TERMO DE REFERÊNCIA

Edital de Pregão Eletrônico SRP 90003/2026
Sistema de Registro de Preços

PROCESSO: 33/2026

REQUISITANTE: Juliana Aparecida Rodrigues – Chefe do Departamento de Registro de Profissionais e Empresas – DRPE.

ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA: Comissão de Compras e Licitações – CCL e Departamento de Registro de Profissionais e Empresas – DRPE.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de atendimento presencial, telefônico e digital, recepção, apoio operacional, recebimento e encaminhamento de documentos e atendimento inicial aos usuários, sob o Sistema de Registro de Preços (SRP), mediante alocação de profissionais em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Farmácia de Santa Catarina – CRF/SC, conforme condições, quantidades máximas registradas, exigências e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

Parágrafo único. A contratação tem por objeto a prestação de serviços, e não o mero fornecimento de mão de obra, cabendo à Contratada a gestão, organização, supervisão e administração dos profissionais alocados na execução do objeto, observadas as atividades e os limites estabelecidos neste Termo de Referência.

Tabela Referencial I – Composição do objeto

Item	Especificação	Medida	Qtde Máxima registrada	Quantidade inicial (Contratação imediata)	Valor Unitário Mensal	Valor mensal	Valor
1	Serviço de Recepcionista – jornada de 6h diárias / 180h mensais	Posto	3	2	5.539,09	116.617,27	199.407,24
2	Serviço de Telefonista – jornada de 6h diárias / 180h mensais	Posto	3	2	5.539,09	116.617,27	199.407,24
Valor Global				**R$ 398.814,48**			

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

1.2. Os valores apresentados na tabela constituem o valor referencial estimado para fins de planejamento da contratação, tendo como base a memória de cálculo constante do Anexo I do Estudo Técnico Preliminar – ETP nº 32/2026, sem prejuízo da atualização do orçamento estimativo na etapa própria da fase preparatória.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. Os serviços possuem natureza continuada, considerando a necessidade permanente do CRF/SC de assegurar o atendimento telefônico, presencial e por canais digitais, bem como o recebimento, conferência, protocolo e encaminhamento de documentos e processos aos setores competentes.

1.5. Os postos serão executados em jornada de 06 (seis) horas diárias, correspondente a 180 (cento e oitenta) horas mensais, observados os horários de funcionamento e as necessidades do CRF/SC, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

1.6. Os profissionais deverão prestar os serviços nas dependências do CRF/SC, observadas as atribuições, jornadas, horários, requisitos profissionais, rotinas e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.7. A execução dos serviços deverá observar a legislação trabalhista aplicável, a Convenção Coletiva de Trabalho que efetivamente incidir sobre a relação de trabalho dos profissionais alocados na contratação e as demais normas pertinentes.

1.8. A Convenção Coletiva de Trabalho registrada no Ministério do Trabalho e Emprego sob nº SC000124/2026 foi utilizada como referência para a elaboração da estimativa de custos constante do Estudo Técnico Preliminar, sem prejuízo da obrigação da Contratada de observar a norma coletiva que lhe seja efetivamente aplicável, de acordo com seu enquadramento sindical e atividade econômica.

1.9. O valor estimado por posto de trabalho, de R$ 5.668,18 mensais, corresponde ao parâmetro referencial utilizado na fase de planejamento, não constituindo remuneração obrigatória dos profissionais nem limitando a composição de custos e formação de preços das licitantes, ressalvadas as parcelas de observância obrigatória decorrentes da legislação e da norma coletiva aplicável.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.10. Os serviços objeto desta contratação são classificados como serviços contínuos, considerando a necessidade permanente do CRF/SC de manter os serviços de recepção e telefonia em funcionamento regular, de forma a assegurar a continuidade do atendimento ao público, do atendimento telefônico e pelos canais digitais, bem como do recebimento, conferência, protocolo e encaminhamento de documentos e processos administrativos.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

1.11. A execução dos serviços ocorrerá mediante disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, nos termos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

Prazo de vigência

1.12. O prazo de vigência inicial da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data estabelecida no contrato para o início de sua vigência.

1.13. Por se tratar de serviço contínuo, a contratação poderá ser prorrogada sucessivamente, observado o limite máximo de 10 (dez) anos, desde que atendidos os requisitos previstos nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, especialmente quanto à demonstração da vantajosidade para a Administração e à manutenção das condições necessárias à execução do objeto.

