjunto de controles destinados a reduzir os impactos financeiros e operacionais de eventual inadimplemento da contratada.

4.10.9. A garantia deverá permanecer válida durante toda a vigência contratual e ser prorrogada, complementada ou atualizada nas hipóteses de prorrogação da vigência, alteração do valor contratual ou utilização parcial de seu montante, conforme condições estabelecidas no Edital e no contrato.

4.10.10. Diante desses elementos, conclui-se que a exigência de garantia de 5% é necessária, adequada e proporcional aos riscos concretamente identificados, contribuindo para a proteção patrimonial da Administração e para a continuidade dos serviços, sem impor restrição excessiva à participação de empresas no certame.

4.11. Requisitos de Habilitação

4.11.1. Disposições Gerais

4.11.1.1. Considerando a natureza continuada dos serviços, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a criticidade das atividades desempenhadas e os riscos inerentes à execução contratual, a futura contratação exigirá dos licitantes a comprovação dos requisitos de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista, econômico-financeira e técnica previstos nos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, observadas as especificidades do objeto, as diretrizes do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção e as orientações do Parecer Referencial NLC nº 03/2025.

4.11.1.2. Os requisitos de habilitação serão definidos de forma proporcional à natureza, ao porte, à complexidade e aos riscos da contratação, restringindo-se às exigências estritamente necessárias para demonstrar que a futura contratada possui condições jurídicas, técnicas, operacionais e econômico-financeiras compatíveis com a adequada execução do objeto, preservando-se a competitividade do certame e a seleção da proposta mais vantajosa.

4.11.2. Qualificação Econômico-Financeira

4.11.2.1. A qualificação econômico-financeira será avaliada mediante requisitos objetivos e proporcionais aos riscos da contratação, considerando a natureza continuada dos serviços, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra e a necessidade de a contratada suportar regularmente as despesas trabalhistas, previdenciárias, tributárias e operacionais.

4.11.2.2. Para fins de habilitação, serão exigidos:

I – balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, observadas as regras aplicáveis às empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos;
II – índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral superiores a 1,00;
III – Capital Circulante Líquido correspondente a, no mínimo, 16,66% do valor anual estimado da contratação;
IV – patrimônio líquido correspondente a, no mínimo, 10% do valor anual estimado da contratação;
V – declaração dos compromissos assumidos pela licitante que importem diminuição de sua capacidade econômico-financeira, acompanhada dos documentos necessários à verificação; e
VI – certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante, admitida a participação de empresa em recuperação judicial mediante comprovação de plano de recuperação acolhido judicialmente e demonstração de sua capacidade econômico-financeira;
VII – comprovação de capital social compatível com o número total de empregados da empresa, nos termos do artigo 4º-B da Lei Federal nº 6.019/1974.

4.11.2.3. Os percentuais serão calculados sobre o valor anual estimado da contratação, ainda que a vigência inicial do contrato seja superior a 12 (doze) meses.

4.11.2.4. A verificação do capital social mínimo exigido pelo artigo 4º-B da Lei Federal nº 6.019/1974 observará o quantitativo total de empregados da empresa, nos termos da legislação aplicável, não se confundindo com o patrimônio líquido mínimo exigido para fins de habilitação econômico-financeira.

4.11.2.5. Os requisitos previstos neste item deverão ser reproduzidos de forma uniforme no Termo de Referência, no Edital e nos demais documentos da contratação.

4.11.2.6. Justificativa das exigências de qualificação econômico-financeira

4.11.2.6.1. Considerando que o objeto envolve a prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, a qualificação econômico-financeira deverá demonstrar que a licitante possui capacidade para suportar os custos operacionais e cumprir regularmente as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais, sem comprometer a continuidade dos serviços. Para esse fim, justificam-se as seguintes exigências:

I. Certidão negativa de falência: a exigência destina-se a verificar a inexistência de situação formal de insolvência capaz de comprometer a execução do contrato. A participação de empresa em recuperação judicial não será automaticamente impedida, desde que seja apresentado plano de recuperação acolhido judicialmente e demonstrada sua capacidade econômico-financeira para cumprir as obrigações decorrentes da futura contratação, observada a legislação aplicável.
II. Balanço patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício – DRE e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais: esses documentos permitem avaliar a situação patrimonial, financeira e econômica da licitante e verificar sua capacidade para suportar os custos da contratação. A exigência observa o artigo 69, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, ressalvadas as regras aplicáveis às empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos. Lei nº 14.133/2021.
III. Comprovação dos índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC e Solvência Geral – SG superiores a 1,00: os índices permitem avaliar, de forma objetiva, a capacidade da licitante para honrar suas obrigações de curto e longo prazo e a suficiência de seus ativos em relação às obrigações assumidas. A exigência contribui para reduzir o risco de inadimplemento e de descontinuidade dos serviços, especialmente em contratação na qual a maior parcela dos custos está relacionada ao pagamento regular da mão de obra.
IV. Capital Circulante Líquido – CCL correspondente a, no mínimo, 16,66% do valor anual estimado da contratação: a exigência objetiva demonstrar que a licitante dispõe de recursos de curto prazo suficientes para suportar as despesas operacionais do contrato, especialmente salários, benefícios, encargos sociais e demais obrigações que deverão ser cumpridas independentemente do fluxo de pagamentos da Administração. O percentual considera a necessidade de capital de giro compatível com, aproximadamente, 2 (dois) meses de execução contratual.
V. Patrimônio líquido correspondente a, no mínimo, 10% do valor anual estimado da contratação: a exigência destina-se a comprovar que a licitante possui estrutura patrimonial compatível com a dimensão e os riscos do contrato. A utilização do valor anual como base de cálculo preserva a proporcionalidade da exigência, considerando que a vigência inicial será de 30 (trinta) meses, e evita que o prazo plurianual resulte em restrição excessiva à competitividade.
VI. Declaração dos compromissos assumidos pela licitante: a declaração possibilita avaliar se o conjunto de contratos e obrigações vigentes compromete sua capacidade econômico-financeira para assumir nova contratação. A verificação será realizada com fundamento nas informações declaradas e nas demonstrações contábeis apresentadas, permitindo identificar eventual desproporção entre o

patrimônio líquido da empresa e o volume de compromissos já assumidos.
VII. Comprovação de capital social compatível com o número total de empregados da empresa, nos termos do artigo 4º-B da Lei Federal nº 6.019/1974: trata-se de requisito legal aplicável às empresas prestadoras de serviços a terceiros, calculado de acordo com o número total de empregados da pessoa jurídica. Essa comprovação não se confunde com a exigência de patrimônio líquido prevista no inciso V, pois decorre de legislação específica e utiliza parâmetro próprio relacionado ao porte da empresa. Lei Federal nº 6.019/1974.

4.11.2.7. Justificativa conjunta

4.11.2.7.1. As exigências de qualificação econômico-financeira foram definidas considerando a natureza continuada dos serviços, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a vigência inicial de 30 (trinta) meses, a dispersão dos postos em diferentes unidades, o quantitativo de profissionais envolvidos e a necessidade de pagamento regular de salários, benefícios e encargos, ainda que ocorram intercorrências no processamento dos pagamentos contratuais.

4.11.2.7.2. Os requisitos possuem finalidades complementares: os índices contábeis avaliam a liquidez e a solvência; o Capital Circulante Líquido demonstra a disponibilidade de recursos de curto prazo; o patrimônio líquido evidencia a estrutura patrimonial; a declaração de compromissos permite avaliar o impacto dos contratos já assumidos; e o capital social previsto na Lei Federal nº 6.019/1974 atende a requisito legal relacionado ao número total de empregados da empresa.

4.11.2.7.3. Os percentuais incidentes sobre o valor da contratação serão calculados com base no valor estimado correspondente a 12 (doze) meses de execução, ainda que a vigência inicial seja de 30 (trinta) meses, de modo a preservar a proporcionalidade e evitar restrição indevida à competitividade.

4.11.2.7.4. As exigências restringem-se aos documentos e parâmetros admitidos pelo artigo 69 da Lei Federal nº 14.133/2021 e pela Lei Federal nº 6.019/1974 e mostram-se proporcionais aos riscos da contratação, destinando-se à seleção de empresa com capacidade econômico-financeira suficiente para assegurar a continuidade dos serviços e o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais.

4.11.3. Requisitos de Qualificação Técnica

4.11.3.1. Nos termos do artigo 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, será exigida das licitantes a comprovação de capacidade técnico-operacional para a execução de serviços compatíveis em características, quantidades e complexidade com o objeto da contratação, mediante apresentação de um ou mais atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.11.3.2. Justificativa da exigência

4.11.3.2.1. A exigência de qualificação técnica justifica-se pela natureza continuada dos serviços, pelo regime de dedicação exclusiva de mão de obra, pela distribuição dos postos em diferentes unidades administrativas e pela necessidade de assegurar cobertura permanente, gestão de pessoal, controle de frequência, substituição tempestiva dos empregados, supervisão operacional e cumprimento regular das obrigações trabalhistas e contratuais.

4.11.3.2.2. A execução inadequada do objeto poderá ocasionar descontinuidade do atendimento ao público, desguarnecimento das recepções, dificuldades no controle do fluxo de pessoas e prejuízos ao funcionamento das unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania. Mostra-se, portanto, necessário verificar previamente se a licitante possui experiência na administração de serviços continuados com características operacionais compatíveis com as da futura contratação.

4.11.3.2.3. A exigência não possui caráter meramente formal, destinando-se a reduzir os riscos relacionados à contratação de empresa sem estrutura ou experiência suficiente para administrar simultaneamente os postos, realizar substituições imediatas, manter supervisão operacional e assegurar a continuidade dos serviços durante toda a vigência contratual.

4.11.3.3. Amparo legal

4.11.3.3.1. A exigência encontra fundamento no artigo 67, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, que admite a comprovação de aptidão para execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior por meio de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.11.3.3.2. Nos termos do § 1º do artigo 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, a exigência de atestados será restrita à parcela de maior relevância ou valor significativo do objeto, assim considerada aquela cujo valor individual corresponda a, no mínimo, 4% do valor total estimado da contratação.

4.11.3.3.3. O quantitativo mínimo exigido observará o limite estabelecido no § 2º do artigo 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, segundo o qual os quantitativos mínimos não poderão ser superiores a 50% das parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto. Lei nº 14.133/2021.

4.11.3.4. Definição da parcela de maior relevância

4.11.3.4.1. Para fins de qualificação técnico-operacional, será considerada parcela de maior relevância e valor significativo do objeto a gestão e execução de serviços continuados de recepção ou de serviços similares com dedicação exclusiva de mão de obra, tomando-se como referência quantitativa o Item 2 – Posto de recepcionista de 44 horas semanais, diurno, de segunda a sexta-feira.

4.11.3.4.2. A definição do Item 2 como parcela de maior relevância fundamenta-se nos seguintes dados técnicos e econômicos:

I – compreende 21 (vinte e um) dos 23 (vinte e três) postos previstos, correspondendo a 91,30% do quantitativo total da contratação;
II – possui valor estimado de R$ 4.175.161,20 para o período de 30 (trinta) meses, equivalente a aproximadamente 88,74% do valor total estimado de R$ 4.704.909,90;
III – será executado em 11 (onze) unidades descentralizadas da Secretaria, localizadas em diferentes municípios e regiões, circunstância que exige capacidade de mobilização, supervisão e gestão simultânea da mão de obra;
IV – concentra a maior parte dos custos, dos profissionais, das obrigações trabalhistas e das atividades de gestão e fiscalização contratual; e
V – sua eventual inexecução ou execução inadequada produzirá o maior impacto sobre a continuidade e a qualidade dos serviços de atendimento ao público.

4.11.3.4.3. O valor individual do Item 2 supera o percentual mínimo de 4% do valor total estimado da contratação previsto no § 1º do artigo 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, caracterizando-o como parcela de valor significativo e justificando sua adoção como referência para a comprovação da capacidade técnico-operacional.

4.11.3.5. Quantitativo mínimo de 50%

4.11.3.5.1. Para comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá demonstrar experiência na gestão e execução simultânea de, no mínimo, 10 (dez) postos de serviços continuados de recepção ou de serviços similares com dedicação exclusiva de mão de obra, quantitativo correspondente aproximadamente a 50% dos 21 (vinte e um) postos integrantes da parcela de maior relevância.

4.11.3.5.2. O percentual de 50% mostra-se proporcional e necessário porque a futura contratada deverá administrar simultaneamente 23 (vinte e três) postos distribuídos em 13 (treze) unidades, incluindo atividades de recrutamento, mobilização, controle de frequência, cobertura dos intervalos, substituição dos profissionais, supervisão, fornecimento de uniformes e acompanhamento das obrigações trabalhistas.

4.11.3.5.3. A exigência de experiência em 10 (dez) postos permite comprovar capacidade operacional em escala relevante, sem exigir experiência prévia equivalente à integralidade do objeto, preservando a competitividade e observando o limite estabelecido no § 2º do artigo 67 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.11.3.6. Características dos serviços admitidos

4.11.3.6.1. Para atendimento da exigência, serão aceitos atestados relativos à execução de serviços continuados de recepção ou de outros serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra que demonstrem experiência nas seguintes atividades essenciais:

I – gestão simultânea de postos de trabalho;
II – controle de frequência e cumprimento de jornadas;
III – reposição e substituição de profissionais;
IV – supervisão operacional;
V – administração de empregados distribuídos em um ou mais locais; e
VI – cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais relacionadas à mão de obra alocada.

4.11.3.6.2. Não será exigido que os atestados reproduzam integralmente a denominação do objeto, as jornadas, os horários, a distribuição geográfica ou todas as especificações da futura contratação, sendo suficiente a demonstração de experiência compatível com seu núcleo operacional e com o quantitativo mínimo exigido.

4.11.3.6.3. Não será exigida experiência específica em postos de 12 (doze) horas diárias, considerando que essa tipologia representa apenas 2 (dois) dos 23 (vinte e três) postos e que suas particularidades de dimensionamento e formação do preço estão estabelecidas no CADTERC.

4.11.3.7. Somatório de atestados

4.11.3.7.1. Será admitido o somatório de atestados para comprovação do quantitativo mínimo de 10 (dez) postos, desde que os respectivos serviços tenham sido executados em períodos concomitantes, ainda que para contratantes distintos.

4.11.3.7.2. A exigência de concomitância justifica-se porque a capacidade que se pretende comprovar está relacionada à gestão simultânea do quantitativo mínimo exigido. A simples soma de contratos executados em períodos sucessivos não demonstraria que a licitante possui estrutura para administrar, ao mesmo tempo, volume de mão de obra compatível com a futura contratação.

4.11.3.8. Período mínimo de experiência

4.11.3.8.1. Os atestados deverão demonstrar a execução satisfatória dos serviços pelo período mínimo de 12 (doze) meses, consecutivos ou não, observada, para fins de somatório dos quantitativos, a necessária concomitância dos períodos correspondentes.

