

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(Lei nº 14.133/2021)

1. OBJETO

- 1.1. Prestação de serviços de telefonista, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atender o prédio do Palácio da Justiça localizado na Capital.
- 1.2. Considerando as atribuições exigidas para o posto de trabalho no Termo de Referência, o Código Brasileiro de Ocupações compatível é o de 4222-05 - Telefonista

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO (alínea “a”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

2.1. Natureza do Objeto

- 2.1.1. O objeto a ser contratado é de prestação de serviços de natureza continuada com dedicação exclusiva de mão de obra, com características e padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

2.2. Quantitativo

- 2.2.1. A Contratação será realizada em lote único, conforme abaixo:

Código	Descrição do Item	Unidade de fornecimento	Qtde.
55.0386	Telefonista	Posto/mês	05

2.3. Prazo do Contrato

- 2.3.1. O prazo de vigência do CONTRATO será de 30 (trinta) meses contados da data estabelecida no Ofício a ser emitido pelo gestor do contrato, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 2.3.2. Após a assinatura do contrato pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA, a área gestora expedirá Ofício à CONTRATADA, formalizando a data de início da vigência contratual.
 - 2.3.2.1. O início da execução dos serviços dar-se-á na data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços emitida pelo gestor do contrato.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (alínea “b”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

3.1. A fundamentação completa da contratação está descrita no Estudo Técnico Preliminar, que será publicado juntamente com o Edital de Licitação ou Aviso de Contratação Direta, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Portal da Transparência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (alínea “c”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

- 4.1.** Considerando a necessidade de prestação de serviços de telefonista, e que não há mão de obra própria para a execução dos serviços pretendidos e ser atividade-meio, a única alternativa é a terceirização sem qualquer vínculo com o Tribunal.
- 4.2.** A empresa prestadora de serviços de telefonista deverá fornecer equipe para a execução dos serviços contratados devendo designar um preposto / uma preposta para tratar das questões contratuais perante o CONTRATANTE.
- 4.3.** Trata-se de serviço de natureza comum, que segue as especificações usuais do mercado.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (alínea “d”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

5.1. Sustentabilidade

- 5.1.1.** A prestação de serviços de telefonista não gera impacto ambiental, portanto não são previstos critérios de sustentabilidade para essa dimensão, no entanto, a Contratada fica obrigada a oferecer treinamento aos empregados / às empregadas, nos 3 (três) primeiros meses de execução contratual, para práticas de sustentabilidade, como redução de consumo de energia, água e resíduos, conforme normas ambientais;
- 5.1.2.** A presente contratação, nas dimensões social e econômica, geram empregos, impactando no desenvolvimento econômico e são previstas ainda as garantias de condições adequadas de trabalho, como a jornada e os descansos legalmente previstos.

5.2. Subcontratação

- 5.2.1.** É vedada a subcontratação de empresas para realização total e/ou parcial dos serviços do objeto do contrato.

5.3. Vistoria Prévia (§§ 2º, 3º e 4º, art. 63 da Lei 14.133/2021)

- 5.3.1. A vistoria prévia é facultativa e poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo representante legal da Contratada acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

5.4. ORIENTAÇÕES RECESSO FORENSE E FERIADOS

- 5.4.1. Nos **FERIADOS MUNICIPAIS** (dia do início e término do ano do centenário de fundação do Município e feriados religiosos instituídos pela legislação local), **ESTADUAIS E NACIONAIS**, seguir-se-á a regra geral disposta na CLT que **veda o trabalho, exceto em Plantões Judiciário**.

- 5.4.2. Nos feriados do Tribunal de Justiça, emendas de Feriados (concedidos pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e suspensões de expediente os empregados / as empregadas da empresa contratada trabalharão nos casos que a Administração solicite expressamente a prestação dos serviços.

- 5.4.3. O **recesso forense** ocorre no período entre 20 de dezembro a 06 de janeiro (Provimento nº 1.948/2012 – Conselho Superior da Magistratura), época em que não há expediente nos prédios do Tribunal de Justiça, ficando suspensa a prestação de serviços de telefonista, **exceto** nos casos que a Administração solicite expressamente a prestação dos serviços.