1.14. A prorrogação da vigência contratual dependerá de manifestação de interesse da Administração, da avaliação da execução contratual, da demonstração de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o CRF/SC e do cumprimento dos demais requisitos legais e contratuais.

1.15. O contrato estabelecerá as regras específicas aplicáveis à vigência, às eventuais prorrogações, ao reajuste e à repactuação dos preços, bem como às demais condições relacionadas à execução contratual.

1.16. Havendo divergência entre as informações constantes do sistema Compras.gov.br e as especificações, quantidades e condições estabelecidas neste Termo de Referência, prevalecerão, para fins de execução e interpretação do objeto, as disposições deste Termo de Referência e dos demais documentos que integram o edital, observada a legislação aplicável.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação, incluindo a descrição da necessidade, a demonstração do interesse público, a justificativa da solução escolhida e a definição dos quantitativos necessários, encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar – ETP nº 32/2026, que integra este Termo de Referência como apêndice.

2.2. A contratação tem por finalidade assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços de atendimento prestados pelo Conselho Regional de Farmácia de Santa Catarina – CRF/SC, abrangendo o atendimento telefônico, o atendimento presencial e o atendimento por canais digitais, bem como as atividades relacionadas ao recebimento, conferência, protocolo e encaminhamento de documentos e processos aos setores competentes.

2.3. A necessidade da contratação decorre do caráter contínuo dessas atividades e da necessidade de manter estrutura adequada para o atendimento aos profissionais, empresas, usuários dos serviços e demais interessados que demandem atendimento junto ao CRF/SC.

2.4. A contratação busca assegurar que o primeiro contato do usuário com o CRF/SC ocorra de forma eficiente, cordial, humanizada e padronizada, proporcionando orientação inicial adequada e o correto direcionamento das demandas aos setores responsáveis.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

2.5. Considerando a utilização crescente de recursos tecnológicos no atendimento ao público, os serviços deverão incorporar a utilização dos canais digitais disponibilizados pelo CRF/SC, incluindo ferramenta de chatbot, de modo a proporcionar maior agilidade na identificação, orientação, registro e encaminhamento das demandas.

2.6. Os profissionais alocados na execução dos serviços deverão utilizar os sistemas informatizados disponibilizados pelo CRF/SC como ferramentas de apoio ao atendimento, à consulta de informações, ao registro de demandas, à conferência documental e ao encaminhamento dos processos aos setores competentes.

2.7. Os profissionais deverão possuir conhecimentos básicos de informática e receber treinamento adequado para utilização dos sistemas e ferramentas disponibilizados pelo CRF/SC, inclusive os sistemas relacionados ao atendimento, protocolo, tramitação de documentos e canais digitais.

2.8. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual – PCA 2026, conforme informações constantes do processo de contratação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados continuados de recepção e telefonia, mediante disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, para atendimento das necessidades do CRF/SC.

3.2. A contratação será processada mediante o Sistema de Registro de Preços (SRP) e compreenderá o registro de até 06 (seis) postos de trabalho no total, sendo:

3.2.1. 03 (três) postos máximos de Recepcionista (com contratação inicial de 02 postos); e

3.2.2. 03 (três) postos máximos de Telefonista (com contratação inicial de 02 postos).

3.3. A execução abrangerá inicialmente a alocação de 04 (quatro) postos para funcionamento regular, ficando os postos adicionais condicionados ao acionamento sob demanda, de forma não obrigatória para a Administração, por meio de Ordem de Serviço formal expedida pelo CRF/SC conforme a flutuação e expansão das demandas de atendimento.

3.4. Os serviços serão prestados nas dependências do CRF/SC, observados os horários de funcionamento, as jornadas de trabalho, as rotinas, os procedimentos e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

3.5. Os serviços deverão ser executados em articulação operacional com os setores do CRF/SC, exclusivamente para o adequado encaminhamento das demandas, documentos e informações relacionadas ao objeto contratado, observados os procedimentos e fluxos previamente estabelecidos pela Contratante, sem caracterizar subordinação direta dos empregados da Contratada aos servidores ou empregados do CRF/SC.

3.6. Os postos de Telefonista terão como função principal realizar o primeiro atendimento aos usuários que entrarem em contato com o CRF/SC, utilizando os canais de comunicação disponibilizados pela instituição.