4.11.3.8.2. A exigência de 12 (doze) meses mostra-se proporcional à natureza continuada do objeto, pois permite demonstrar que a licitante administrou os serviços durante ciclo operacional suficiente para abranger férias, afastamentos, substituições, pagamento de benefícios, obrigações trabalhistas periódicas e demais ocorrências próprias da gestão continuada de mão de obra.

4.11.3.8.3. Diligências

4.11.3.8.3.1. A Administração poderá realizar diligências para verificar a autenticidade e o conteúdo dos atestados apresentados, inclusive mediante solicitação de contratos, ordens de serviço, notas fiscais, relatórios de execução, relação dos postos ou outros documentos capazes de comprovar as informações declaradas.

4.12. Condições de Participação

4.12.1. As condições de participação no certame serão definidas em observância aos princípios da isonomia, da competitividade, da proporcionalidade, da razoabilidade e da seleção da proposta mais vantajosa, restringindo-se às hipóteses em que a forma de participação se mostre objetivamente incompatível com a adequada execução do objeto.

4.12.2. Consórcios: Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando que o objeto possui natureza comum, é amplamente ofertado no mercado e não apresenta complexidade técnica ou dimensão operacional que justifique a execução compartilhada. A execução por uma única empresa favorece a centralização da gestão da mão de obra, a uniformidade dos procedimentos operacionais, a adequada fiscalização e a responsabilização integral da contratada.

4.12.3. Cooperativas: Não será admitida a participação de cooperativas, tendo em vista que a contratação envolve prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, subordinação às rotinas operacionais da Administração, necessidade de substituições imediatas, supervisão permanente e gestão contínua dos profissionais alocados, características incompatíveis com o regime jurídico das cooperativas de trabalho.

4.12.4. Pessoas Físicas: Não será admitida a participação de pessoas físicas, considerando que a execução do objeto exige estrutura empresarial permanente, gestão administrativa e operacional, capacidade para administração de recursos humanos, substituição de profissionais e cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais inerentes aos serviços continuados.

4.12.5. Microempreendedor Individual – MEI: Não será admitida a participação de Microempreendedor Individual (MEI), uma vez que a dimensão da contratação, o quantitativo de postos de trabalho, a necessidade de dedicação exclusiva de mão de obra e a estrutura operacional exigida extrapolam os limites operacionais do regime jurídico do MEI, comprometendo a adequada execução do objeto.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Levantamento das Soluções Disponíveis no Mercado

5.1.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, §1º, inciso V, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, foi realizado levantamento das soluções disponíveis no mercado para atendimento da necessidade da Secretaria da Justiça e Cidadania quanto à prestação continuada de serviços de recepção com dedicação exclusiva de mão de obra. A análise contemplou diferentes modelos de organização e execução dos serviços, buscando identificar a alternativa que melhor atendesse aos objetivos institucionais sob os aspectos técnico, operacional, econômico e de gestão contratual.

5.1.2. Foram considerados, dentre outros aspectos, a continuidade da prestação dos serviços, a qualidade do atendimento ao público, a disponibilidade permanente dos postos de trabalho, a eficiência da fiscalização contratual, a gestão dos recursos humanos, a mitigação dos riscos trabalhistas, a governança da contratação, a padronização dos procedimentos operacionais, a economicidade e a eficiência na utilização dos recursos públicos.

5.1.3. A partir da análise realizada, foram identificadas as seguintes soluções disponíveis para atendimento da necessidade institucional.

5.1.3.1. Solução 1 — Execução direta pela Administração

Consiste na execução dos serviços de recepção por servidores públicos pertencentes ao quadro próprio da Secretaria, mediante alocação de recursos humanos, materiais e administrativos necessários ao desempenho das atividades.

Vantagens

a) Controle direto sobre a execução dos serviços;

b) Gestão imediata dos profissionais;

c) Maior autonomia na definição das rotinas administrativas.

Desvantagens:

a) Inexistência de quadro de pessoal específico para execução dos serviços;

b) Necessidade de ampliação permanente do quadro de servidores;

c) Impossibilidade de reposição imediata de ausências;

d) Elevação das despesas permanentes com pessoal;

e) Desvio de recursos humanos das atividades finalísticas da Secretaria;

f) Solução incompatível com a estrutura organizacional e com as competências institucionais do órgão.

5.1.3.2. Solução 2 — Terceirização Parcial dos Serviços

Consiste na contratação de empresa para execução apenas de parte dos postos de recepção, permanecendo a Administração responsável pela execução direta das demais atividades ou pela contratação de soluções complementares para suprimento das necessidades operacionais.

Vantagens:

a) Redução parcial da necessidade de pessoal próprio;

b) Flexibilidade na distribuição das atividades entre servidores e terceirizados;

c) Possibilidade de contratação gradual conforme disponibilidade orçamentária.

Desvantagens:

a) Manutenção da necessidade de gestão simultânea de equipes próprias e terceirizadas;

b) Maior complexidade na coordenação das atividades;

c) Risco de diferenciação dos padrões de atendimento entre unidades;

d) Maior dificuldade de fiscalização e de definição das responsabilidades operacionais;

e) Menor eficiência na padronização dos procedimentos de atendimento ao público.

5.1.3.3. Solução 3 – Terceirização Descentralizada

Consiste na realização de contratações distintas para atendimento das diversas unidades administrativas, seja mediante divisão em lotes ou celebração de contratos independentes para grupos específicos de postos de recepção.

Vantagens:

a) Possibilidade de participação de maior número de empresas;

b) Redução da dependência de uma única contratada;

c) Flexibilidade para gestão individualizada de determinadas unidades.

Desvantagens:

a) Fragmentação da gestão contratual;

b) Necessidade de múltiplos processos de fiscalização;

c) Maior complexidade administrativa;

d) Risco de adoção de diferentes padrões de atendimento;

e) Dificuldade de substituição de profissionais entre unidades;

f) Aumento dos custos administrativos relacionados à gestão e fiscalização dos contratos.

5.1.3.4. Solução 4 — Terceirização Integrada dos Serviços (Solução Proposta)

Consiste na contratação de empresa especializada para prestação continuada dos serviços de recepção, mediante dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo todos os postos previstos pela Administração em um único contrato, sob gestão operacional integrada.

Vantagens:

a) Centralização da responsabilidade contratual;

b) Padronização dos procedimentos operacionais;

c) Uniformização da qualidade do atendimento ao público;

d) Maior eficiência na fiscalização contratual;

e) Facilidade na substituição imediata de profissionais;

f) Gestão integrada da mão de obra;

g) Maior controle sobre o cumprimento das obrigações trabalhistas;

h) Redução dos riscos operacionais e administrativos;

i) Simplificação da gestão contratual;

j) Melhor relação entre eficiência operacional, qualidade dos serviços e economicidade.

Desvantagens:

a) Necessidade de planejamento mais detalhado da contratação;

b) Maior rigor na definição dos requisitos de habilitação e qualificação da futura contratada;

c) Necessidade de fiscalização administrativa contínua durante toda a vigência contratual.

5.2. Análise Comparativa das Soluções

5.2.1. As soluções identificadas foram comparadas considerando critérios de viabilidade técnica, continuidade da prestação dos serviços, qualidade do atendimento, eficiência da fiscalização, gestão contratual, gestão da mão de obra, mitigação dos riscos e economicidade global.

Critério	Solução 1 Administração	Solução 2 Terceirização Parcial	Solução 3 Terceirização Descentralizada	Solução 4 Terceirização Integrada
Viabilidade técnica	Baixa	Boa	Boa	Excelente
Continuidade dos serviços	Baixa	Boa	Média	Excelente
Padronização do atendimento	Excelente	Boa	Baixa	Excelente
Gestão contratual	Complexa	Boa	Complexa	Simplificada
Fiscalização	Complexa	Boa	Complexa	Excelente
Gestão da mão de obra	Baixa	Boa	Média	Excelente
Gestão dos riscos	Baixa	Média	Média	Excelente

Economicidade global	Baixa	Boa	Média	Excelente

5.2.2. A execução direta mostrou-se inviável diante da inexistência de quadro de pessoal compatível, da necessidade de ampliação permanente da estrutura administrativa e da incompatibilidade da atividade com as competências finalísticas da Secretaria da Justiça e Cidadania.

5.2.3. A terceirização parcial, embora operacionalmente possível, mantém a Administração responsável pela gestão simultânea de equipes próprias e terceirizadas, reduzindo os ganhos de eficiência administrativa, dificultando a padronização dos procedimentos e aumentando a complexidade da fiscalização.

5.2.4. A terceirização descentralizada permite a participação de maior número de empresas, porém acarreta fragmentação da gestão contratual, multiplicação das atividades de fiscalização, maior complexidade administrativa e dificuldades para uniformização da execução dos serviços entre as diversas unidades administrativas.

5.2.5. A terceirização integrada apresentou o melhor desempenho entre as alternativas avaliadas, proporcionando gestão centralizada da mão de obra, padronização dos procedimentos operacionais, maior eficiência na fiscalização, redução dos riscos trabalhistas e administrativos, simplificação da gestão contratual e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

5.2.6. A análise comparativa evidencia que a terceirização integrada reúne o melhor conjunto de atributos técnicos, operacionais, administrativos e econômicos para atendimento das necessidades da Secretaria da Justiça e Cidadania, especialmente quanto à continuidade dos serviços, à eficiência da gestão contratual, à mitigação dos riscos inerentes aos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra e à adequada utilização dos recursos públicos.

5.3. Justificativa da solução escolhida

5.3.1. Após a análise das alternativas disponíveis, concluiu-se que a solução mais vantajosa consiste na contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços de recepção, sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em grupo único composto por 2 (dois) itens correspondentes às tipologias de postos previstas no CADTERC – Volume 19.

5.3.2. A solução compreenderá a disponibilização contínua dos postos, o fornecimento de profissionais qualificados, capacitados, uniformizados e identificados, a cobertura dos intervalos intrajornada, a substituição em casos de ausência, a supervisão operacional e o cumprimento das demais obrigações previstas no Termo de Referência.

5.3.3. A execução integrada por uma única empresa proporcionará maior uniformidade dos procedimentos operacionais, padronização do atendimento e da apresentação dos profissionais, centralização da supervisão, agilidade nas substituições e simplificação da gestão e da fiscalização contratual.

5.3.4. A solução observará a unidade de medição posto/dia e será remunerada conforme os serviços efetivamente executados, considerando o resultado do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção previsto no CADTERC.

5.3.5. A terceirização integrada em grupo único composto por 2 (dois) itens apresenta o melhor equilíbrio entre continuidade, qualidade, eficiência administrativa, economicidade, governança contratual e mitigação dos riscos relacionados à execução do objeto.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços de recepção, mediante dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo o fornecimento de profissionais devidamente qualificados para atuação nas dependências da Secretaria da Justiça e Cidadania, em conformidade com as especificações técnicas, quantitativos, jornadas de trabalho, requisitos operacionais e padrões de qualidade estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar e detalhados no Termo de Referência.

6.2. A solução contempla a disponibilização contínua dos postos de trabalho necessários ao atendimento das demandas da Administração, abrangendo a execução das atividades de recepção, atendimento presencial ao público interno e externo, controle de acesso de visitantes, orientação aos usuários, recepção e encaminhamento de pessoas, prestação de informações institucionais, atendimento telefônico quando aplicável e demais atividades correlatas compatíveis com a natureza dos serviços.

6.3. A execução dos serviços ocorrerá mediante dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo à futura contratada disponibilizar profissionais em quantidade suficiente para atendimento integral dos postos previstos, promovendo as substituições necessárias em casos de férias, licenças, afastamentos ou qualquer outra hipótese de ausência, de modo a assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual.

6.4. A solução compreende, ainda, a gestão administrativa da mão de obra pela contratada, incluindo recrutamento, seleção, contratação, capacitação inicial, supervisão operacional, administração de pessoal, substituições, cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e convencionais, bem como todas as demais providências necessárias à adequada execução contratual.

6.5. Os serviços deverão ser executados observando procedimentos padronizados de atendimento, padrões mínimos de qualidade, urbanidade, cordialidade, discrição, postura profissional, apresentação pessoal compatível com o ambiente institucional e observância às normas internas da Secretaria da Justiça e Cidadania, assegurando tratamento adequado aos usuários e preservando a imagem institucional da Administração.

6.6. A solução contempla mecanismos permanentes de supervisão e acompanhamento da execução contratual, competindo à contratada designar preposto responsável pelo gerenciamento operacional dos serviços, pela interlocução com a fiscalização administrativa e pela adoção das providências necessárias ao atendimento das determinações da Administração.

6.7. A futura contratação compreenderá, ainda, a emissão e manutenção dos registros administrativos necessários ao acompanhamento da execução contratual, incluindo controle de frequência dos profissionais, registros das substituições realizadas, relatórios gerenciais, documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como demais documentos necessários à fiscalização administrativa do contrato.

6.8. A execução dos serviços observará integralmente a legislação trabalhista, previdenciária e de segurança e saúde no trabalho, a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria profissional, as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da Lei Federal nº 6.019 /1974, do CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção e as demais normas aplicáveis à contratação.

6.9. A solução proposta concentra em uma única contratação toda a gestão operacional dos serviços de recepção, permitindo maior padronização dos procedimentos, uniformidade do atendimento, racionalização da fiscalização administrativa, fortalecimento dos mecanismos de controle, maior eficiência na gestão da mão de obra e mitigação dos riscos inerentes aos contratos de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

6.10. A adoção desse modelo contratual também possibilita maior previsibilidade da execução, maior eficiência administrativa, melhor acompanhamento do desempenho da contratada, fortalecimento da governança contratual e melhores condições para fiscalização do cumprimento das obrigações legais, trabalhistas, previdenciárias e contratuais, contribuindo para a continuidade da prestação dos serviços e para a proteção do interesse público.

6.11. A solução contempla, ainda, a adoção de instrumentos de gestão e avaliação da qualidade dos serviços, incluindo indicadores de desempenho, procedimentos de fiscalização técnica e administrativa, mecanismos de registro das ocorrências e avaliação periódica da execução contratual, permitindo à Administração acompanhar o desempenho da contratada e adotar tempestivamente as medidas corretivas que se fizerem necessárias.

6.12. Dessa forma, conclui-se que a solução proposta mostra-se tecnicamente adequada para atender às necessidades da Secretaria da Justiça e Cidadania, assegurando a continuidade dos serviços de recepção, a padronização do atendimento, a adequada gestão da mão de obra terceirizada, o fortalecimento dos mecanismos de governança e fiscalização contratual, a mitigação dos riscos inerentes à contratação e a prestação de serviços com qualidade compatível com as atividades institucionais desenvolvidas pela Secretaria.