5.5. DESCONTO DE DIA ÚTIL NÃO TRABALHADO

- 5.5.1. A Contratada deverá efetuar o desconto em Nota Fiscal do mês da prestação dos serviços de telefonista, referente aos dias úteis não trabalhados, nos termos do item 5.4, com base no valor contido na Planilha de Composição de Custos – Relatório Custo Detalhado.

5.5.2. DESCRIÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO e HORÁRIOS

- 5.5.2.1. Os empregados / As empregadas deverão cumprir jornada de trabalho de 06 horas de trabalho diárias, sendo a prestação dos serviços compreendida de segunda-feira a sexta-feira, no período entre 06h e 22h, de acordo com as necessidades da Administração.

- 5.5.2.1.1. Conforme NR 17:

- 5.5.2.1.1.1. Devem ser concedidas pausas em 2 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos; e

5.5.2.1.1.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade deve ser de 20 (vinte) minutos. Os horários para a prestação dos serviços poderão ser alterados por conveniência, interesse e critério da Administração, a qualquer momento, de acordo com a necessidade, devendo, contudo, ser respeitada a jornada de trabalho de cada empregado / empregada.

5.5.3. UNIFORMES

5.5.3.1. Devem ser fornecidos, semestralmente ou substituir sempre que se fizer necessário, 01 (um) kit de uniforme para cada trabalhador, devendo ser composto por:

5.5.3.1.1. 03 (três) camisas sociais;

5.5.3.1.2. 02 (duas) calças sociais;

5.5.3.1.3. 01 (um) crachá de identificação.

6. LOCAIS DE ENTREGA/PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

6.1. Locais de prestação de serviço

6.1.1. A CONTRATADA deverá dispor de mão de obra para atuação, na quantidade discriminada fixa de **05 (cinco) postos**.

6.1.2. O local da prestação dos serviços na presente contratação será o Palácio da Justiça, localizado à Praça da Sé, s/nº, São Paulo – SP.

7. PRAZO DE ÍNICIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. O início da execução dos serviços dar-se-á na data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços emitido pelo(a) gestor(a) do contrato.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (alínea “e”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

8.1. DO SERVIÇO DE TELEFONISTA

8.1.1. Os serviços inerentes à função de telefonista, entre outros, são:

8.1.1.1. Operar a Central de atendimento existente no local da prestação de serviços;

- 8.1.1.2.** Operar a Central de atendimento para estabelecer comunicação interna, externa ou entre o solicitante e o destinatário a quem vai dirigir a chamada;
- 8.1.1.3.** Atender chamadas telefônicas ao primeiro toque, com objetividade e concisão;
- 8.1.1.4.** Manter padronização no atendimento das chamadas, dizendo o nome do órgão, seguindo o cumprimento sugerido pela Administração do Prédio;
- 8.1.1.5.** Atender chamadas telefônicas internas e externas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e setores devidos ou prestando informações;
- 8.1.1.6.** Obrigatoriamente, oferecer tratamento cordial e presteza, em todos os atendimentos, sem distinção, sejam eles internos ou externos, devendo comunicar-se com fluência e desenvoltura;
- 8.1.1.7.** Ser responsável, educado, respeitoso e delicado no trato dispensado aos usuários, complementando as informações porventura solicitadas;
- 8.1.1.8.** Garantir a eficácia do atendimento, evitando o congestionamento das linhas telefônicas;
- 8.1.1.9.** Atender pedidos de informações telefônicas e registrar chamadas;
- 8.1.1.10.** Executar, com prontidão e respeito, as ligações telefônicas em horário e escalonamento que lhe for determinado;
- 8.1.1.11.** Efetuar e registrar as ligações solicitadas, conforme orientações recebidas da Administração do Prédio, fornecendo sempre que por esse solicitado o(s) registros(s) de controle das ligações telefônicas efetuadas, durante o tempo de trabalho correspondente;
- 8.1.1.12.** Não fornecer informações de caráter pessoal de membros e servidores da Contratante, a outrem, salvo mediante autorização;
- 8.1.1.13.** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto relacionado às atividades e aos funcionários do Contratante, bem como sobre informações e dados de qualquer pessoa, dos quais tenha conhecimento, em decorrência da prestação dos serviços;
- 8.1.1.14.** Não fornecer número de linha telefônica de servidor(es), sem a

prévia autorização do setor responsável;

8.1.1.15. Através dos relatórios, ajudar o serviço de administração a fazer conferência das contas telefônicas, dos ramais telefônicos utilizados para produzir ligações de fins particulares;