3.7. No desempenho de suas atividades, os Telefonistas deverão realizar atendimento cordial, eficiente e humanizado, buscando compreender a demanda apresentada pelo usuário, prestar as orientações iniciais disponíveis e, quando necessário, direcionar a demanda ao setor

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

competente.

3.8. Os Telefonistas deverão utilizar adequadamente os canais digitais de atendimento disponibilizados pelo CRF/SC, incluindo a ferramenta de chatbot, acompanhando as demandas encaminhadas por esse recurso e prestando o atendimento complementar necessário quando a demanda não puder ser solucionada de forma automatizada.

3.9. A utilização do chatbot deverá ser compreendida como ferramenta de apoio ao atendimento, não substituindo o atendimento humanizado quando houver necessidade de intervenção do profissional.

3.10. Os Telefonistas deverão, sempre que necessário, consultar os sistemas informatizados disponibilizados pelo CRF/SC para obtenção de informações, registro ou complementação das demandas, observados os níveis de acesso autorizados, não implicando autorização para alteração, validação, decisão ou prática de ato administrativo, salvo registros expressamente definidos como atividade operacional no presente Termo de Referência.

3.11. Os postos de Recepcionista terão como função principal realizar o atendimento presencial ao público nas dependências do CRF/SC, proporcionando atendimento cordial, organizado, eficiente e humanizado.

3.12. Os empregados alocados nos postos de atendimento presencial executarão exclusivamente atividades materiais, operacionais, auxiliares e instrumentais relacionadas ao atendimento inicial, recebimento e encaminhamento de documentos e demandas, observando os procedimentos, requisitos e fluxos previamente definidos pelo CRF/SC.

3.12.1. As atividades de conferência, triagem, protocolo, registro e encaminhamento realizadas pelos empregados da Contratada terão natureza exclusivamente operacional, não abrangendo análise técnica, jurídica ou administrativa, julgamento, deferimento, indeferimento, validação de mérito ou qualquer outra forma de tomada de decisão em nome do CRF/SC.

3.12.2. realizar o primeiro atendimento presencial ao usuário;

3.12.3. identificar a natureza da demanda apresentada;

3.12.4. prestar orientações iniciais de acordo com os procedimentos e informações disponibilizados pelo CRF/SC;

3.12.5. receber documentos apresentados pelos usuários;

3.12.6. realizar a conferência meramente formal e inicial da documentação, com base em checklist, requisitos objetivos e orientações previamente estabelecidos pelo CRF/SC

3.12.7. efetuar o protocolo dos documentos e requerimentos nos sistemas disponibilizados pela instituição;

3.12.8. registrar corretamente as informações necessárias ao protocolo;

3.12.9. encaminhar os documentos e processos protocolados aos setores responsáveis pelo seu processamento;

3.12.10. prestar informações quanto ao andamento das demandas, quando autorizado e de acordo com as informações disponíveis nos sistemas;

3.12.11. utilizar os sistemas informatizados do CRF/SC para consulta, registro,

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

protocolo e encaminhamento das demandas.

3.13. Tanto os profissionais de Telefonista quanto os de Recepcionista deverão possuir conhecimentos básicos de informática e estar aptos a utilizar os sistemas e ferramentas tecnológicas necessários à execução dos serviços.

3.14. Antes do início da execução dos serviços, os profissionais deverão receber treinamento adequado para utilização dos sistemas informatizados, dos procedimentos internos e dos canais de atendimento disponibilizados pelo CRF/SC.

3.15. O treinamento deverá contemplar, conforme aplicável às atividades de cada posto:

3.15.1. utilização dos sistemas informatizados do CRF/SC;

3.15.2. utilização dos canais digitais de atendimento;

3.15.3. utilização da ferramenta de chatbot;

3.15.4. procedimentos de atendimento ao público;

3.15.5. procedimentos de atendimento telefônico;

3.15.6. conferência e recebimento de documentos;

3.15.7. procedimentos de protocolo;

3.15.8. encaminhamento e tramitação de documentos e processos;

3.15.9. procedimentos de segurança e proteção das informações acessadas durante a execução dos serviços; e

3.15.10. demais rotinas necessárias à adequada execução do objeto.