6.13. A solução foi estruturada considerando não apenas a execução dos serviços de recepção, mas também a necessidade de fortalecimento dos mecanismos de planejamento, governança, gestão contratual e fiscalização administrativa, de forma a assegurar maior eficiência na gestão do contrato, maior controle sobre o cumprimento das obrigações legais e contratuais e maior segurança para a Administração durante toda a vigência contratual.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. Dimensionamento do Objeto

7.1.1. O dimensionamento da presente contratação foi elaborado mediante análise técnica das necessidades operacionais da Secretaria da Justiça e Cidadania, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, considerando as características específicas das unidades administrativas, a distribuição física dos ambientes, o fluxo de atendimento ao público interno e externo, o horário de funcionamento das unidades, as atribuições inerentes aos postos de recepção e a necessidade de assegurar atendimento contínuo, eficiente e padronizado durante todo o expediente administrativo.

7.1.2. Para definição dos quantitativos foram considerados o levantamento dos postos atualmente existentes, a experiência decorrente da execução dos contratos vigentes, as informações fornecidas pelas unidades atendidas, os registros da fiscalização contratual e a manifestação da Coordenadoria responsável pelos Centros de Integração da Cidadania, que apontou a necessidade de ampliação de 11 (onze) para 21 (vinte e três) postos nos CICs.

7.1.3. O quantitativo estimado não representa mera reprodução dos contratos atualmente vigentes. O dimensionamento resulta de avaliação técnica das necessidades atuais e projetadas, contemplando a manutenção dos 2 (dois) postos das sedes administrativas e a ampliação de 11 (onze) para 21 (vinte e um) postos nos CICs, totalizando 23 (vinte e três) postos de recepcionista.

7.1.4. O dimensionamento adotado buscou compatibilizar a necessidade operacional da Administração com a racional utilização dos recursos públicos, evitando tanto o subdimensionamento dos postos, que poderia comprometer a qualidade do atendimento e a continuidade dos serviços, quanto a contratação de quantitativos superiores aos efetivamente necessários.

7.2. Quantitativo dos Postos de Trabalho

7.2.1. Com base nos levantamentos realizados, a contratação compreenderá 23 (vinte e três) postos de recepcionista, distribuídos em 13 (treze) unidades administrativas, conforme o quadro a seguir.

7.2.2. Para fins licitatórios e de formação dos preços, os postos serão reunidos nas seguintes tipologias:

Item	Unidade	Local	Posto	Jornada	Quantidade
1	Sede Administrativa – Palácio Campos Elíseos	Rua Guaianases, nº 1.024, Bairro Campos Elíseos, São Paulo/SP, CEP 01204-002.	Recepcionista	12 Horas diárias – Diurno – 2ª a 6ª.	1
2	Sede Administrativa – Pátio do Colégio	Pátio do Colégio, nº 184, Bairro Centro Histórico, São Paulo/SP, CEP 01016-040.	Recepcionista	12 Horas diárias – Diurno – 2ª a 6ª.	1
3	Centro de Integração da Cidadania – CIC Ferraz de Vasconcelos	Avenida Américo Trufelli, nº 60, Conjunto Residencial José Chacon Moriel, Parque Dourado, Ferraz de Vasconcelos/SP, CEP 08526-060.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
4	Centro de Integração da Cidadania – CIC Sul	Rua José Manoel Camisa Nova, nº 100, Jardim São Luís, São Paulo/SP, CEP 05822-015.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
5	Centro de Integração da Cidadania – CIC Francisco Morato	Rua Gerônimo Caetano Garcia, nº 511, Centro, Francisco Morato/SP, CEP 07901-000.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	1
6	Centro de Integração da Cidadania – CIC Guarulhos "Leonel Brizola"	Estrada Capão Bonito, nº 64, Jardim Maria de Lourdes (Pimentas), Guarulhos/SP, CEP 07263-010.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
7	Centro de Integração da Cidadania – CIC Leste	Rua Padre Virgílio Campello, nº 150, Encosta Norte, Itaim Paulista, São Paulo/SP, CEP 08141-290.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
8	Centro de Integração da Cidadania – CIC Oeste	Estrada de Taipas, nº 900, Jardim Panamericano, Distrito do Jaraguá, São Paulo/SP, CEP 02991-000.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
9	Centro de Integração da Cidadania – CIC Feitiço da Vila	Estrada de Itapecerica, nº 8.887, Valo Velho, São Paulo/SP, CEP 05858-002.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
10	Centro de Integração da Cidadania – CIC Norte	Rua Ari da Rocha Miranda, nº 36, Jova Rural, Jaçanã, São Paulo/SP, CEP 02281-190.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
11	Centro de Integração da Cidadania – CIC Campinas "Dr. Fernando Cássio Rodrigues"	Rua Odete Therezinha Santucci Octaviano, nº 92, Bairro Vida Nova, Campinas/SP, CEP 13057-508.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
12	Centro de Integração da Cidadania – CIC Grajaú	Rua Pinheiro Chagas, s/nº, Jardim São José (Grajaú), São Paulo/SP, CEP 04837-030.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
13	Centro de Integração da Cidadania – CIC do Imigrante	Rua Guaianases, nº 1.112, Bairro Santa Cecília, São Paulo/SP, CEP 01204-001.	Recepcionista	44 Horas semanais – Diurno – 2ª a 6ª.	2
				TOTAL:	**23**

7.2.4. Os quantitativos refletem a necessidade atualmente identificada e somente poderão ser alterados durante a execução contratual nas hipóteses e nos limites previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, mediante formalização própria e análise dos respectivos efeitos técnicos, financeiros e trabalhistas.

7.2.5. A unidade de medição será o posto/dia, entendido como a efetiva disponibilização de um posto de recepção, durante o período e nas condições estabelecidas, observadas a tipologia, a escala, o local de execução e os padrões de qualidade previstos no Termo de Referência.

7.3. Jornada de Trabalho

7.3.1. Com base nos levantamentos realizados, a contratação compreenderá 23 (vinte e três) postos de recepcionista, distribuídos em 13 (treze) unidades administrativas, conforme o quadro a seguir.

I. 2 (dois) postos com funcionamento de 12 (doze) horas diárias; e
II. 21 (vinte e um) postos com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

7.3.2. Os postos com funcionamento de 12 (doze) horas diárias observarão o dimensionamento previsto no CADTERC – Volume 19, considerando-se, para formação do preço, o quantitativo equivalente a 1,37 profissional por posto.

7.3.2.1. Conforme a metodologia de dimensionamento estabelecida no CADTERC – Volume 19, cada posto com funcionamento de 12 (doze) horas diárias, de segunda a sexta-feira, corresponde, para fins de composição dos custos, ao quantitativo referencial de 1,37 profissional, resultante da consideração de 1,00 recepcionista acrescido de 0,37 profissional necessário à complementação da carga horária do posto.

7.3.2.2. O coeficiente de 1,37 constitui parâmetro referencial de dimensionamento da mão de obra e de formação do preço, não correspondendo à contratação fracionada de empregado nem se confundindo com o custo da cobertura do intervalo intrajornada, o qual integra parcela específica da composição de preços do CADTERC.

7.3.2.3. Para os 2 (dois) postos com funcionamento de 12 (doze) horas diárias, o dimensionamento referencial corresponde ao total de 2,74 profissionais. Caberá à contratada organizar a escala e disponibilizar o número de empregados necessário à cobertura integral e contínua dos postos, observadas a legislação trabalhista, a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável e a vedação à prorrogação irregular da jornada ou à realização de dobra.

7.3.2.4. Os intervalos intrajornada deverão ser concedidos na forma da legislação trabalhista e cobertos por outro profissional, de modo que os postos não permaneçam desguarnecidos, conforme custo específico previsto na composição referencial do CADTERC.

7.3.3. Os postos de 44 (quarenta e quatro) horas semanais observarão a tipologia correspondente estabelecida no CADTERC – Volume 19, com distribuição da carga horária de segunda a sexta-feira, respeitados os limites legais e convencionais e o intervalo intrajornada.

7.3.4. Os intervalos para repouso e alimentação serão concedidos em conformidade com a legislação trabalhista e a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável. A contratada deverá providenciar a respectiva cobertura, conforme custo contemplado na composição referencial do CADTERC, de modo que nenhum posto permaneça desguarnecido.

7.3.5. A contratada deverá assegurar a cobertura dos postos durante os horários estabelecidos, bem como a substituição imediata dos profissionais nas hipóteses de faltas, férias, licenças, afastamentos ou quaisquer outras ausências, sem ônus adicional para a Administração.

7.3.6. Os horários poderão ser ajustados pela Administração em razão de necessidade operacional, desde que preservadas a tipologia contratada, a carga horária, os direitos trabalhistas, os intervalos legais e o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Alterações capazes de afetar a composição dos custos dependerão de análise e formalização prévias.

ITEM 1 - POSTO 12 HORAS DIÁRIAS – DIURNO – 2ª a 6ª						
Item	**Unidade**	**Posto**	**Dias**	**Horário de Início**	**Horário de Término**	**Intervalo Intrajornada**
1	Sede Administrativa – Palácio Campos Elíseos	1	Segunda a sexta-feira	07h00	19h00	Conforme escala da contratada, com cobertura integral do posto
2	Sede Administrativa – Pátio do Colégio	1	Segunda a sexta-feira	07h00	19h00	Conforme escala da contratada, com cobertura integral do posto
ITEM 2 - POSTO 44 HORAS SEMANAIS – DIURNO – 2ª a 6ª						
Item	**Unidade**	**Posto**	**Dias**	**Horário de Início**	**Horário de Término**	**Intervalo Intrajornada**
1	Centro de Integração da Cidadania – CIC Ferraz de Vasconcelos	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
			Segunda a			

2	Centro de Integração da Cidadania – CIC Sul	2	quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
3	Centro de Integração da Cidadania – CIC Francisco Morato	1	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
4	Centro de Integração da Cidadania – CIC Guarulhos	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
5	Centro de Integração da Cidadania – CIC Leste	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
6	Centro de Integração da Cidadania – CIC Oeste	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
7	Centro de Integração da Cidadania – CIC Feitiço da Vila	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
8	Centro de Integração da Cidadania – CIC Norte	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
9	Centro de Integração da Cidadania – CIC Campinas	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
10	Centro de Integração da Cidadania – CIC Grajaú	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00
			Sexta-feira	08h00	17h00	12h00 às 13h00
11	Centro de Integração da Cidadania – CIC do Imigrante	2	Segunda a quinta-feira	08h00	18h00	12h00 às 13h00

7.4. Locais de Prestação dos Serviços

7.4.1. Os serviços serão prestados nas unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania indicadas no Termo de Referência, observada a distribuição dos postos estabelecida neste Estudo Técnico Preliminar.

7.4.2. Eventuais alterações dos locais de execução poderão ocorrer durante a vigência contratual em razão de reorganização administrativa, mudança de endereço das unidades ou criação de novas estruturas organizacionais, observadas as hipóteses de alteração contratual previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

7.5. Justificativa do Dimensionamento

7.5.1. O dimensionamento da contratação parte da manutenção dos 2 (dois) postos destinados às sedes administrativas e da ampliação dos postos localizados nos Centros de Integração da Cidadania, que passarão de 11 (onze) para 21 (vinte e um), resultando no total de 23 (vinte e três) postos.

7.5.2. A ampliação de 7 (sete) postos nos CICs foi solicitada pela Coordenadoria responsável pelas unidades, considerando o aumento do fluxo de usuários, a ampliação dos serviços disponibilizados, a necessidade de reforço da capacidade operacional e a importância de assegurar atendimento inicial organizado, acessível, contínuo e humanizado.

7.5.3. Os recepcionistas realizam o acolhimento dos cidadãos, a orientação sobre os serviços disponíveis, o direcionamento aos setores competentes, o controle do fluxo de atendimento, o gerenciamento de filas, a prestação de informações gerais e o apoio às equipes técnicas e administrativas. O reforço dos postos permitirá reduzir a sobrecarga dos profissionais e o tempo de espera dos usuários, especialmente nos períodos de maior movimento.

7.5.4. A distribuição dos postos também considera a necessidade de atendimento de pessoas idosas, pessoas com deficiência, cidadãos com baixa familiaridade com serviços digitais e usuários em situação de vulnerabilidade social, que frequentemente necessitam de orientação individualizada para acessar os serviços públicos oferecidos pelos CICs.

7.5.5. A estimativa adotada busca assegurar estrutura compatível com a demanda de cada unidade, sem prejuízo da obrigação da contratada de providenciar a cobertura dos intervalos intrajornada e a substituição dos profissionais em casos de faltas, férias, licenças e demais afastamentos, conforme os custos previstos na composição referencial do CADTERC.

7.5.6. Dessa forma, o quantitativo de 23 (vinte e três) postos mostra-se necessário, proporcional e compatível com as necessidades operacionais identificadas, observando os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e continuidade do serviço público.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R$): 4.704.909,90

8.1. A estimativa do valor da contratação foi elaborada com fundamento no artigo 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante aplicação dos valores referenciais estabelecidos no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, versão 1 – julho/2026, com data-base janeiro/2026, às tipologias e aos quantitativos definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

8.2. O CADTERC contempla, em sua composição, os custos referenciais de mão de obra estabelecidos com fundamento na Convenção Coletiva de Trabalho 2026/2027, bem como encargos sociais e trabalhistas, benefícios, uniformes, insumos, cobertura do intervalo intrajornada, custos indiretos, tributos e lucro.

8.3. Para as tipologias adotadas nesta contratação, serão considerados os seguintes valores referenciais:

I – R$ 323,28 por posto/dia para o posto de recepcionista de 44 horas semanais, em período diurno, de segunda a sexta-feira; e
II – R$ 430,69 por posto/dia para o posto de recepcionista com funcionamento de 12 horas diárias, em período diurno, de segunda a sexta-feira.

8.4. Para a vigência inicial de 30 (trinta) meses, foi considerado o quantitativo referencial de 20,50 (vinte inteiros e cinquenta centésimos) dias trabalhados por mês para cada posto, conforme metodologia adotada no CADTERC, correspondendo a 615 (seiscentos e quinze) postos/dia por posto durante o período total da contratação.

8.5. A estimativa do valor da contratação apresenta a seguinte composição:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	Nº DE POSTOS (1)	Dia (30 meses)	Valor posto/dia	TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL P/ 30 MESES
1	Posto de Recepcionista 12 horas diárias	2	615	*R$ 430,69*	*R$ 17.658,29*	*R$ 211.899,48*	*R$ 529.748,70*
2	Posto de Recepcionista 44 horas semanais	21	615	*R$ 323,28*	*R$ 139.172,04*	*R$ 1.670.064,48*	*R$ 4.175.161,20*
						Total estimado do grupo único para 30 meses:	*R$ 4.704.909,90*

8.6. Os valores unitários estabelecidos no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, versão 1 – julho/2026, com data-base janeiro/2026, foram adotados como preços referenciais para a formação do orçamento estimado da contratação, considerando as tipologias, os quantitativos de postos e o período de vigência definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

8.7. O orçamento estimado foi consolidado mediante a multiplicação do número de postos de cada tipologia pela quantidade referencial de 20,50 (vinte inteiros e cinquenta centésimos) dias trabalhados por mês, pelo respectivo valor unitário do posto/dia estabelecido no CADTERC e pelo período inicial de 30 (trinta) meses, conforme memória de cálculo constante deste Estudo Técnico Preliminar.