8.1.1.16. Manter sempre atualizado, solicitando ao setor competente, a lista de telefones essenciais ao desenvolvimento das atividades no âmbito da Unidade e de todo este E. Tribunal de Justiça;

8.1.1.17. Compilar, na periodicidade indicada pela Administração do prédio, relatórios de ligações efetuadas, de acordo com a possibilidade de cada telefone / ramal;

8.1.1.18. Atendimento, registro e encaminhamento imediato ao setor competente das ligações recebidas;

8.1.1.19. Registro de todas as ligações solicitadas, contendo os seguintes dados: nome do solicitante, número solicitado, destino e, quando for para celular ou interurbano, se é de caráter particular ou a serviço, encaminhando as informações às unidades pertinentes e serviço de Administração, sempre que solicitado;

8.1.1.20. Vigiar permanentemente o aparelho telefônico, observando os sinais emitidos, para atender chamadas telefônicas;

8.1.1.21. Comunicar, de imediato, qualquer irregularidade no funcionamento do aparelho telefônico, para o competente chamado técnico;

8.1.1.22. Verificar os defeitos nos ramais e aparelhos telefônicos, informando a Administração do prédio para que sejam providenciados os reparos;

8.1.1.23. Não permitir que a Central de atendimento seja operada por pessoas não autorizadas e nem permitir a utilização do recinto da Central de atendimento para fins distintos daqueles aos quais se destina, inclusive guarda de objetos;

8.1.1.24. Proceder, quando for o caso, a programação da central de atendimento de modo a inibir ou permitir a realização de telefonemas interurbanos nacionais e internacionais, serviços 0-800, 0-900 e outros;

8.1.1.25. Colaborar com a manutenção dos equipamentos de trabalho, zelando pela sua conservação e das linhas telefônicas, comunicando sempre à Administração do Prédio todo e qualquer defeito e/ou problema que por

ventura venha a surgir, solicitando seu conserto, para assegurar-lhes perfeitas condições de funcionamento, bem como as necessidades do setor, propondo reposições e reformas que se fizerem necessárias;

8.1.1.26. Zelar pela higiene, organização e aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessária;

8.1.1.27. Zelar pelo local do seu trabalho, não admitindo vandalismo, desrespeito ou conversas com conotações injuriosas por usuários e colegas;

8.1.1.28. Não fumar ou lanchar no recinto da Central de atendimento, nem fora dos locais permitidos pelo Contratante;

8.1.1.29. Abster-se da execução de atividades alheias aos objetivos previstos nesta contratação;

8.1.1.30. Não permitir o acesso de pessoas estranhas à sala de telefonia, tampouco utilizar o ramal telefônico da telefonista para ligações particulares;

8.1.1.31. Comunicar, imediatamente, à Administração do prédio qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam tomadas todas as medidas de regularização necessárias;

8.1.1.32. Ser assíduo e pontual, respeitando os horários de entrada e saída;

8.1.1.33. Transmitir ao telefonista que assumir o turno seguinte todas as orientações recebidas, ligações solicitadas e ainda não realizadas, bem como eventuais irregularidades observadas nas instalações;

8.1.1.34. Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas, código de ética e rotinas específicas atribuídas aos serviços de telefonia, bem como os regulamentos e normas específicas do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo;

8.1.1.35. Executar as atividades inerentes à função, necessárias ao bom desempenho do trabalho.

8.2. DAS ATRIBUIÇÕES E POSTURAS DOS PROFISSIONAIS DOS(AS) COLABORADORES/COLABORADORAS DA CONTRATADA

8.2.1. Tratar todos os Magistrados / as Magistradas, servidores / servidoras, terceirizados / terceirizadas, estagiários / estagiárias, colegas de trabalho e demais pessoas com educação, urbanidade, presteza, fineza e atenção;

- 8.2.2. O comportamento deve ser respeitoso e discreto, apenas cumprimentando as pessoas, sem se envolver em conversas e não repetir ou comentar o que porventura ouvir durante a prestação do serviço;
- 8.2.3. Informar à Administração qualquer evento que interfira no bom andamento dos trabalhos;
- 8.2.4. Zelar pela segurança, limpeza e manutenção das instalações, mobiliários, utensílios e equipamentos;
- 8.2.5. Apontar e comunicar consertos necessários à conservação dos bens e instalações;
- 8.2.6. Cumprir as normas e determinações emanadas do responsável / da responsável pelo Setor;
- 8.2.7. Abster-se da execução de atividades alheias aos objetivos previstos neste Anexo;
- 8.2.8. O profissional / a profissional deve se apresentar no posto de trabalho já trocado / trocada;
- 8.2.9. Os profissionais / as profissionais não devem levar seus pertences pessoais para o posto de trabalho.