3.16. O acesso dos profissionais aos sistemas informatizados do CRF/SC será concedido de acordo com as atividades efetivamente desempenhadas e com os níveis de permissão definidos pela Administração, devendo os profissionais utilizar as informações exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

3.17. A solução deverá proporcionar integração entre o atendimento presencial, telefônico e digital, sem transferência aos empregados terceirizados de competências decisórias ou administrativas próprias do CRF/SC.

3.18. A execução dos serviços deverá priorizar a qualidade do atendimento, a cordialidade, a clareza das informações prestadas, a agilidade na identificação das demandas e o correto encaminhamento dos usuários e documentos.

3.19. A Contratada deverá assegurar a continuidade dos serviços durante todo o período de execução contratual, observando as obrigações trabalhistas e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

3.20. A descrição detalhada das atribuições dos profissionais, das rotinas, dos procedimentos, dos horários, dos métodos de execução, dos requisitos dos postos e das demais condições necessárias à prestação dos serviços encontra-se estabelecida neste Termo de Referência, especialmente no item relativo ao Modelo de Execução do Objeto.

3.21. A solução deverá ser executada de forma a assegurar a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços de atendimento do CRF/SC, promovendo a adequada integração entre a atuação dos profissionais terceirizados, os sistemas informatizados e os setores

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

responsáveis pelo tratamento das demandas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (7º edição, 2024), nos termos da Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), no Decreto nº 10.936/2022, e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010, no que couber:

4.1.1. Realizar o adequado acondicionamento dos resíduos recicláveis descartados pela Administração.

4.1.1.1. Os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis devem ser acondicionados adequadamente e de forma diferenciada, para fins de disponibilização ao sistema de coleta seletiva ou logística reversa porventura estabelecido.

4.1.2. Otimizar a utilização de recursos e a redução de desperdícios e de poluição, através das seguintes medidas, dentre outras:

4.1.2.1. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes;

4.1.2.2. Substituir as substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

4.1.2.3. Usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

4.1.2.4. Racionalizar o consumo de energia (especialmente elétrica) e adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada;

4.1.2.5. Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

4.1.2.6. Treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de desperdícios e poluição;

4.1.3. Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros);

4.1.4. Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7/12/1994, e legislação correlata, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

4.1.5. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

4.1.6. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

4.1.7. Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, dentre os quais:

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

4.1.7.1. Pilhas e baterias que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos devem ser recolhidas e encaminhadas aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

4.1.7.2. Lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral devem ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;

4.1.7.3. Pneumáticos inservíveis devem ser encaminhados aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, conforme disciplina normativa vigente

4.2. A presente contratação está alinhada com o Plano Anual de Contrações do CRF/SC

Da viabilidade da execução indireta

4.3. As atividades objeto desta contratação possuem natureza material, operacional, auxiliar, instrumental e complementar, relacionadas ao atendimento inicial dos usuários, recepção, atendimento telefônico e digital, recebimento e encaminhamento de documentos, registro de informações e direcionamento das demandas aos setores competentes do CRF/SC.

4.3.1. A execução indireta das atividades encontra fundamento no art. 48 da Lei nº 14.133, de 2021, e no art. 7º, § 1º, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, considerando, especialmente, a extinção do cargo de Recepcionista do quadro de pessoal do CRF/SC pela Portaria nº 2863/2026, com efeitos a partir de 1º de setembro de 2026.

4.3.2. A extinção do cargo de Recepcionista não implica transferência aos empregados da Contratada das atribuições institucionais, administrativas ou decisórias próprias do CRF/SC ou de seus cargos efetivos, especialmente aquelas relacionadas à análise técnica, manifestação institucional, decisão administrativa, fiscalização, exercício de poder de polícia ou aplicação de sanções.

4.3.3. As atividades de atendimento, recepção, protocolo, registro e encaminhamento previstas neste Termo de Referência serão executadas exclusivamente nos limites dos procedimentos, informações e fluxos previamente estabelecidos pelo CRF/SC, não conferindo aos empregados da Contratada competência para decidir ou praticar atos administrativos em nome do Conselho.

4.3.4. A conferência documental, a triagem das demandas e o registro de informações realizados pelos empregados da Contratada terão caráter exclusivamente operacional e inicial, não compreendendo análise técnica, jurídica ou administrativa, nem decisão quanto ao deferimento, indeferimento ou prosseguimento de requerimentos ou processos.