8.8. As especificações, os insumos, os uniformes, os benefícios, as jornadas e as demais condições consideradas na contratação deverão guardar compatibilidade com os parâmetros técnicos e com a composição de custos do CADTERC. Eventuais adaptações necessárias às particularidades da Administração deverão ser previamente justificadas e não poderão alterar a composição referencial sem a correspondente análise técnica e demonstração de seus efeitos no orçamento estimado.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. Em observância ao artigo 47 da Lei Federal nº 14.133/2021, foi avaliada a viabilidade técnica e econômica do parcelamento da solução, concluindo-se pela adoção de grupo único composto por 2 (dois) itens, correspondentes às diferentes tipologias de postos previstas no CADTERC.

9.2. A divisão em 2 (dois) itens mostra-se necessária porque as tipologias de 12 horas diárias e de 44 horas semanais possuem jornadas, dimensionamento de mão de obra, composição de custos e preços unitários distintos.

9.3. Apesar da divisão formal em itens, sua reunião em grupo único mostra-se adequada porque ambos integram uma única solução de serviços de recepção e exigem procedimentos uniformes de recrutamento, capacitação, supervisão, substituição, uniformização, atendimento e avaliação da qualidade.

9.4. A adjudicação separada poderia resultar na atuação de empresas distintas em serviços de mesma natureza, ocasionando multiplicidade de interlocutores, divergências operacionais e aumento da complexidade da gestão e da fiscalização contratual.

9.5. A contratação integrada favorece a mobilidade e a substituição dos profissionais entre unidades, desde que respeitadas as tipologias, jornadas e qualificações, bem como a centralização da supervisão e a uniformização dos procedimentos.

9.6. Sob o aspecto econômico, a reunião dos itens apresenta potencial de economia de escala e de redução dos custos de mobilização, supervisão e gestão, sem caracterizar restrição indevida à competitividade, considerando que o quantitativo total é compatível com a capacidade ordinária das empresas que atuam no segmento.

9.7. Conclui-se, portanto, que a solução deverá ser licitada em grupo único composto por 2 (dois) itens, com julgamento pelo menor preço global do grupo e adjudicação conjunta a uma única empresa.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, § 1º, inciso XI, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, foi realizada análise acerca da existência de contratações correlatas ou interdependentes capazes de influenciar o planejamento, a execução ou os resultados da presente contratação.

10.2. Verificou-se que os serviços de recepção possuem natureza contínua e autônoma, podendo ser executados de forma independente, não estando condicionados à celebração, renovação ou execução concomitante de outros contratos administrativos para o adequado atendimento das necessidades da Secretaria da Justiça e Cidadania.

10.3. Embora as atividades de recepção integrem o conjunto dos serviços de apoio administrativo prestados nas unidades da Secretaria, sua execução apresenta objeto, escopo, metodologia de trabalho, responsabilidades e requisitos próprios, não existindo dependência operacional em relação a outros contratos de prestação de serviços terceirizados, tais como limpeza, vigilância patrimonial, controle de acesso, manutenção predial, copeiragem, telefonia ou serviços administrativos.

10.4. A solução proposta contempla todos os recursos humanos, uniformes, capacitação, supervisão operacional, equipamentos de proteção individual eventualmente exigíveis, bem como os demais insumos necessários à adequada execução dos serviços, não demandando contratações complementares para assegurar sua viabilidade técnica ou operacional.

10.5. Ressalta-se que poderão existir contratos administrativos distintos destinados à execução de outras atividades de apoio às unidades da Secretaria, os quais possuem objeto próprio e independente, não caracterizando relação de interdependência contratual com a presente contratação, ainda que haja atuação simultânea no mesmo ambiente administrativo.

10.6. A integração entre os profissionais de recepção e as equipes responsáveis pelos demais serviços de apoio ocorrerá apenas sob o aspecto operacional e funcional das rotinas administrativas da unidade, sem gerar dependência contratual, técnica ou financeira entre os respectivos instrumentos.

10.7. Assim, conclui-se que a presente contratação não possui contratações correlatas ou interdependentes que justifiquem planejamento integrado, vinculação entre processos licitatórios ou condicionamento de sua execução à existência de outros contratos administrativos, encontrando-se em conformidade com o Plano de Contratações Anual da Secretaria da Justiça e Cidadania e com os princípios do planejamento, da eficiência, da continuidade do serviço público e da gestão de riscos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A presente contratação encontra-se alinhada ao planejamento institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania e às diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, constituindo medida necessária para assegurar a continuidade dos serviços de recepção e atendimento ao público nas unidades administrativas da Pasta, garantindo o adequado funcionamento das atividades institucionais e o atendimento aos cidadãos, autoridades, servidores e demais usuários dos serviços públicos.

11.2. A necessidade da contratação decorre do término da vigência do contrato atualmente em execução, bem como da necessidade de adoção de novo instrumento contratual compatível com a Lei Federal nº 14.133/2021, contemplando modelo de execução que assegure maior eficiência operacional, padronização dos procedimentos, melhoria da qualidade dos serviços prestados, fortalecimento da fiscalização contratual e observância das melhores práticas de gestão de contratos de prestação continuada de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

11.3. A solução proposta foi estruturada com base na experiência adquirida durante a execução contratual vigente, nas necessidades identificadas pelas unidades administrativas da Secretaria e nas diretrizes estabelecidas pelo CADTERC – Caderno Técnico de Serviços Terceirizados do Estado de São Paulo, buscando aperfeiçoar a qualidade do atendimento ao público, a padronização da apresentação dos profissionais, a capacitação contínua das equipes, a eficiência da gestão contratual e a continuidade dos serviços.

11.4. A contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual – PCA da Secretaria da Justiça e Cidadania para o exercício correspondente, em conformidade com o art. 12, inciso VII, da Lei Federal nº 14.133/2021 e com o Decreto Estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, estando compatível com o planejamento das contratações da Pasta.

11.5. A solução proposta também guarda compatibilidade com o planejamento orçamentário e administrativo da Secretaria, contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento institucional, da organização dos ambientes de recepção, da identificação e orientação dos usuários, da padronização da imagem institucional e da continuidade dos serviços essenciais de apoio administrativo desenvolvidos nas unidades da Pasta.

11.6. A contratação observa, ainda, os princípios da eficiência, da economicidade, da continuidade do serviço público, da padronização, da qualidade na prestação dos serviços, da gestão de riscos e da seleção da proposta mais vantajosa, promovendo condições para que a Administração disponha de estrutura adequada para o atendimento permanente ao público e para o desenvolvimento de suas atividades finalísticas.

11.7. Dessa forma, conclui-se que a presente contratação encontra-se plenamente alinhada ao planejamento institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania, às necessidades operacionais das unidades administrativas e às diretrizes da Lei Federal nº 14.133/2021, mostrando-se indispensável para assegurar a continuidade, a eficiência e a qualidade dos serviços de recepção prestados no âmbito da Pasta.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. A presente contratação tem por finalidade assegurar a prestação contínua, eficiente e padronizada dos serviços de recepção nas unidades da Secretaria da Justiça e Cidadania, contribuindo para o adequado atendimento ao público, o apoio às atividades institucionais e o regular funcionamento das unidades administrativas da Pasta.

12.2. A solução proposta permitirá a disponibilização de profissionais qualificados, uniformizados e continuamente capacitados, aptos a desempenhar as atividades de recepção, orientação de usuários, controle de acesso, atendimento presencial e demais atribuições inerentes ao objeto, observando padrões de qualidade, urbanidade, eficiência e apresentação compatíveis com a natureza institucional da Secretaria.

12.3. Espera-se que a contratação proporcione melhoria na qualidade do atendimento prestado aos cidadãos, autoridades, servidores, colaboradores e demais usuários, mediante a adoção de procedimentos padronizados, atendimento humanizado, comunicação eficiente e postura profissional compatível com os princípios da Administração Pública.

12.4. A contratação contribuirá para a padronização da imagem institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania, mediante a utilização de uniformes corporativos de qualidade, adequada apresentação dos profissionais, capacitação permanente e observância de padrões uniformes de atendimento em todas as unidades abrangidas pelo contrato.

12.5. A centralização da execução contratual em uma única empresa favorecerá maior uniformidade dos procedimentos operacionais, da supervisão das equipes, da capacitação dos profissionais, do fornecimento dos uniformes e da fiscalização contratual, proporcionando maior eficiência administrativa e definição inequívoca das responsabilidades da contratada.

12.6. A contratação permitirá maior agilidade na substituição de profissionais, na recomposição dos postos de trabalho, na gestão das ausências e na continuidade da prestação dos serviços, reduzindo riscos de interrupção do atendimento ao público e assegurando o funcionamento regular das unidades administrativas.

12.7. A solução contribuirá para o aperfeiçoamento da gestão contratual por meio do estabelecimento de padrões mínimos de desempenho, indicadores de qualidade, mecanismos de supervisão e acompanhamento sistemático da execução dos serviços, possibilitando maior controle pela fiscalização contratual e melhoria contínua da prestação dos serviços.

12.8. A adoção de profissionais devidamente capacitados para atendimento humanizado, acessibilidade e atendimento prioritário contribuirá para o fortalecimento da qualidade dos serviços públicos prestados pela Secretaria, promovendo tratamento adequado, respeitoso e inclusivo aos cidadãos, em conformidade com a legislação vigente.

12.9. Sob o aspecto administrativo, a contratação proporcionará maior racionalização dos recursos públicos, simplificação da gestão contratual, redução de custos administrativos relacionados à administração de múltiplos contratos e maior eficiência no acompanhamento da execução dos serviços, favorecendo a economicidade e a boa governança administrativa.

12.10. A contratação também contribuirá para a valorização da imagem institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania perante a sociedade, assegurando que o primeiro contato do cidadão com a Administração Pública seja realizado por profissionais devidamente qualificados, uniformizados, identificados e preparados para prestar atendimento com cordialidade, eficiência, urbanidade e profissionalismo.

12.11. Espera-se, ainda, que a execução contratual possibilite a constituição de histórico de desempenho da prestação dos serviços, por meio dos registros da fiscalização, dos indicadores de qualidade, das ocorrências verificadas, das substituições de profissionais, das capacitações realizadas e das avaliações periódicas da execução contratual, fornecendo subsídios para o aperfeiçoamento contínuo da gestão e para o planejamento de futuras contratações.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Para viabilizar a presente contratação, deverão ser adotadas as seguintes providências pela Administração, em conformidade com os arts. 18, 40 e demais disposições da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como com os Decretos Estaduais nº 67.689 /2023, nº 67.888/2023 e demais normas aplicáveis, após a conclusão do presente Estudo Técnico Preliminar:

I – registrar o Estudo Técnico Preliminar no Sistema ETP Digital, quando aplicável;

II – elaborar o Termo de Referência, contemplando as especificações técnicas do objeto, a distribuição dos postos e locais, os horários de funcionamento, os critérios de medição e pagamento, o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção previsto no CADTERC, os requisitos de habilitação, as condições de execução, os padrões de uniformização e capacitação e as demais obrigações necessárias à adequada execução contratual;

III – consolidar o orçamento estimado mediante aplicação dos valores referenciais do CADTERC às tipologias, aos quantitativos e ao período de execução definidos neste Estudo Técnico Preliminar, acompanhando-o da respectiva memória de cálculo;

IV – verificar a disponibilidade orçamentária e promover a emissão da respectiva reserva de recursos para suportar a contratação;

V – elaborar as minutas do Edital e do Contrato, observando a Lei Federal nº 14.133/2021, os regulamentos estaduais aplicáveis e os modelos padronizados da Procuradoria Geral do Estado;

VI – designar o gestor do contrato, os fiscais técnico e administrativo e, quando cabível, a equipe de fiscalização contratual, observadas as competências estabelecidas na legislação vigente;

VII – submeter o processo administrativo à análise da Consultoria Jurídica competente, quando exigível, e obter a autorização da autoridade competente para a deflagração do procedimento licitatório;

VIII – promover a realização do procedimento licitatório e adotar as providências necessárias à formalização da contratação e ao início da execução contratual.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. A execução dos serviços objeto da presente contratação apresenta baixo potencial de impacto ambiental, uma vez que consiste predominantemente na prestação de serviços continuados de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, não envolvendo processos produtivos, atividades industriais ou utilização intensiva de recursos naturais.

14.2. Os principais impactos ambientais decorrentes da execução contratual relacionam-se ao consumo de materiais de expediente eventualmente utilizados na execução das atividades, ao fornecimento e substituição periódica dos uniformes dos profissionais, à geração de resíduos sólidos comuns e ao consumo indireto de água e energia elétrica nas dependências da Administração.

14.3. Com o objetivo de minimizar os impactos ambientais decorrentes da execução dos serviços, a futura contratada deverá observar as diretrizes da Política Estadual de Mudanças Climáticas, do Plano de Logística Sustentável do Estado de São Paulo, da Política Nacional de Resíduos Sólidos e das demais normas ambientais aplicáveis, adotando práticas voltadas ao uso racional dos recursos naturais e à redução da geração de resíduos.

14.4. Os uniformes fornecidos aos profissionais deverão apresentar adequada durabilidade e qualidade, de modo a reduzir a necessidade de substituições frequentes e, consequentemente, minimizar a geração de resíduos têxteis ao longo da execução contratual.

14.5. A contratada deverá promover a adequada segregação, acondicionamento e destinação ambientalmente adequada dos resíduos eventualmente gerados em decorrência de sua atividade, especialmente embalagens de uniformes, materiais de escritório e demais resíduos sob sua responsabilidade, observando a legislação vigente.

14.6. Sempre que tecnicamente possível, deverão ser adotadas práticas que privilegiem a utilização racional de materiais, a redução do consumo de papel, a priorização de documentos em formato eletrônico, a redução do desperdício de insumos e a utilização de materiais recicláveis ou reciclados, quando compatíveis com a execução contratual.

14.7. A contratada deverá orientar seus empregados quanto à adoção de boas práticas ambientais durante a execução dos serviços, incentivando o uso consciente de energia elétrica, água, equipamentos e demais recursos disponibilizados pela Administração, bem como a correta separação dos resíduos existentes nas unidades.

14.8. A fiscalização contratual poderá acompanhar o cumprimento das obrigações ambientais previstas no Termo de Referência e no Contrato, verificando a observância das práticas sustentáveis estabelecidas para a execução dos serviços.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1. Com fundamento nas análises técnicas, operacionais, econômicas e jurídicas desenvolvidas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, incluindo o fornecimento de profissionais qualificados, uniformizados, capacitados e supervisionados, mostra-se plenamente viável e adequada ao atendimento das necessidades da Secretaria da Justiça e Cidadania.

15.2. Os estudos realizados demonstraram que a execução indireta dos serviços constitui a solução mais eficiente e vantajosa para a Administração, considerando a inexistência de quadro próprio de pessoal suficiente para o desempenho das atividades, a necessidade de continuidade dos serviços, a padronização dos procedimentos operacionais, a especialização da gestão da mão de obra terceirizada e a busca pela melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários.