8.3. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.3.1. O Contratante executará mensalmente a medição dos serviços considerando a quantidade de serviços efetivamente executados, descontando-se do valor devido, quando houver, as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo Contratante por motivos imputáveis à Contratada, bem como percentual decorrente de avaliação da qualidade dos serviços, sem prejuízo das sanções contratualmente previstas:

8.3.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Telefonista, conforme **Anexo II**, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

8.3.1.2. Aplica-se eventual desconto nas faturas mensais em função da pontuação final obtida na Avaliação da Qualidade dos Serviços. Os critérios, conceitos e itens que serão objeto de avaliação mensal estão descritos no **Anexo II**.

- 8.3.2. As medições, para efeito de pagamento, serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

8.3.2.1. No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a Contratada entregará, a cada fiscal de contrato, relatório contendo

os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

8.3.2.2. O Contratante solicitará à Contratada, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

8.3.2.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados:

8.3.2.3.1. Aplica-se eventual desconto nas faturas mensais em função da pontuação final obtida no Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços conforme critérios, conceitos e itens que serão objeto de avaliação mensal.

8.3.2.3.2. A realização dos descontos indicados não prejudica a aplicação de sanções à Contratada em razão do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.

8.3.3. No primeiro e último mês de vigência contratual, os valores a serem pagos pelo CONTRATANTE deverão ser calculados “*pro rata die*”, pelo período da efetiva prestação dos serviços, considerando o mês comercial para realização do cálculo.

8.4. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. Caberá ao CONTRATANTE representado pelo / pela fiscal do contrato:

8.4.1.1. Fiscalizar diariamente a execução e a qualidade dos serviços contratados, comunicando ao preposto da CONTRATADA, quaisquer irregularidades encontradas ou inobservância dos aspectos que envolvam segurança, quer de pessoas quer de bens, para a imediata correção.

8.4.1.2. Informar as ocorrências ao / à fiscal administrativo / administrativa, para acompanhamento.

8.4.1.3. Executar mensalmente a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando o equivalente aos dias de serviços não realizados ou faltas não repostas, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, devidamente formalizados, conforme descrito no item 5.5.1, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em CONTRATO.

8.4.1.3.1. O desconto deve levar em conta também o resultado da Avaliação Mensal da Qualidade dos Serviços, conforme item 8.3.1.

8.4.1.4. Atestar a execução dos serviços, após a conferência da Nota Fiscal e avaliação dos serviços prestados.

8.4.1.5. Enviar ao(à) gestor(a) do contrato, até o dia 10 do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o Formulário de Avaliação e Ateste (conforme **Anexo II-A**); bem como preenchimento do APP Colaboradores CNJ, em cumprimento à Resolução nº 102 CNJ.

8.4.1.5.1. Em caso de não ateste da Nota Fiscal dentro do período estabelecido para envio do documento supracitado, constar no Formulário os motivos do não ateste e preencher os demais campos. Atestada a Nota Fiscal, enviar novo Formulário.

8.4.1.6. Dar ciência à CONTRATADA da Avaliação Mensal da Qualidade dos Serviços, **no último dia útil do mês** de prestação dos serviços, para possibilitar a emissão da NF.

8.4.1.7. Ordenar a retirada do local, bem como a imediata substituição, de empregado / empregada da CONTRATADA que estiver sem uniforme, calçado inadequado, sem crachá, sem EPI, bem como que embarçar ou dificultar a sua fiscalização, ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, seja julgada inconveniente.

8.4.1.8. Examinar, quando entender conveniente, as Carteiras Profissionais dos empregados / das empregadas contratados para comprovar o registro de função profissional.