4.3.5. A Contratada será responsável pela gestão dos empregados alocados na execução dos serviços, inclusive seleção, contratação, distribuição, orientação, supervisão, controle de frequência, substituição e disciplina, observadas as obrigações estabelecidas no contrato.

4.3.6. A fiscalização e a gestão do contrato pelo CRF/SC terão como objeto a execução dos serviços contratados e o cumprimento das obrigações contratuais, não implicando subordinação direta, ingerência na gestão da Contratada ou exercício de poder de mando

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

sobre seus empregados.

4.3.7. As orientações relacionadas à gestão da mão de obra serão encaminhadas ao preposto da Contratada. As orientações operacionais diretamente relacionadas à execução das tarefas previstas neste Termo de Referência poderão ser transmitidas aos empregados terceirizados quando necessárias à adequada prestação do serviço, sem caracterizar subordinação trabalhista.

Vedação à participação de consórcios e de cooperativas de trabalho

4.4. Fica vedada a participação de empresas reunidas em consórcio e de cooperativas de trabalho nesta licitação, considerando que o objeto, consistente na prestação de serviços terceirizados de recepção e telefonia com dedicação exclusiva de mão de obra, não apresenta complexidade ou dimensão que justifique a formação de consórcio e possui características de execução incompatíveis com a participação de cooperativas de trabalho, conforme justificativa constante dos autos.

Subcontratação

4.5. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual

Garantia da Contratação

4.6. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da contratada que venham a participar da execução dos serviços contratados (conforme IN 05/2017, Anexo VII-F, item 3.1. "a").

4.7. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.7.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.7.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.7.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.7.4. 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 nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.7.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.8. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido 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.

4.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.11. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.11.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.12. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.12.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.12.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.12.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.13. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.15. 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.

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

4.16. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

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

4.17.1. 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.

4.17.2. 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.

4.18. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da 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.

4.18.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.18.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.19. 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.

4.19.1. Em se tratando de serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra, a garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as 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 trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

4.19.2. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

4.19.3. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços Contratados, a Administração 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 de prestação de serviços.

4.20. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.21. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.22. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

4.23. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de execução

5.1.1. A execução do objeto compreende a prestação de serviços continuados de atendimento e apoio operacional, mediante disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, contemplando o registro de até 06 (seis) postos de trabalho, com disponibilização inicial de 04 (quatro) postos de trabalho (02 de Telefonista e 02 de Recepcionista), além de postos adicionais sob demanda, conforme a seguinte distribuição:

5.1.1.1. Postos Iniciais: 02 (dois) de Telefonista e 02 (dois) de Recepcionista, para cobertura integral contínua do horário de atendimento.

5.1.1.2. Postos sob Demanda: Até 02 (dois) postos adicionais (podendo ser recepcionistas e/ou telefonistas, observados os limites máximos por categoria), acionados sob demanda mediante Ordem de Serviço com antecedência mínima estipulada pela Administração..

5.1.2. Os profissionais deverão possuir **conhecimentos básicos de informática** e aptidão para utilização de computadores, sistemas informatizados, ferramentas de comunicação, internet e demais recursos tecnológicos necessários à execução das atividades.

5.1.3. A Contratada deverá assegurar que os profissionais disponibilizados estejam devidamente capacitados e aptos ao desempenho das atividades correspondentes aos respectivos postos.

5.1.4. Antes do início da execução dos serviços, os profissionais deverão participar de **treinamento para utilização dos sistemas informatizados e dos procedimentos específicos do CRF/SC**, especialmente aqueles relacionados ao atendimento ao público, consulta de informações, registro de atendimentos, protocolo, tramitação e encaminhamento de documentos e processos.

5.1.5. Sempre que houver alteração relevante nos sistemas, nos canais de atendimento ou nos procedimentos operacionais, os profissionais deverão receber as orientações e capacitações necessárias para a adequada continuidade dos serviços.

5.1.6. O início da execução dos serviços deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos, contados da data de formalização do contrato.

5.2. Local e horário da prestação dos serviços

5.2.1. Os serviços serão prestados nas dependências do Conselho Regional de Farmácia de

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

Santa Catarina – CRF/SC, situado na Rua Crispim Mira, nº 421, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88020-540.

5.2.2. Os serviços serão executados nos dias e horários estabelecidos pela Contratante para cada posto, observadas as jornadas de trabalho previstas neste Termo de Referência.