15.3. A análise de mercado evidenciou a existência de número suficiente de empresas especializadas aptas à execução do objeto, possibilitando a realização de procedimento licitatório em ambiente competitivo, observados os requisitos de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista, econômico-financeira e técnico-operacional compatíveis com a complexidade e a natureza da contratação.

15.4. A análise das soluções demonstrou que a contratação em grupo único composto por 2 (dois) itens representa a alternativa mais adequada, proporcionando padronização dos procedimentos, uniformidade da apresentação dos profissionais, centralização da supervisão, simplificação da gestão contratual e maior eficiência da fiscalização.

15.5. O presente Estudo Técnico Preliminar evidencia, ainda, que a contratação encontra-se alinhada ao planejamento institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania, ao Plano de Contratações Anual – PCA, às diretrizes do CADTERC – Caderno Técnico de Serviços Terceirizados do Estado de São Paulo, à disponibilidade orçamentária e aos princípios do planejamento, da eficiência, da economicidade, da continuidade do serviço público, da gestão de riscos, da sustentabilidade e da seleção da proposta mais vantajosa previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

15.6. Os riscos inerentes à execução poderão ser mitigados mediante requisitos proporcionais de habilitação, garantia contratual, fiscalização técnica e administrativa, acompanhamento das obrigações trabalhistas, Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, supervisão operacional, cobertura dos postos e substituição tempestiva dos profissionais.

15.7. A solução proposta também atende aos princípios da eficiência administrativa, da qualidade dos serviços públicos e da valorização da experiência do cidadão, proporcionando atendimento padronizado, humanizado, acessível e compatível com a imagem institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania, além de contribuir para o adequado funcionamento das unidades administrativas e para o apoio às atividades finalísticas da Pasta.

15.8. Considerando as informações levantadas, as alternativas avaliadas, a estimativa das quantidades e dos custos, os requisitos técnicos estabelecidos, a análise dos riscos, os benefícios esperados, os impactos ambientais identificados e a compatibilidade da contratação com o planejamento institucional, conclui-se que a solução proposta atende de forma satisfatória ao interesse público, mostrando-se técnica, operacional e economicamente adequada para suprir as necessidades da Secretaria da Justiça e Cidadania.

15.9. Pelo exposto, declara-se viável a contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo 20 (vinte) postos, sendo 2 (dois) postos de 12 horas diárias e 18 (dezoito) postos de 44 horas semanais, estruturados em grupo único composto por 2 (dois) itens, recomendando-se o prosseguimento da fase preparatória mediante consolidação do orçamento estimado e elaboração do Termo de Referência, do Mapa de Riscos, do Edital e do Contrato.

16. Responsáveis

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

MAYRA INGRID DA SILVA

Membro da equipe de planejamento

Assinou eletronicamente em 25/08/2026 às 16:15:44.

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO II

(MINUTA DE CONTRATO)

SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

(Processo Administrativo nº 019.00002711/2026-85.)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº *...../...*, CELEBRADO ENTRE O(A) *ESTADO DE SÃO PAULO.*, POR INTERMÉDIO DO(A) *SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA* E .....

O Estado de São Paulo, por intermédio do(a) Secretaria da Justiça e Cidadania – Coordenadoria de Administração e Coordenadoria de Integração da Cidadania, com sede no(a) Largo Páteo do Colégio, 184 - Centro Histórico., na cidade de São Paulo/Estado de São Paulo, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 46.381.000/0016-66 e 46.381.000/0017-47, neste ato representado(a) pelo(a) Coordenador Yael Perin *e a Coordenadora Tatiana Rached Campos*), nomeado(a) pe*la Resolução s/* nº, de 25 de abril de 2025, publicado(a) no *DOE* de 28 de abril de 2025, *respectivamente /inscritos no CPF sob o nº..... e ……..]*, no uso da competência conferida pela legislação aplicável, doravante denominado(a) CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., doravante designado(a) CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no Contratado), inscrito(a) no CPF sob o nº....., conforme atos constitutivos da fornecedora **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente *do Pregão Eletrônico nº .../...*, mediante as condições a seguir enunciadas, de acordo com as subdivisões subsequentes na forma de cláusulas e respectivos itens que compõem este instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de recepção, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme detalhamento e especificações técnicas deste instrumento, do Termo de Referência, da proposta do Contratado e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	***ESPECIFICAÇÃO***	***CATSER/ SIAFISICO***	***Nº DE POSTOS (1)***	***DIAS TRABALHADOS POR MÊS (2)***	***PREÇO UNITÁRIO (R$/POSTO/ DIA) (3)***	***TOTAL MENSAL (R$) (4) = (1)X(2)X(3)***
1	*Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – de 2ª a 6ª feira*	*8729 / 219681*	*2*	*20,50*	*R$*	*R$*

2	*Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira*	*8729 / 219673*	*21*	*20,50*	*R$*	*R$*
VALOR TOTAL DO ITEM (PARA 30 MESES) (5) = (4) X 30:						***R$***

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do Contratado; e

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O regime de execução deste contrato é o de *empreitada por preço uniário..*

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de *30 (trinta) meses,* contados do(a) *data da Ordem de Inicío dos Serviços,* prorrogável por até 10 (dez) anos, a critério do Contratante, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1. O Contratado poderá se opor à prorrogação de que trata a subdivisão acima, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo Contratante em até *90 (noventa)* dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

2.1.2. Dentre outras exigências, a prorrogação de que trata a subdivisão acima é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e em harmonia com os preços do mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, permitida a negociação com o Contratado, observando-se, ainda, os seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.3. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, e não poderá pleitear qualquer espécie de indenização em razão da não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência do Contratante.

2.1.4. Eventuais prorrogações de contrato serão formalizadas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as condições prescritas na Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, custos não renováveis já pagos ou amortizados no âmbito da contratação, quando houver, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.

2.1.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.1.7. Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condições resolutivas consubstanciadas:

I - na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

II - na ausência de vantagem para o Contratante na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

2.1.8. Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas na subdivisão acima desta cláusula, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. *Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto contratual.*

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R$ ..... *(.....),* perfazendo o valor total de R$ ..... *(....).*

5.2. No valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. *O valor indicado nesta cláusula é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.*

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao Contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS (art. 92, V e X)

7.1. Os preços inicialmente ajustados poderão ser repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do Contratado.

7.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

a. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b. Para os demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra): a partir da data da apresentação da proposta.

7.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

7.3.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que apostilada.

7.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços (art. 135, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias (art. 135, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

7.7. Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.8. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a demonstração analítica da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato que fundamenta a repactuação.

7.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho visa a repassar integralmente a variação de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.9. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), a respectiva variação será apurada mediante a aplicação do índice de reajustamento *Índice de Preços ao Consumidor – IPC-FIPE, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE,* exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observando a data de referência e o interregno mínimo definidos nesta cláusula, com base na seguinte fórmula:

R = V (I – Iº) / Iº, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) a ser reajustada;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta ou à data do último reajustamento aplicado;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

7.9.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.9.2. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.9.3. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.9.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), por meio de termo aditivo.

7.10. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

7.11. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

7.12. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

7.13. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.14. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.15. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.16. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

7.17. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação em até *01 (um) mês,* contado a partir da data em que for apresentada, pelo Contratado, solicitação acompanhada de documentação contendo demonstração analítica da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.17.1. O prazo referido na subdivisão anterior não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.

7.18. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

7.19. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021.

7.20. Se ocorrer repactuação para valor maior, o Contratado deverá complementar a garantia contratual que tenha sido anteriormente prestada, caso exigida neste instrumento, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

7.21. Caso ocorra majoração da tarifa de transporte público, será facultada a revisão de item relativo a valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços que constitui parte integrante do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados. Caso sejam preenchidos os requisitos legais, a revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por termo aditivo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de intervenção indevida na gestão interna do Contratado, tais como (art. 48 da Lei nº 14.133, de 2021):

I) indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

II) fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo Contratado;

III) estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do Contratado;

IV) definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

V) demandar a funcionário do Contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

VI) realizar outras exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do Contratado;

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de *01 (um) mês* para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por

igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico;

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de *01 (um) mês*, contado a partir da conclusão da instrução do requerimento, sendo admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, e observado o disposto no parágrafo único do artigo 131 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.12. *Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021);*

8.1.13. *Observar que constitui responsabilidade da Administração Pública garantir as condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores, quando o trabalho for realizado em suas dependências ou local previamente convencionado em contrato;*

8.1.14. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.

8.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para adequada instrução do requerimento.

8.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pelo Contratante para representar o Contratado na execução do contrato;

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade;

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo

Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante, de agente público que desempenhe(ou) função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, ou em documentação apresentada pelo Contratado para cumprimento da disciplina da fiscalização administrativa do Termo de Referência, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos: 1) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento; 3) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 4) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante, nos termos do artigo 121 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços;

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência, observando-se o disposto no Capítulo VII do Título III da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas (art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021);

9.1.18. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere a subdivisão acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade;

9.1.21. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança do Contratante;

9.1.22. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.1.23. Garantir o acesso do Contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

9.1.24. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.1.25. Prestar os serviços conforme os parâmetros e rotinas estabelecidos, utilizando todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, e normas da legislação;

9.1.26. Disponibilizar ao Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

9.1.27. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;

9.1.28. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;

9.1.29. *Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o Contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que o Contratante analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;*

9.1.30. *Autorizar o Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como a fazer o desconto das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;*

9.1.31. *Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;*

9.1.32. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição dos profissionais alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

9.1.33. Instruir seus profissionais quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.1.34. Instruir seus profissionais a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o Contratado relatar ao Contratante toda e qualquer eventual ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.1.35. *Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:*

9.1.35.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, quando disponível, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

9.1.35.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados que necessitem dessa providência para acesso às informações de seu interesse, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado, admitindo-se que essa providência seja substituída por outro meio comprovadamente eficaz de acesso a essas informações;

9.1.36. *Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível;*

9.1.37. Não se beneficiar do regime tributário do Simples Nacional em caso de enquadramento em uma das vedações da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

9.1.37.1. Quando for o caso, se caracterizado enquadramento em uma das vedações da Lei Complementar nº 123, de 2006, o Contratado deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e § 1º, inciso II, do mesmo diploma legal, apresentando ao Contratante a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo;

9.2. Em atendimento à Lei nº 12.846, de 2013, e ao Decreto estadual nº 69.588, de 2025, o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério do Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei nº 12.846, de 2013, e o Decreto estadual nº 69.588, de 2025.

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, ou terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, nos termos dos §§ 1º e 2º do artigo 9º da Lei nº 14.133, de 2021;

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha

desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos do inciso IV do artigo 14 e/ou parágrafo único do artigo 48 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações previstas no artigo 14 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.4. O Contratado deverá observar a vedação constante do Decreto estadual nº 68.829, de 4 de setembro de 2024.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. *Sempre que realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do objeto deste contrato, as partes deverão observar as normas previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com suas alterações subsequentes, e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis.*

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. *A contratação conta com garantia de execução prestada pelo Contratado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, no valor de R$ _____, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, observando-se para a definição e aplicação desse percentual, quando o caso, o disposto no parágrafo único do artigo 98 do referido diploma legal, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados do Contratado que venham a participar da execução dos serviços contratados.*

11.2. *A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência contratual.*

11.3. *Caso seja feita opção pela modalidade de seguro-garantia:*

11.3.1. *A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas;*

11.3.2. *O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora, observando-se, quando for o caso, o disposto no § 2º do artigo 96 e no parágrafo único do artigo 97 da Lei nº 14.133, de 2021;*

11.3.3. *Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, nas condições estabelecidas pelo parágrafo único do artigo 97, c/c o § 2º do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021.*

11.4. *Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.*

11.5. *A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:*

11.5.1. *prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;*

11.5.2. *multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo Contratante ao Contratado; e*

11.5.3. *obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS relacionadas à contratação não adimplidas pelo Contratado, quando couber.*

11.6. *Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:*

11.6.1. *Caso fortuito ou força maior;*

11.6.2. *Descumprimento das obrigações pelo Contratado decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente ao Contratante;*

11.6.3. *Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.*

11.7. *No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada seguindo os mesmos parâmetros.*

11.8. *Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, o Contratado deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de XX (XXX) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo Contratante para fazê-lo.*

11.9. *O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.*

11.9.1. *O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).*

11.9.2. *Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.*

11.10. *A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que a notificação quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º do artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021) ou a comunicação do sinistro pelo Contratante ocorra após expirada a vigência da contratação ou a validade da garantia.*

11.11. *Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta-fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.*

11.12. *A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.*

11.13. *A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as verbas trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS, inclusive verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria.*

11.14. *Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, o Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade do Contratado sem extinção de seus contratos de trabalho.*

11.15. *O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.*

11.16. *O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.*

11.17. *A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.*

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i) **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iv) **Multa:**

(1) *Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 02 (dois) dias;*

(2) *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2 % (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para suplementação ou reposição da garantia;*

a. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;

(3) *Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 10% a 30%do valor do Contrato;*

(4) *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, de 10% a 30% do valor do Contrato;*

(5) *Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 5% a 15% do valor do Contrato;*

(6) *Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 2% a 10% do valor do Contrato;*

(7) *Para a infração descrita na alínea "a" do item 12.1, a multa será de 1% a 5% do valor do Contrato;*

(8) *De 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Contrato, por ocorrência, em caso de não apresentação, no prazo fixado pela fiscalização contratual, dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato (art. 50, da Lei n.º 14.133, de 2021), nas hipóteses previstas no Termo de Referência*.

iv.1) A sanção de multa prevista no inciso II do *caput* do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, calculada na forma deste Contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (§ 3º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato (art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133, de 2021, ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o

sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.1.1. O Contratado reconhece desde já os direitos do Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.1.2. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.3.1. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido da indicação de:

13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.3. Indenizações e multas.

13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste instrumento e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos artigos 50, 121 e 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.5. Quando da extinção da contratação, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo Contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços do Contratado, sem que ocorra a extinção do contrato de trabalho.

13.5.1. Até que o Contratado comprove o disposto na subdivisão anterior, o Contratante reterá:

13.5.1.1. a garantia contratual, caso exigida na documentação que integra este instrumento - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos

sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria (art. 121, § 3º, I, e art. 139, III, "b", da Lei n.º 14.133, de 2021); e

13.5.1.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes, até que a situação seja regularizada.

13.6. Na hipótese da subdivisão anterior, não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao Contratado (art. 121, § 3º, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.7. O Contratante poderá ainda:

13.7.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo Contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, "c", da Lei n.º 14.133, de 2021), conforme legislação que rege a matéria, caso tenha ocorrido exigência de prestação de garantia na documentação que integra este instrumento; e

13.7.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do Contratado decorrentes do contrato.