8.4.2. É vedado aos Fiscais do contrato praticar atos de ingerência na Administração da Contratada, a exemplo de:

8.4.2.1. Exercer poder de mando sobre os(as) empregados/empregadas da Contratada, reportando-se somente aos prepostos e responsáveis por ele indicados;

8.4.2.2. Indicar pessoal para ser admitido pela Contratada, ainda que seja para prestar serviços em outro contrato ou outra empresa do mesmo grupo;

8.4.2.3. Promover ou aceitar o desvio de funções de empregados/empregadas da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (alínea “f”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

9.1. Área administrativas e/ou técnicas (Provimento CSM nº 2.724/2023)

9.1.1. Para acompanhamento da execução contratual, serão designados:

- 9.1.1.1.** Fiscal do Contrato: Responsável pela administração de Prédio e/ou unidade de Trabalho de cada local da prestação de serviços. Exercerá a fiscalização operacional em conformidade com o art. 76, art. 80 e art. 81 do Provimento CSM nº 2.724/2023;
- 9.1.1.2.** Fiscal Administrativo / Administrativa: Responsável pela SAAB 2.2.2.1 – - Seção de Contratos de Prestação de Mão de Obra I. Auxiliará o Gestor / a Gestora na fiscalização dos aspectos administrativos da execução contratual em conformidade com o art. 77 do Provimento CSM nº 2.724/2023; e
- 9.1.1.3.** Gestor / Gestora do Contrato: Responsável pela SAAB 2.2.2 – Serviço de Contratos de Prestação de Mão de Obra. Coordenará a gestão e fiscalização da execução contratual.
- 9.2. Protocolo de comunicação** (Provimento CSM nº 2.724/2023)
- 9.2.1.** As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, por meio eletrônico.
- 9.2.2.** No protocolo de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, adotar-se-á preferencialmente o meio eletrônico ou por telefone, observados os prazos estabelecidos no art. 130 do Provimento CSM nº 2.724/2023.
- 9.3. Recebimento Provisório**
- 9.3.1.** Durante a execução mensal do objeto, fase do recebimento provisório, a fiscalização deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 9.3.2.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, pela Fiscalização do prédio, até o segundo dia útil do mês subsequente à execução, mediante aferição dos serviços efetivamente realizados, cumprimento das exigências contratuais, após a conferência pelo Fiscal de toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais a que se refere a parcela a ser paga e preenchimento do Relatório de Medição e Avaliação dos Serviços – **ANEXO II**.
- 9.3.3.** É responsabilidade do / da fiscal de contrato a conferência dos seguintes documentos referentes ao mês anterior ao faturamento:
- 9.3.3.1.** registro de ponto;
- 9.3.3.2.** recibo de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;
- 9.3.3.3.** comprovante de depósito do FGTS;

- 9.3.3.4. recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;
- 9.3.3.5. recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados / das empregadas dispensados até a data da extinção do contrato;
- 9.3.3.6. recibo de pagamento de vale-transporte e vale-alimentação, na forma prevista em norma coletiva;
- 9.3.3.7. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- 9.3.3.8. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- 9.3.3.9. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- 9.3.3.10. Relação nominal por posto de trabalho dos empregados alocados / das empregadas alocadas, acompanhada de cópia da folha de pagamento do mês anterior à execução do serviço; e
- 9.3.3.11. Planilha de cálculo do valor a ser deduzido na nota fiscal, decorrente de eventual não ocupação dos postos de trabalho nos termos do contrato.

9.4. Recebimento Definitivo

- 9.4.1. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo(a) Fiscal de Contrato.
 - 9.4.1.1. Após o recebimento provisório, o(a) Fiscal de contrato deverá comunicar a contratada para que emita a Nota Fiscal, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base na Avaliação da Qualidade dos Serviços, e demais disposições referentes a medição dos serviços.
 - 9.4.1.2. A Contratada deverá emitir e encaminhar a Nota Fiscal, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contados da comunicação do Fiscal**, prevista no item anterior, para a Administração do local da prestação dos serviços, qual seja: Palácio da Justiça.
 - 9.4.1.3. O / A fiscal de contrato deverá encaminhar a nota fiscal atestada à SOF – Secretaria de Orçamento e Finanças, em até 3 (três) dias úteis após a sua emissão, observados os prazos de recolhimento dos tributos e de cumprimento das obrigações acessórias.

9.5. Condições de pagamento

9.5.1. O pagamento será efetuado 30 (trinta) dias contados da data do ateste da Nota Fiscal/Fatura pelo Fiscal do Contrato.

9.5.1.1. O pagamento mensal é condicionado à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas vencidas.

9.6. Acordo de nível de serviço

9.6.1. Serão realizadas Avaliações da Qualidade dos Serviços, conforme critérios especificados no **Anexo II**.

9.6.1.1. Será apurado um percentual de liberação sobre o valor da Fatura, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

9.7. Manutenção das condições de habilitação e qualificação durante a execução contratual (Provimento CSM 2.724/2023 art.º. 29 Inc. VI)

9.7.1. O(a) Gestor(a) do Contrato deverá solicitar a documentação de habilitação e qualificação, constantes do edital de licitação, a fim de verificar se a Contratada mantém as condições exigidas na contratação inicial, a cada 6 (seis) meses contados da assinatura do contrato.

9.7.2. A contratada deverá manter durante toda a execução do contrato a compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.8. Hipótese de glosa

9.8.1. Além das condições previstas na Medição de Serviços, a CONTRATADA deve glosar do pagamento as faltas não repostas e/ou horas não trabalhadas, sem prejuízo da aplicação das sanções contratualmente previstas.

9.9. Sanção Administrativa (Multa)

9.9.1. Nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:

9.9.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

9.9.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

9.9.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.9.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.9.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.9.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

9.9.2. Em decorrência de infrações administrativas acima descritas, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das seguintes sanções:

9.9.2.1. advertência;

9.9.2.2. multa;

9.9.2.3. impedimento de licitar e contratar;

9.9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10. Extinção do contrato (art. 137 da Lei nº 14.133/2021)

9.10.1. O contrato será extinto nas hipóteses previstas no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (alínea “h”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

10.1. 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**.

11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (alínea “i”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

11.1. A estimativa do valor da contratação é de R\$ 851.757,00 (oitocentos e cinquenta e um mil, setecentos e cinquenta e sete reais).

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (alínea “j”, inc. XXIII, art. 6º da Lei 14.133/2021)

12.1. A adequação orçamentária está demonstrada no item 17.15 do Edital.

13. PRESTAÇÃO DE GARANTIA NA CONTRATAÇÃO (arts. 96 da Lei nº 14.133/2021)

13.1. A garantia da contratação, com vistas a garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo contratado perante à Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento, será de 3% (três por cento) do valor anual do contrato, conforme artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

14. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (art. 67 da Lei nº 14.133/2021 / art. 30 do Provimento CSM nº 2.724/2023)

14.1. Qualificação Técnico-Profissional (inc. I, art. 67 da Lei nº 14.133/2021)

14.1.1. Não há exigência de qualificação técnico-profissional para a mão de obra com dedicação exclusiva prevista nesta contratação.

14.2. Qualificação Técnico-Operacional (inc. II, art. 67 da Lei nº 14.133/2021)

14.2.1. A LICITANTE deverá comprovar por meio de atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que executa ou executou, a contento, os serviços com quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) do número de empregados/empregadas previsto, pelo período continuado de, no mínimo, 30 (trinta) meses.

14.3. Indicação de pessoal técnico (inc. III, art. 67 da Lei nº 14.133/2021)

14.3.1. Não há exigência de indicação de pessoal técnico para a mão de obra com dedicação exclusiva prevista nesta contratação.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1.1. Prestar os serviços objeto deste termo de referência por meio de mão de obra especializada e devidamente qualificada, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE, observando normas legais, regulamentos e recomendações aceitas pela boa técnica, necessárias e indispensáveis à execução dos serviços.

15.1.2. Implantar de forma adequada a planificação, execução e supervisão dos serviços, indicando, formalmente, preposto à Administração do Prédio e/ou Unidade de Trabalho de prestação de serviços, fornecendo meios de comunicação (telefone, celular, e-mail) para representá-la junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o bom andamento dos serviços, fiscalizar e prestar orientações necessárias aos

seus empregados / empregadas e facilitar futuros contatos, mantendo a informação sempre atualizada.

15.1.3. Apresentar ao CONTRATANTE, antes do início da execução dos serviços, relação nominal dos empregados / empregadas que serão disponibilizados nos locais de trabalho, contendo os seguintes dados: nome completo, endereço residencial, telefone e e-mail, se houver, número da cédula de identidade, número do CPF, data de admissão pela CONTRATADA, data de início da prestação de serviços no CONTRATANTE, ocupação, horário de trabalho e local da prestação dos serviços, inclusive, dos substitutos eventuais (cobertura de faltas, férias, licenças etc.).