13.8. Se for constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pelo Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o disposto nos artigos 147 a 149 da Lei nº 14.133, de 2021, conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. Se o contrato não contemplar preços unitários para serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no artigo 125 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.4. Eventuais alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as disposições da Lei nº 14.133, de 2021, admitindo-se que, nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, a formalização do aditivo ocorra no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

14.5. Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do Contratado, o equilíbrio econômico-financeiro inicial será restabelecido no mesmo termo aditivo.

14.6. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

15.1. No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade: 170102 | 170104

II. Fonte de Recursos: 1500010001

III. Programa de Trabalho: 14122173062190000 | 14422173041510000

IV. Elemento de Despesa: 33903999

V. Plano Interno: 000.000.0100

VI. Nota de Empenho:

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

16.1. Aplicam-se aos casos omissos as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, § 2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 22 do Decreto estadual nº 68.155, de 2023.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em *01 (uma) via*, que, lido e achado conforme pelo Contratado e pelo Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

[Local], [dia] de [mês] de [ano]. **OU** [Local], data da última assinatura eletrônica das partes.

_____

Representante legal do CONTRATANTE

_____

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO III

(MODELO DE PLANILHAS DE PROPOSTA)

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO III

ANEXO III.1

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

Pregão Eletrônico nº *90009/2026 (COMPRAS.GOV.BR Nº 32/2026)*
Data da sessão: XX/XX/2026
Horário de abertura:
Link: *https://www.gov.br/compras/pt-br*
Critério de Julgamento: *Menor preço global do grupo único*
Regime de Execução: *Empreitada por Preço Unitário*

Objeto da Licitação: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de recepção, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra

GRUPO ÚNICO						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**CATSER/SIAFISICO**	**Nº DE POSTOS (1)**	**DIAS TRABALHADOS POR MÊS (2)**	**PREÇO UNITÁRIO (R$/POSTO/DI A) (3)**	**TOTAL MENSAL (R$) (4) = (1)X(2)X(3)**
1	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – de 2ª a 6ª feira	8729 / 219681	2	20,50	R$	R$
2	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira	8729 / 219673	21	20,50	R$	R$
VALOR TOTAL DO ITEM (PARA 30 MESES) (5) = (4) X 30:						**R$**

Valor por extenso: (_____)

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE
Razão Social:
CNPJ:
Insc. Est.:
Optante pelo Simples Nacional: SIM ( ) NÃO ( )
Endereço completo

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

E-mail: Telefone:
Dados bancários: Agência e Conta Corrente (Obrigatóriamente c/c do Banco do Brasil)
Nome do Representante Legal: CPF:

CONDIÇÕES GERAIS:
Validade da proposta:
Condição de pagamento:
Prazo para o inicio da Execução:

Observações: No
valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do o bjeto,
inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral o objeto da contratação

IMPORTANTE: Considerar, na elaboração da proposta, os **valores atualizados previstos na convenção coletiva aplicável** à categoria profissional que executará os serviços, incluindo benefícios, adicionais e demais obrigações trabalhistas.

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO III.2

PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA

Quadro 1: Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 44 HORAS SEMANAIS DIURNO DE SEG A SEX MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2026		
Discriminação dos Custos	**Escala:**	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,00
	Valores expressos em Reais (R$)	
Composição da Remuneração	**R$**	**%**
Salário-base		
Benefícios Mensais e Diários		
Vale-transporte		
Custo mensal		
Parcela do trabalhador		
Vale-refeição		
Custo mensal		
Dia da categoria - 16 de maio		
Parcela do trabalhador		
Cesta básica		
Assistência Médica e Familiar		
Benefício social sindical		
Auxílio-creche		
Norma Regulamentadora N.º 07		
Prêmio Cesta Básica II		
Insumos Diversos		
Uniforme		
Gasto Mensal		
Crédito PIS/COFINS		
Outros Itens		
Gasto Mensal		
Crédito PIS/COFINS		
Encargos Sociais e Trabalhistas		
Encargos previdenciários e FGTS		
13º Salário + Adicional de férias		
Afastamento maternidade		
Custo de reposição do profissional ausente		
Custo de rescisão		
Outros		
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação		
Custos de reposição intervalo intrajornada		
Custos Indiretos, Lucro e Tributos		
Custos Indiretos		
Lucro		
Tributos		
ISS		
PIS		
COFINS		
Total do Posto/mês		
Total do Posto/dia (20,50 dias efetivamente trabalhados no mês)		

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

Quadro 2: Posto de Recepcionista diurno – 12 horas diárias (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A SEX MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2026		
Discriminação dos Custos	**Escala:**	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,37
	Valores expressos em Reais (R$)	
Composição da Remuneração	**R$**	**%**
Salário-base		
Folguista		
Benefícios Mensais e Diários		
Vale-transporte		
Custo mensal		
Parcela do trabalhador		
Vale-refeição		
Custo mensal		
Dia da categoria - 16 de maio		
Parcela do trabalhador		
Cesta básica		
Assistência Médica e Familiar		
Benefício social sindical		
Auxílio-creche		
Norma Regulamentadora N.º 07		
Prêmio Cesta Básica II		
Insumos Diversos		
Uniforme		
Gasto Mensal		
Crédito PIS/COFINS		
Outros Itens		
Gasto Mensal		
Crédito PIS/COFINS		
Encargos Sociais e Trabalhistas		
Encargos previdenciários e FGTS		
13º Salário + Adicional de férias		
Afastamento maternidade		
Custo de reposição do profissional ausente		
Custo de rescisão		
Outros		
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação		
Custos de reposição intervalo intrajornada		
Custos Indiretos, Lucro e Tributos		
Custos Indiretos		
Lucro		
Tributos		
ISS		
PIS		
COFINS		
Total do Posto/mês		
Total do Posto/dia (20,50 dias efetivamente trabalhados no mês)		

Quadro 3: Detalhamento dos Cálculos dos Encargos Sociais e Trabalhistas:

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 12 Horas (2ª a 6ª Feira)
Total de dias efetivamente trabalhados no ano		
Incidência do FGTS sobre o aviso-prévio indenizado		
Aviso-prévio indenizado		
FGTS		
Incidência da multa FGTS sobre os depósitos do FGTS		
Multa do FGTS		
FGTS		
Proporção de demissões sem justa causa no ano		
Percentual referente a 13º salário		
Percentual referente a adicional de férias		
Percentual referente a ausência por férias		
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias		
Percentual referente a licença-paternidade		
Percentual referente a ausências legais		
Percentual referente a ausências por acidente de trabalho ≤ 15 dias		
Percentual referente a ausências por acidente de trabalho > 15 dias		
Percentual referente a afastamento maternidade		
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio indenizado		
Multa do FGTS		
FGTS		
Percentual referente a aviso-prévio indenizado		
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio trabalhado		
Multa do FGTS		
FGTS		
Percentual referente a aviso-prévio trabalhado		
Grupo E – Aprovisionamento de casos especiais		
Incidência do Grupo A sobre afastamento licença-maternidade		
Afastamento por licença-maternidade no ano		
Grupo A – Encargos sociais básicos		
Incidência do FGTS sobre acidente de trabalho > 15 dias		
Dias por afastamento por acidente de trabalho > 15 dias no ano		
Fator de dias trabalhados por dias corridos		
FGTS		
Total de dias efetivamente trabalhados no ano		
Percentual referente a abono pecuniário		

Dias efetivamente trabalhados por mês		
Percentual de trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 do período de férias em remuneração		
Total de dias efetivamente trabalhados no ano		
Percentual referente a reflexo do aviso-prévio indenizado sobre férias e 13º salário		
Percentual referente a aviso-prévio indenizado		
Número de meses por ano		
Incidência do FGTS sobre reflexo do aviso-prévio indenizado sobre 13º salário		
Percentual referente a aviso-prévio indenizado		
Número de meses por ano		
FGTS		
Percentual referente a demitidos a 30 dias da data-base		
Percentual de demitidos a 30 dias da data-base da categoria profissional, obtido no CAGED		
Proporção de demissões sem justa causa no ano		
Dias efetivamente trabalhados por mês		
Total de dias efetivamente trabalhados no ano		
Grupo F – Incidências cumulativas		
Grupo A x (Grupo B + Grupo C)		
Incidência do Grupo A sobre o Grupo B		
Incidência do Grupo A sobre o Grupo C		
Total Geral		

Quadro 4: Benefícios e Despesas Indiretas:

Item	Total	Componentes	Subtotal
Despesas indiretas		Administração Central e Seguro	
		Seguros	
Lucro		Lucro	
Despesas fiscais		PIS	
		COFINS	
		ISSQN	

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

NOTA TÉCNICA DE ORIENTAÇÃO

Preenchimento do Anexo III - Planilhas de Proposta e de Composição de Custos

Processo	019.00002711/2026-85
Objeto	Serviços contínuos de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra
Referência	CADTERC - Prestação de Serviços de Recepção, Volume 19, versão julho/2026, data-base janeiro/2026
Planilhas abrangidas	Anexo III.1 - planilha-resumo; Anexo III.2 - custos dos postos, encargos sociais e trabalhistas e Benefícios e Despesas Indiretas

1. Finalidade

Esta nota apresenta orientações práticas para o preenchimento das planilhas que acompanharão a proposta. Seu objetivo é permitir a conferência da formação dos preços, da observância das obrigações trabalhistas e da compatibilidade entre os custos analíticos, os preços unitários e o valor global ofertado.

Regra de prevalência
O edital, o Termo de Referência e o contrato prevalecem sobre esta nota. O CADTERC constitui a referência técnica e de aceitabilidade adotada pela Administração. O licitante continua responsável pela exatidão da proposta, pela legislação e pelo instrumento coletivo efetivamente aplicáveis à sua atividade.

2. Documentos a apresentar

1. Anexo III.1 preenchido, com identificação da proponente, preços unitários, totais mensais, valor global do grupo e condições gerais da proposta.
2. Anexo III.2 preenchido para o posto de recepcionista de 44 horas semanais e para o posto de 12 horas diárias.
3. Quadro de encargos sociais e trabalhistas, com os percentuais e memórias compatíveis com cada jornada.
4. Quadro de Benefícios e Despesas Indiretas, discriminando custos indiretos, lucro e tributos.
5. Indicação do acordo, convenção coletiva ou dissídio utilizado, com data-base e vigência, acompanhado do instrumento quando exigido ou solicitado.
6. Memórias de cálculo e documentos complementares necessários para demonstrar custos, benefícios, regime tributário ou exequibilidade.

3. Ordem recomendada de preenchimento

1. Identifique o instrumento coletivo e o regime tributário aplicáveis ao licitante.
2. Preencha os parâmetros e custos de cada posto no Anexo III.2.

3. Preencha e confira os encargos sociais e trabalhistas.
4. Preencha os custos indiretos, o lucro e os tributos.
5. Calcule o total do posto por mês e, em seguida, o preço por posto/dia.
6. Transfira os preços por posto/dia para o Anexo III.1.
7. Calcule os totais mensais dos itens e o valor global do grupo para 30 meses.
8. Confira se o valor global coincide exatamente com a proposta ajustada ao último lance.

4. Preenchimento do Anexo III.1 - planilha-resumo

4.1 Campos fixos

Os códigos, as especificações, os quantitativos e o número médio de dias trabalhados por mês são definidos pela Administração e não devem ser alterados:

Item	Posto	Código	Postos	Dias/mês
1	Recepcionista diurno - 12 horas diárias, de 2ª a 6ª feira	CATSER 8729 / SIAFÍSICO 219681	2	20,50
2	Recepcionista diurno - 44 horas semanais, de 2ª a 6ª feira	CATSER 8729 / SIAFÍSICO 219673	21	20,50

4.2 Campos calculados pelo licitante

Campo	Como preencher
Preço unitário - R$/posto/dia	Transportar o valor obtido em "Total do posto/dia" da planilha analítica correspondente.
Total mensal do item	Número de postos × 20,50 dias × preço unitário do posto/dia.
Valor global do grupo	Somatório dos totais mensais dos itens 1 e 2 × 30 meses.
Valor por extenso	Repetir o valor global do grupo, sem divergência entre algarismos e texto.

Atenção à nomenclatura

Na última linha da planilha-resumo, a expressão "VALOR TOTAL DO ITEM" deve ser compreendida, para esta contratação, como VALOR TOTAL DO GRUPO PARA 30 MESES, pois o grupo único é composto pelos itens 1 e 2.

4.3 Exemplo de conferência com os valores referenciais

O quadro abaixo é apenas demonstrativo da aplicação das fórmulas. O licitante deverá informar os valores de sua própria proposta, respeitado o valor final ofertado e os critérios de aceitabilidade.

Item	Postos	Dias/mês	Preço posto/dia	Total mensal	Total 30 meses
1	2	20,50	R$ 430,69	R$ 17.658,29	R$ 529.748,70

Item	Postos	Dias/mês	Preço posto/dia	Total mensal	Total 30 meses
2	21	20,50	R$ 323,28	R$ 139.172,04	R$ 4.175.161,20
Grupo	-	-	-	R$ 156.830,33	R$ 4.704.909,90

5. Identificação e condições gerais da proposta

1. Preencher todos os dados cadastrais, o representante legal e os contatos da proponente.
2. Informar corretamente a condição de optante ou não pelo Simples Nacional. A declaração deve ser compatível com a atividade, a forma de execução e o regime tributário efetivamente aplicável.
3. Informar os dados bancários exigidos no modelo, observadas as regras do edital.
4. Reproduzir os prazos de validade da proposta, pagamento e início da execução previstos no edital e no Termo de Referência; não criar condições divergentes.
5. Assinar a proposta pelo representante com poderes para vincular a empresa.

6. Preenchimento do Anexo III.2 - planilhas analíticas

Deve ser preenchida uma planilha para cada tipo de posto. Os valores lançados devem representar o custo mensal de um posto, respeitada a quantidade equivalente de profissionais indicada no modelo.

Parâmetro	Posto de 44 horas	Posto de 12 horas
Frequência	2ª a 6ª feira	2ª a 6ª feira
Turno	Diurno	Diurno
Quantidade equivalente de profissionais	1,00	1,37
Dias efetivamente trabalhados/mês	20,50	20,50
Componente específico	Sem parcela de folguista na remuneração	Com parcela de folguista e cobertura integral da jornada

Posto de 12 horas
O parâmetro de 1,37 profissional é uma equivalência de custo adotada pelo CADTERC para cobrir a jornada de 12 horas de segunda a sexta-feira. A planilha prevê salário-base e parcela de folguista. Esses componentes não devem ser zerados ou reduzidos sem demonstração técnica e jurídica de que a solução proposta cumpre integralmente a jornada, os limites trabalhistas e a continuidade do posto.

6.1 Composição da remuneração

1. Salário-base: utilizar valor igual ou superior ao piso previsto no instrumento coletivo aplicável ao licitante e à categoria que executará o serviço.
2. Folguista: no posto de 12 horas, calcular a parcela correspondente à quantidade equivalente adicional prevista no modelo, mantendo coerência com o salário-base e os reflexos.
3. Adicionais: incluir somente quando incidentes, mas nunca omitir parcelas obrigatórias decorrentes da jornada, da lei ou do instrumento coletivo.
4. A CCT 2026/2027 SEAC-SP/SIEMACO-SP foi utilizada pela Administração na elaboração da referência do CADTERC. O licitante deverá identificar o instrumento coletivo que efetivamente rege sua proposta.