15.1.3.1. A relação deverá ser mantida atualizada e as substituições definitivas deverão ser comunicadas ao CONTRATANTE, com antecedência de, no mínimo, 03 (três) dias úteis.

15.1.4. Providenciar meios de locomoção para seus empregados/empregadas, às suas expensas, em situações extraordinárias, onde o seu deslocamento esteja dificultado ou impossibilitado por greves de setores de transporte ou outro motivo de força maior, a fim de que os serviços não sejam prejudicados.

15.1.5. Informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, qualquer substituição efetiva de empregados/empregadas e de imediato qualquer substituição temporária.

15.1.6. As substituições que se fizerem necessárias (férias, licenças, faltas programadas etc.) devem ser imediatas, respeitando o mesmo horário cumprido pelo empregado / empregada substituído / pela funcionária substituída.

15.1.7. Substituir em até 24 (vinte e quatro) horas, sempre que exigido pelo CONTRATANTE, qualquer empregado / empregada em serviço, cuja apresentação, saúde, conduta moral ou profissional, sejam consideradas prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórias, incompatíveis com o exercício das atribuições que forem designadas ou aqueles que, por qualquer forma, não satisfaçam as condições requeridas pela natureza dos serviços ou, ainda, que não atendam às normas disciplinadoras e demais regulamentos em vigor nas dependências do CONTRATANTE

15.1.8. Em todos os casos de substituição, a CONTRATADA deverá encaminhar os profissionais substituídos para os locais de trabalho devidamente identificados e uniformizados, portando carta de apresentação, onde constará, obrigatoriamente, o nome completo, a ocupação, o nome do empregado / empregada substituído, o motivo da substituição e as datas de início e término da substituição.

- 15.1.9.** Providenciar que todo trabalhador / trabalhadora que cometa falta disciplinar, ou não atenda ao serviço contratado, seja retirado / retirada do local de trabalho ou quaisquer outras instalações do CONTRATANTE.
- 15.1.10.** Executar os serviços contratados de acordo com as especificações, observando o cumprimento integral da jornada nos dias e horários fixados, controlando diariamente a frequência e pontualidade dos profissionais, visando ao fiel desempenho das atividades contratadas, independente do acompanhamento do CONTRATANTE.
- 15.1.11.** Orientar os seus empregados / suas empregadas para padrões de eficiência compatíveis com a prestação dos serviços.
- 15.1.12.** Fiscalizar, por meio de seus prepostos, o cumprimento das obrigações contratuais, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CONTRATANTE, não devem ser interrompidos.
- 15.1.13.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por seus atos falhos.
- 15.1.14.** Zelar pela disciplina dos profissionais alocados na prestação de serviços que deverão obedecer às normas internas disciplinares e de segurança do CONTRATANTE, sendo vedado:
- 15.1.14.1.** Qualquer tipo de jogo, bem como a venda de rifas e bilhetes, a circulação de listas e pedidos de qualquer natureza.
 - 15.1.14.2.** A permanência dos profissionais cedidos nas dependências do CONTRATANTE, antes ou depois dos horários de trabalho.
 - 15.1.14.3.** O consumo ou guarda de bebidas alcoólicas nas dependências do CONTRATANTE.
 - 15.1.14.4.** O uso de uniforme quando não estiver prestando serviços.
 - 15.1.14.5.** Porte de armas, filmadoras, câmeras fotográficas ou assemelhadas, cientificados de que poderão ser submetidos à vistoria pessoal ou de veículo, se necessária.
- 15.1.15.** Providenciar para que os profissionais envolvidos na prestação dos serviços assumam o posto de trabalho, devidamente uniformizados, calçados e identificados.
- 15.1.15.1.** Os uniformes deverão conter a identificação da CONTRATADA.