6.2 Benefícios mensais e diários

Componente	Orientação prática
Vale-transporte	Informar o custo mensal e deduzir, em linha própria, a participação legal do empregado. A dedução deve aparecer com sinal negativo.
Vale-refeição	Calcular conforme valor diário, quantidade de dias e participação do empregado prevista no instrumento coletivo. Incluir o dia da categoria quando aplicável.
Cesta básica e demais benefícios	Utilizar os valores e critérios do instrumento coletivo aplicável, incluindo assistência médica e familiar, benefício social, auxílio-creche, NR-07 e Cesta Básica II quando exigíveis.
Benefícios condicionais	Mesmo quando sujeitos a condição individual, considerar a metodologia da planilha e justificar qualquer tratamento diferente que possa afetar a exequibilidade.

6.2 Insumos diversos

1. Uniformes: apresentar memória com itens, quantidades, preços, periodicidade de reposição e vida útil, convertendo o custo para valor mensal por posto.
2. Outros itens: incluir somente recursos necessários à execução e demonstrar sua composição.
3. Créditos de PIS/COFINS: somente podem ser deduzidos quando o regime tributário do licitante efetivamente permitir o aproveitamento. Se não houver direito ao crédito, preencher com zero, sem reduzir artificialmente o custo.

6.4 Encargos sociais e trabalhistas

O total dos encargos lançado nas planilhas dos postos deve coincidir com o resultado do Quadro 3. Os percentuais devem ser preenchidos para as duas jornadas e guardar correspondência com o regime tributário, a legislação vigente e as premissas utilizadas.

1. Manter a separação entre encargos previdenciários e FGTS, reposição do profissional ausente, 13º salário e férias, afastamento-maternidade, custos rescisórios e demais incidências.
2. Não aplicar simultaneamente desoneração e encargos incompatíveis.
3. Não copiar percentuais referenciais sem verificar se correspondem ao enquadramento tributário e previdenciário da empresa.
4. Apresentar memória de cálculo quando o percentual se afastar da referência ou quando solicitado em diligência.

6.5 Cobertura do intervalo de repouso e alimentação

Custo obrigatório para a continuidade do posto
A planilha deve prever a reposição durante o intervalo intrajornada quando a continuidade do posto for exigida. O CADTERC considerou o custo de outro profissional com o mesmo regime de trabalho para a cobertura. O valor não deve ser simplesmente excluído ou incorporado ao salário sem memória de cálculo.

6.6 Custos indiretos, lucro e tributos

Componente	Orientação
Custos indiretos	Demonstrar despesas de administração central, seguros e demais custos indiretos efetivamente considerados.
Lucro	Informar a taxa adotada. Na adequação ao lance, a empresa pode reduzi-la, preservada a exequibilidade.
PIS e COFINS	Aplicar as alíquotas compatíveis com o regime tributário, sem duplicidade com créditos lançados nos insumos.
ISSQN	Aplicar a alíquota correspondente ao local e à legislação tributária pertinente à prestação.

7. Fórmulas de fechamento

Resultado	Fórmula
Total do posto/mês	Remuneração + benefícios + insumos + encargos + intervalo intrajornada + custos indiretos, lucro e tributos.
Total do posto/dia	Total do posto/mês ÷ 20,50.
Total mensal do item 1	2 postos × 20,50 × preço do posto/dia de 12 horas.
Total mensal do item 2	21 postos × 20,50 × preço do posto/dia de 44 horas.
Valor global do grupo	(Total mensal do item 1 + total mensal do item 2) × 30 meses.
Percentual de cada linha	Valor da linha ÷ total do posto/mês × 100.

Os arredondamentos devem ser realizados de forma uniforme e não podem gerar diferença entre a planilha analítica, a planilha-resumo e o valor registrado no Compras.gov. Havendo diferença de centavos, o licitante deverá ajustar a composição sem majorar o valor global ofertado.

8. Adequação ao lance final

1. Após a fase de lances, o licitante provisoriamente vencedor deverá ajustar todas as planilhas ao valor final ofertado.
2. A redução poderá incidir sobre custos disponíveis, custos indiretos ou lucro, conforme a realidade da empresa, mas não poderá suprimir salários, benefícios, encargos e obrigações mínimas legais ou convencionais.
3. O preço unitário de cada item, os totais mensais e o valor global devem permanecer matematicamente compatíveis.
4. A adequação da planilha não pode elevar o valor global do último lance nem transferir custos de forma artificial entre os itens.
5. Erros formais poderão ser objeto de diligência quando a correção não alterar a substância da proposta nem majorar o preço ofertado.

9. Erros mais frequentes

Erro	Como evitar
Preço do posto/dia diferente da planilha analítica	Transportar exatamente o total do posto/mês dividido por 20,50.
Valor global diferente do lance	Refazer o fechamento dos dois itens e ajustar a composição sem aumentar o lance.
Piso ou benefício inferior ao obrigatório	Conferir a CCT aplicável e sua vigência antes de preencher.
Folguista ou intervalo zerado no posto de 12 horas	Manter os componentes ou apresentar demonstração técnica e jurídica suficiente.
Percentuais de encargos sem memória	Preencher o Quadro 3 e reconciliar seu total com as planilhas dos postos.
Tributos incompatíveis com o regime	Conferir enquadramento, alíquotas e eventual direito a créditos.
Valores negativos lançados como positivos	Usar sinal negativo nas participações dos empregados e créditos efetivamente admitidos.
Células em branco ou fórmulas quebradas	Preencher com zero quando não houver custo e revisar todas as fórmulas antes do envio.
Condições gerais divergentes do edital	Reproduzir validade, pagamento e início da execução previstos na contratação.

10. Checklist antes do envio

1. Todos os campos de identificação e condições gerais foram preenchidos.
2. A CCT utilizada foi identificada e está vigente para a data-base considerada.
3. As duas planilhas de posto estão completas.
4. O Quadro 3 fecha com os encargos lançados nos postos.
5. O Quadro 4 fecha com os custos indiretos, lucro e tributos lançados.
6. Salário, benefícios e encargos mínimos foram preservados.

7. Folguista e cobertura do intervalo foram tratados de forma compatível com a jornada.
8. Os preços por posto/dia foram transferidos corretamente para o Anexo III.1.
9. Os totais mensais e o valor para 30 meses foram recalculados.
10. O valor global coincide com o último lance no Compras.gov.
11. As planilhas estão assinadas e acompanhadas das memórias solicitadas.

11. Referências

1. Edital, Termo de Referência e minuta contratual da contratação.
2. CADTERC - Prestação de Serviços de Recepção, Volume 19, versão julho/2026, data-base janeiro/2026.
3. Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
4. Instrumento coletivo de trabalho efetivamente aplicável ao licitante e aos profissionais empregados na execução.

Equipe de Planejamento da Contratação

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO IV

(Modelos de Declarações)

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO IV.1

MODELO DE DECLARAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO

(em papel timbrado do licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ___/___, Processo n° ___/___, DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante:

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

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

(Local e data).

_____

(Nome/assinatura do representante legal)

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

IV.2 — DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS E RELAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

(qualificação econômico-financeira)

Eu, **[nome completo]**, RG nº **[●]**, CPF nº **[●]**, representante legal/procurador(a) da empresa **[razão social]**, CNPJ nº **[●]**, DECLARO, para fins de habilitação, que 1/12 (um doze avos) do valor total remanescente dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data de apresentação da proposta, não é superior ao patrimônio líquido da empresa, conforme relação abaixo.

Contratante e endereço completo	Objeto e vigência	Valor total do contrato (R$)	Valor remanescente (R$)
[●]	[●]	[●]	[●]
[●]	[●]	[●]	[●]
[●]	[●]	[●]	[●]
[●]	[●]	[●]	[●]
[●]	[●]	[●]	[●]
TOTAL		**[●]**	**[●]**

Demonstração do cálculo:

Índice de suficiência patrimonial = (Patrimônio Líquido × 12) ÷ valor total remanescente dos contratos vigentes = [●].

Resultado exigido: índice igual ou superior a 1,00.

A presente declaração segue acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social.

Diferença entre o valor total declarado e a receita bruta indicada na DRE: [●]%. Se a diferença for superior a 10%, para mais ou para menos, apresentar a justificativa e os documentos comprobatórios pertinentes em anexo.

Justificativa, quando aplicável: [●]

[Município], ____ de _____ de _____.

_____

[Nome do signatário]

Representante legal ou procurador devidamente constituído

[Cargo, quando aplicável]

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

IV.3 — DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS ÍNDICES ECONÔMICO-FINANCEIROS

(a ser assinada por profissional habilitado da área contábil)

Eu, **[nome do profissional]**, CPF nº **[●]**, profissional habilitado da área contábil, inscrito no CRC **[UF]** sob nº **[●]**, responsável pelas informações contábeis da empresa **[razão social]**, CNPJ nº **[●]**, DECLARO, sob minha responsabilidade profissional, que examinei o balanço patrimonial e as demais demonstrações contábeis apresentados para fins de habilitação e que deles foram apurados os seguintes resultados:

Indicador	Fórmula	Resultado apurado	Exigência do TR
Liquidez Geral (LG)	(AC + RLP) ÷ (PC + PNC)	[●]	> 1,00
Liquidez Corrente (LC)	AC ÷ PC	[●]	> 1,00
Solvência Geral (SG)	AT ÷ (PC + PNC)	[●]	> 1,00
Capital Circulante Líquido	AC − PC	R$ [●] / [●]%	≥ 16,66% do valor estimado

Patrimônio líquido apurado: R$ [●], correspondente a [●]% do valor estimado da contratação (exigência mínima: 10%).

Legenda: AC = Ativo Circulante; RLP = Realizável a Longo Prazo; PC = Passivo Circulante; PNC = Passivo Não Circulante; AT = Ativo Total.

Declaro que os resultados acima correspondem às demonstrações contábeis apresentadas pelo licitante e atendem aos parâmetros econômico-financeiros previstos no Termo de Referência, ressalvada a verificação pela Administração.

[Município], ____ de _____ de _____.

_____

[Nome do signatário]

Profissional habilitado da área contábil — CRC [UF] nº [●]

[Cargo, quando aplicável]

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

IV.4-A — DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES — COM VISTORIA

(apresentar somente se realizada a vistoria prévia facultativa)

Eu, **[nome completo]**, RG nº **[●]**, CPF nº **[●]**, na qualidade de representante legal/procurador(a) da empresa **[razão social]**, CNPJ nº **[●]**, DECLARO, para fins de qualificação técnica, que a empresa realizou vistoria prévia facultativa nos locais de execução dos serviços em ____/____/____, mediante prévio agendamento com a Contratante.

Declaro, ainda, que a empresa tomou conhecimento de todas as informações, condições locais e peculiaridades necessárias ao cumprimento das obrigações objeto da licitação, inclusive quanto aos acessos, ambientes, horários, distribuição e dimensionamento dos postos e demais condições relevantes para a elaboração da proposta e execução do objeto.

Por fim, declaro que não serão formuladas alegações posteriores de desconhecimento dos locais, dúvidas ou omissões relacionadas às condições de execução, nem pedidos de alteração dos preços ou das demais condições contratadas com fundamento em fatos passíveis de verificação por ocasião da vistoria e pela análise do edital, do Termo de Referência e de seus apêndices.

[Município], ____ de _____ de _____.

_____

[Nome do signatário]

Representante legal ou procurador devidamente constituído

[Cargo, quando aplicável]

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

IV.4-B — DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO — SEM VISTORIA

(apresentar somente se não realizada a vistoria prévia facultativa)

Eu, **[nome completo]**, RG nº **[●]**, CPF nº **[●]**, na qualidade de representante legal/procurador(a) da empresa **[razão social]**, CNPJ nº **[●]**, DECLARO, para fins de qualificação técnica, que a empresa optou por não realizar a vistoria prévia facultativa assegurada no Termo de Referência.

Declaro que a empresa possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação e que as informações constantes do edital, do Termo de Referência e de seus apêndices são suficientes para a elaboração da proposta e para a execução integral do objeto.

Declaro, ainda, que a opção pela não realização da vistoria não fundamentará posteriores alegações de desconhecimento dos locais, dúvidas ou omissões relacionadas às condições de execução, nem justificará pedidos de alteração dos preços ou das demais condições contratadas, assumindo a empresa a responsabilidade pela adequada avaliação das informações disponibilizadas pela Administração.

[Município], ____ de _____ de _____.

_____

[Nome do signatário]

Representante legal ou procurador devidamente constituído

[Cargo, quando aplicável]

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO V

(Instrumento de Avaliação da Qualidade dos Serviços)

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça
e Cidadania

ANEXO V

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

Procedimento mensal, formulário de avaliação e nota técnica de orientação

Finalidade: Padronizar o acompanhamento, a avaliação, a medição e o registro da qualidade dos serviços contínuos de recepção, com critérios previamente conhecidos pelo licitante e aplicação uniforme pela fiscalização e pela gestão do contrato.

Documento elaborado com base no CADTERC — Prestação de Serviços de Recepção, Volume 19, data-base janeiro/2026, Versão 1 — julho/2026.

Integra o Termo de Referência e o contrato para todos os fins.

PARTE I — NOTA TÉCNICA EXPLICATIVA

1. Objeto e fundamento

Esta Nota Técnica disciplina, de forma prática, a utilização do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção. O conteúdo reproduz a metodologia do CADTERC aplicável à execução contratual: avaliação mensal, três módulos, notas 3 (Bom), 1 (Regular) e 0 (Péssimo), pesos internos e percentuais de liberação da fatura.

O procedimento não substitui a medição das quantidades efetivamente executadas. Primeiro são glosados os serviços não executados por motivo imputável ao Contratado; sobre o valor remanescente da medição aplica-se, quando cabível, o percentual de liberação decorrente da avaliação de qualidade, sem prejuízo das sanções previstas no edital e no contrato.

2. O que o licitante e o Contratado precisam saber

1. Os critérios, pesos, notas e efeitos financeiros constam deste Anexo e devem ser considerados na elaboração da proposta.
2. A execução será acompanhada diariamente e avaliada mensalmente, por local de prestação dos serviços.
3. Notas 1 ou 0 devem ser justificadas pela fiscalização e acompanhadas de registros objetivos.
4. Uma via do formulário e das justificativas será encaminhada ao Contratado.
5. Quando houver nota 1 ou 0, será realizada reunião com o Contratado em até 10 dias após a medição do período, para correção das faltas, falhas e irregularidades.
6. Antes da aplicação do percentual de liberação ou de sanção, será assegurada defesa prévia ao Contratado.
7. A aplicação do percentual de liberação não impede glosas por serviços não executados nem a aplicação concomitante de sanções, quando cabíveis.

3. Escala de notas

Nota	Conceito	Quando utilizar	Registro mínimo
3	**Bom**	Obrigação cumprida de modo integral e conforme o contrato.	Registro regular da fiscalização; indicar evidência disponível.

Nota	Conceito	Quando utilizar	Registro mínimo
1	**Regular**	Cumprimento parcial ou com falha que não descaracteriza totalmente a obrigação.	Justificativa obrigatória, evidência, providência corretiva e prazo.
0	**Péssimo**	Descumprimento, falha grave ou ausência da prestação esperada no item.	Justificativa obrigatória, evidência, ciência do Contratado e providências cabíveis.
Item não avaliado: Se determinado item não puder ser avaliado no período, registrar "N/A", anexar justificativa e desconsiderá-lo do cálculo. Para preservar a nota máxima de 3 pontos do grupo, calcula-se: soma dos subtotais dos itens avaliados ÷ soma dos respectivos pesos avaliados.			

4. Cálculo da avaliação

Para cada item: Subtotal = peso do item × nota atribuída.

A nota de cada grupo corresponde à soma dos subtotais de seus itens. Como os pesos internos de cada grupo totalizam 100%, cada grupo pode alcançar até 3 pontos. A Nota Final é a soma das notas dos Grupos 1, 2 e 3 e pode alcançar até 9 pontos.

Exemplo: No Grupo 1, notas 3, 3, 1 e 3 resultam em: (25%×3) + (30%×3) + (30%×1) + (15%×3) = 2,40 pontos. O mesmo procedimento é repetido nos demais grupos.

Havendo mais de uma instalação, deverá ser preenchido um formulário por local. A avaliação global mensal será consolidada no Relatório das Instalações pela média aritmética das notas finais dos locais avaliados no período, mantendo-se arquivados todos os formulários que compuseram o resultado.

5. Percentuais de liberação da fatura

Liberação	Hipótese prevista no CADTERC	Efeito sobre a medição
100%	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos.	Liberação total do valor medido após as glosas por inexecução.
90%	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos OU 1 nota 0 em um dos itens de cada grupo avaliado.	Desconto de 10% sobre o valor sujeito à avaliação.
75%	Nota total abaixo de 5 pontos OU mais de 1 nota 0 nos itens de cada grupo avaliado.	Desconto de 25% sobre o valor sujeito à avaliação.
Regra de decisão: Se a nota final e a ocorrência de notas 0 conduzirem a faixas distintas, aplica-se a faixa mais restritiva. O cálculo deve constar da memória de medição e somente produzir efeito financeiro após a oportunidade de defesa prévia.		

6. Responsabilidades

6.1. Fiscal administrativo

1. Verificar a efetiva realização dos dispêndios relativos a salários, obrigações trabalhistas, previdenciárias e FGTS, além dos demais aspectos administrativos do contrato.
2. Comunicar ao fiscal técnico todas as circunstâncias relevantes para o preenchimento do formulário e a consolidação da avaliação.
3. Disponibilizar os documentos e registros que fundamentem a nota do item "Salários, benefícios e obrigações trabalhistas".

6.2. Fiscal técnico

1. Acompanhar diariamente a execução do objeto e registrar ocorrências, evidências e providências.
2. Avaliar a qualidade dos serviços e consolidar os aspectos administrativos informados pelo fiscal administrativo.
3. Preencher o formulário mensal e justificar obrigatoriamente os itens avaliados com nota 0 ou 1.
4. Encaminhar uma via do formulário e das justificativas ao Contratado.
5. Encaminhar ao gestor do contrato o formulário, os registros, as justificativas e a documentação da medição.

6.3. Gestor do contrato

1. Verificar a coerência, a completude e as evidências das avaliações recebidas.
2. Assegurar defesa prévia ao Contratado antes da aplicação do percentual de liberação ou da solicitação de penalidade.
3. Aplicar na medição o percentual de liberação correspondente e registrar a memória de cálculo.
4. Encaminhar a avaliação à autoridade competente para conhecimento e, quando cabível, solicitar a aplicação das penalidades.
5. Encaminhar mensalmente ao Contratado o Relatório das Instalações e o Quadro-resumo acumulado.
6. Emitir a Avaliação de Desempenho do Fornecedor, parcial ou final.

6.4. Contratado

1. Manter preposto apto a receber comunicações, acompanhar a avaliação e adotar providências corretivas.
2. Apresentar, quando solicitado, os documentos que comprovem o cumprimento das obrigações avaliadas.
3. Participar da reunião corretiva quando houver nota 1 ou 0 e formalizar o plano de correção.
4. Apresentar manifestação ou defesa no prazo indicado na comunicação da Administração.

7. Fluxo mensal de aplicação

1. Acompanhamento diário — o fiscal técnico registra fatos, documentos, datas, locais, profissionais envolvidos e providências adotadas.
2. Informações administrativas — o fiscal administrativo encaminha ao fiscal técnico os resultados da verificação trabalhista e documental.
3. Fechamento do período — o fiscal técnico preenche um formulário por instalação, calcula os subtotais e consolida a Nota Final.
4. Justificativas — toda nota 1 ou 0 deve ser acompanhada de justificativa específica e evidência correspondente.
5. Ciência — o fiscal técnico encaminha ao Contratado uma via do formulário e das justificativas.
6. Reunião corretiva — havendo nota 1 ou 0, a unidade realiza reunião em até 10 dias após a medição do período.
7. Defesa prévia — o gestor assegura oportunidade de manifestação antes do efeito financeiro ou da solicitação de sanção.
8. Medição — são deduzidos os serviços não executados e aplicado o percentual de liberação cabível ao valor sujeito à avaliação.
9. Consolidação — o gestor atualiza o Relatório das Instalações e o Quadro-resumo mensal e acumulado.
10. Encaminhamentos — quando necessário, o gestor solicita providências à autoridade competente e emite a avaliação parcial ou final do fornecedor.

8. Requisitos mínimos da evidência

A avaliação deve ser objetiva, rastreável e vinculada ao período medido. Sempre que possível, a evidência deverá indicar:

1. data, horário, instalação e posto atingido;
2. obrigação contratual ou critério avaliado;
3. descrição objetiva do fato, sem juízo pessoal sobre o empregado;
4. documento, fotografia, relatório, registro de acesso, folha de presença, comunicação ou outro elemento comprobatório;
5. providência solicitada, responsável, prazo e resultado;
6. manifestação do preposto ou do Contratado, quando existente.

Atenção: O formulário de qualidade não deve ser utilizado para punir duas vezes o mesmo fato. A glosa da quantidade não executada, o percentual de liberação e eventual sanção têm fundamentos distintos e devem ser motivados e calculados separadamente.

PARTE II — FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO

1.. Identificação do contrato e da medição

Contrato nº		**Período**	[mês/ano]
Unidade		**Instalação/local**	
Contratado		**CNPJ**	
Fiscal técnico		**Fiscal administrativo**	
Gestor		**Data de fechamento**	
Valor medido antes da avaliação	R$	**Valor após glosas por inexecução**	R$

2. Grupo 1 — Desempenho Profissional

Item	Critério	Peso (a)	Nota 3	Nota 1	Nota 0	Subtotal (a×b)
1.1	Cumprimento das atividades	25%	☐	☐	☐	
1.2	Cobertura dos postos nos horários determinados	30%	☐	☐	☐	
1.3	Qualificação/atendimento ao público/postura	30%	☐	☐	☐	
1.4	Uniformes e identificação	15%	☐	☐	☐	
	NOTA DO GRUPO					

3. Grupo 2 — Desempenho das Atividades

Item	Critério	Peso (a)	Nota 3	Nota 1	Nota 0	Subtotal (a×b)
2.1	Especificação técnica dos serviços	40%	☐	☐	☐	
2.2	Equipamentos e acessórios	20%	☐	☐	☐	
2.3	Atendimento às ocorrências	40%	☐	☐	☐	

Item	Critério	Peso (a)	Nota 3	Nota 1	Nota 0	Subtotal (a×b)
	NOTA DO GRUPO					

4. Grupo 3 — Gerenciamento

Item	Critério	Peso (a)	Nota 3	Nota 1	Nota 0	Subtotal (a×b)
3.1	Periodicidade da supervisão	20%	☐	☐	☐	
3.2	Gerenciamento das atividades operacionais	30%	☐	☐	☐	
3.3	Atendimento às solicitações	25%	☐	☐	☐	
3.4	Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%	☐	☐	☐	
	NOTA DO GRUPO					

5. Resultado da avaliação

Nota do Grupo 1		**Quantidade de notas 0 no Grupo 1**	
Nota do Grupo 2		**Quantidade de notas 0 no Grupo 2**	
Nota do Grupo 3		**Quantidade de notas 0 no Grupo 3**	
NOTA FINAL	**/ 9,00**	**Percentual de liberação**	**[100% / 90% / 75%]**
Valor sujeito à avaliação	R$	**Valor liberado**	R$
Valor do desconto de qualidade	R$	**Reunião corretiva necessária?**	[Sim / Não]

6. Justificativas para notas 1, 0 ou item não avaliado

Item	Nota/N.A.	Fato e evidência	Obrigação relacionada	Providência	Prazo	Resultado

7. Ciência e assinaturas

O Contratado declara ciência do conteúdo da avaliação, sem que a assinatura represente concordância ou renúncia ao direito de manifestação e defesa.

_____ Fiscal técnico Nome/data:	_____ Gestor do contrato Nome/data:	_____ Representante do Contratado Nome/data:
_____ Fiscal administrativo Nome/data:	_____ Preposto do Contratado Nome/data:	_____ Protocolo/forma de envio Nome/data:

PARTE III — CRITÉRIOS DETALHADOS DE PREENCHIMENTO

Os itens abaixo reproduzem os critérios do CADTERC. A nota deve refletir o conjunto das obrigações aplicáveis ao item no período, com base em evidências.

1. Grupo 1 — Desempenho Profissional

1.1. Cumprimento das atividades — peso 25%

1. Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada.
2. Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados.
3. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas e encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada.
4. Receber de forma educada e prestativa os usuários, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes.
5. Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada.
6. Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse.
7. Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas de reprodução de documentos, computadores, telefones e símiles.
8. Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, e encaminhando-os aos funcionários competentes.
9. Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de sua utilização.
10. Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade.
11. Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante.
12. Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados.
13. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança.
14. Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante.
15. Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços.
16. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres.
17. Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros.
18. Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto.
19. Repassar ao(s) recepcionista(s) que estiver(em) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.
20. Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante.
21. Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.

1.2. Cobertura dos postos nos horários determinados — peso 30%

1. Disponibilização de empregados em quantidade necessária, uniformizados, portando crachá com foto recente e devidamente registrados em carteira de trabalho.
2. Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas.
3. Cumprimento integral dos horários e frequências de trabalho estabelecidos no contrato e em seus anexos.

1.3. Qualificação, atendimento ao público e postura — peso 30%

1. Conduta dos empregados do Contratado com o cliente e com o público.
2. Empregados com instrução mínima de segundo grau ou equivalente, comprovada por escola reconhecida.
3. Empregados qualificados em serviços de recepção, digitação, operação de sistemas de controle de acesso e equipamentos de proteção, preenchimento de fichas e relatórios de atividades e ocorrências e controle de pessoas, com experiência mínima de mais de 1 ano na função.
4. Empregados capacitados e treinados, com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.

1.4. Uniformes e identificação — peso 15%

1. Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, aparência pessoal adequada e crachá de identificação pessoal com foto recente.
2. Postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos.
3. Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas executadas e às condições climáticas.

2. Grupo 2 — Desempenho das Atividades

2.1. Especificação técnica dos serviços — peso 40%

1. Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e em seus anexos.

2. 2. Equipamentos e acessórios — peso 20%

1. Utilização de equipamentos e acessórios, inclusive equipamentos de proteção individual, compatíveis, em bom estado de funcionalidade, conservação, higiene e limpeza e adequados às tarefas executadas e às condições climáticas.

2.3. Atendimento às ocorrências — peso 40%

1. Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e com a qualidade desejada, observada a eficácia da ação do recepcionista diante da situação.
2. Registro e controle diários das ocorrências do posto.
3. Reposição imediata da mão de obra nos postos em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra).
4. Garantia de que empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.

3. Grupo 3 — Gerenciamento

3.1. Periodicidade da supervisão — peso 20%

1. Execução de supervisão pelo Contratado na periodicidade acordada.

3.2. Gerenciamento das atividades operacionais — peso 30%

1. Administração das atividades operacionais.

2. Garantia de que veículos eventualmente envolvidos na execução dos serviços sejam movidos por fontes de energia de menor impacto ambiental, como etanol, GNV ou energia elétrica.

3.3. Atendimento às solicitações — peso 25%

1. Atendimento às solicitações do Contratante em conformidade com as condições estabelecidas no contrato.

3.4. Salários, benefícios e obrigações trabalhistas — peso 25%

1. Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas pelo Contratado, conforme a disciplina do modelo de gestão do contrato prevista no Termo de Referência.

PARTE IV — CONSOLIDAÇÃO, CONTRADITÓRIO E ACOMPANHAMENTO

1. Relatório das Instalações

Local de prestação	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Nota final	Liberação
AVALIAÇÃO GLOBAL					

2. Quadro-resumo do desempenho mensal

Grupo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Média
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Total													

3. Registro da reunião corretiva

Período avaliado	
Data da reunião	
Participantes	
Itens com nota 1 ou 0	
Causas identificadas	

Plano de correção, responsáveis e prazos	
Resultado da verificação posterior	

4. Comunicação para defesa prévia

Ao Contratado [razão social/CNPJ]. Referência: Contrato nº _____, medição de [mês/ano].

Encaminha-se o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção e a respectiva memória de cálculo, que resultaram provisoriamente em nota final _____ e percentual de liberação de ___%. Fica assegurada a apresentação de manifestação e documentos no prazo de [prazo previsto no TR/contrato ou na comunicação], contado do recebimento desta comunicação, antes da decisão quanto ao efeito financeiro.

Meio de envio/protocolo: _____. Data da ciência: _____.

5. Avaliação de Desempenho do contratado

Conceito	Condição	Resultado
Geral Bom	Nota final ≥ 6,75 e sem incidência de percentual de liberação.	Desempenho recomendado.
Geral Regular	Nota final ≥ 6,75, mas com incidência anterior de percentual de liberação.	Desempenho recomendado.
Geral Péssimo	Nota final < 6,75 e com incidência de percentual de liberação.	Desempenho não recomendado.

6. Controle documental

1. Formulário mensal por instalação.
2. Justificativas e evidências das notas 1, 0 e dos itens não avaliados.
3. Informações do fiscal administrativo.
4. Comprovante de envio ao Contratado.
5. Ata ou registro da reunião corretiva, quando cabível.
6. Manifestação ou defesa do Contratado e decisão da Administração.
7. Memória da medição, glosas e percentual de liberação.
8. Relatório das Instalações e Quadro-resumo acumulado.
9. Avaliação de Desempenho do Contratado, quando emitida.

Encerramento: A documentação deve permanecer juntada ao processo de fiscalização e pagamento do respectivo período, permitindo a rastreabilidade entre a ocorrência, a nota, a defesa, a decisão e o valor efetivamente pago.