- 15.1.15.2.** Os crachás de identificação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA para todos os profissionais, sem ônus, contendo fotografia recente, sem os quais não será permitido o acesso dos trabalhadores às dependências das unidades do CONTRATANTE, os quais deverão ser obrigatoriamente recolhidos e entregues após o término do contrato de trabalho dos profissionais alocados nesta contratação.
- 15.1.16.** Não será permitida a prestação de serviços por profissional sem uniforme ou identificação.
- 15.1.17.** Arcar com todos os custos necessários à completa execução dos serviços abrangidos, tais como os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, tributários, fiscais e comerciais, os benefícios obrigatórios e legais concedidos aos profissionais, inclusive vale-transporte.
- 15.1.18.** Efetuar o pagamento mensal direto na conta corrente dos seus profissionais, vedado o pagamento em espécie nas dependências do CONTRATANTE.
- 15.1.19.** Não subcontratar, no todo ou parte do serviço, ou interromper a execução dos serviços, sob a alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.
- 15.1.20.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, bem como cumprir os postulados legais vigentes de âmbitos federal, estadual e municipal, e as normas internas de segurança e medicina do trabalho.
- 15.1.21.** Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados / empregadas durante a execução dos serviços, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 15.1.22.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e civis que recaiam sobre os serviços, bem como seguros contra riscos de acidentes de trabalho para seus empregados / empregadas, cabendo ao CONTRATANTE apenas o pagamento do preço contratado.
- 15.1.23.** Observar e cumprir as orientações e normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE, para o fiel desempenho das atividades específicas.
- 15.1.24.** Responder por desaparecimentos ou danos a bens materiais ou avarias que possam ser causados por seus colaboradores, ao Contratante ou a terceiros, em razão da execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 15.1.25.** Fazer com que seus empregados / empregadas cumpram rigorosamente todas as suas obrigações e boa técnica nos serviços, mantendo a disciplina durante a jornada de trabalho, zelando pelo respeito e cortesia no relacionamento entre os colegas, com os usuários e funcionários do CONTRATANTE.
- 15.1.26.** Comunicar o CONTRATANTE quaisquer fatos ou circunstâncias detectadas por seus empregados, quando da execução dos serviços contratados que prejudiquem ou possam prejudicar a qualidade dos serviços ou comprometer a integridade de pessoas e do patrimônio público.
- 15.1.27.** Não permitir que a mão-de-obra execute tarefas em desacordo com as preestabelecidas no contrato.
- 15.1.28.** Orientar e fiscalizar seus empregados / empregadas sobre a conduta adequada na utilização dos equipamentos.
- 15.2.** Na prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, em conformidade com o artigo 2º da Resolução CNJ nº 255/2018, a Contratada deverá cumprir a distribuição de vagas, de acordo com o último Censo do IBGE, conforme quadro abaixo.

Sexo	Percentual
Homens	48%
Mulher branca	29%
Mulher preta	4%
Mulher amarela	1%
Mulher parda	17%
Mulher indígena	1%

- 15.3.** Em atenção ao artigo 8º da Resolução CNJ nº 401/2021, justifica-se a não necessidade da contratação de colaboradores com capacitação para atendimento em LIBRAS em razão da natureza do serviço essencialmente ligado à serviços de telefonista.

16. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCO (arts. 22 e 103 da Lei nº 14.133/2021)

- 16.1.** Não há necessidade de inserção de cláusula de matriz de riscos no contrato,

uma vez que o objeto da presente contratação não se enquadra como serviço de grande vulto, tampouco serão adotados os regimes de contratação integrada e semi-integrada.

17. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 17.1.** A proposta deverá ser apresentada de acordo com a planilha de composição de custos disponibilizada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Portal da Transparência do Tribunal de Justiça.
- 17.2.** Serão aceitas propostas que adotem, na planilha de custos e formação de preços, valor igual ou superior ao orçado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que corresponderá à soma do salário, do auxílio-alimentação e do valor do vale-refeição.
- 17.3.** O auxílio-alimentação é um benefício concedido por empresas aos seus empregados / suas empregadas, destinado à compra de gêneros alimentícios em mercados, supermercados e outros estabelecimentos comerciais, o qual visa garantir que o trabalhador possa adquirir e selecionar os produtos de sua preferência para a composição de suas refeições diárias.
- 17.4.** O vale-refeição é destinado ao pagamento de refeições prontas em estabelecimentos como restaurantes, lanchonetes e cafeterias nos dias úteis de trabalho.
- 17.5.** A exigência do pagamento dos benefícios acima tem a finalidade de evitar a precarização da mão de obra terceirizada na prestação de serviços ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, garantindo benefícios mínimos aos funcionários terceirizados, além dos previstos na CLT e na convenção coletiva da categoria.