5.3. Atividades dos Telefonistas e atendimento por canais digitais

5.3.1. Os profissionais ocupantes dos postos de Telefonista atuarão no primeiro atendimento aos usuários do CRF/SC, constituindo-se em importante ponto de contato entre a instituição e o público, tanto pelos canais tradicionais de atendimento, especialmente o telefone, quanto pelos canais digitais disponibilizados pelo CRF/SC, incluindo ferramentas de chatbot e atendimento automatizado.

5.3.2. O atendimento deverá ser realizado de forma cordial, clara, ágil, respeitosa e humanizada, buscando compreender integralmente a necessidade apresentada pelo usuário e, sempre que possível, solucionar a demanda no primeiro contato.

5.3.3. Os Telefonistas deverão estar capacitados para atuar em modelo de atendimento híbrido, no qual o chatbot realiza o atendimento inicial e o profissional assume a interação humana sempre que a demanda exigir esclarecimento adicional, complementação de informações ou encaminhamento ao setor competente, não lhe cabendo realizar análise técnica, jurídica ou administrativa ou tomar decisões em nome do CRF/SC.

5.3.4. Compete aos Telefonistas, especialmente:

5.3.4.1. realizar o primeiro atendimento dos usuários por telefone e pelos demais canais de atendimento disponibilizados pelo CRF/S;

5.3.4.2. acompanhar as interações realizadas por meio do chatbot, identificando situações em que o atendimento automatizado não seja suficiente para atender adequadamente à necessidade apresentada pelo usuário;

5.3.4.3. assumir o atendimento humano iniciado pelo chatbot, sempre que houver solicitação do usuário, necessidade de intervenção humana ou impossibilidade de resolução da demanda pelo atendimento automatizado;

5.3.4.4. realizar a triagem das demandas recebidas pelos canais digitais, identificando o assunto, a necessidade do usuário e o setor ou serviço responsável pelo atendimento;

5.3.4.5. utilizar as informações fornecidas pelo usuário durante a interação com o chatbot, evitando que o usuário tenha que repetir desnecessariamente informações já apresentadas durante o atendimento automatizado;

5.3.4.6. complementar o atendimento realizado pelo chatbot, fornecendo orientações adicionais, esclarecendo dúvidas; fornecendo as orientações previamente disponibilizadas pelo CRF/SC ou realizando o adequado encaminhamento da demanda ao setor competente.

5.3.4.7. identificar situações em que a resposta fornecida pelo chatbot seja insuficiente, inadequada ou não corresponda à necessidade apresentada, realizando a intervenção humana necessária;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

5.3.4.8. encaminhar aos setores competentes as demandas que não possam ser solucionadas diretamente pelos canais de primeiro atendimento;

5.3.4.9. utilizar os sistemas informatizados do CRF/SC como ferramenta de apoio ao atendimento, realizando consultas e obtendo informações necessárias para oferecer respostas mais precisas e qualificadas;

5.3.4.10. registrar nos sistemas do CRF/SC, quando previsto, as informações relevantes relacionadas aos atendimentos realizados e às providências adotadas;

5.3.4.11. orientar o usuário sobre documentos, procedimentos, serviços, canais de atendimento e demais informações institucionais, conforme as orientações e bases de conhecimento disponibilizadas pelo CRF/SC;

5.3.4.12. realizar a transferência ou encaminhamento do atendimento para o setor competente somente quando necessário, buscando evitar transferências sucessivas ou encaminhamentos indevidos;

5.3.4.13. prestar atendimento humanizado especialmente nas situações em que o usuário demonstre dificuldade de compreensão, insatisfação, urgência ou impossibilidade de solucionar sua demanda por meio do atendimento automatizado;

5.3.4.14. identificar demandas recorrentes, dúvidas frequentes ou situações não contempladas adequadamente pelo chatbot e comunicar tais ocorrências à fiscalização ou aos responsáveis indicados pelo CRF/SC, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da ferramenta; e

5.3.4.15. executar outras atividades de natureza exclusivamente operacional, diretamente relacionadas ao primeiro atendimento e ao encaminhamento das demandas, desde que previamente descritas, compatíveis com a natureza do posto e não envolvam tomada de decisão ou prática de ato administrativo.

5.3.5. O chatbot será utilizado como ferramenta de apoio e automação do primeiro atendimento, não afastando a necessidade de atendimento humano quando a situação exigir compreensão contextual, esclarecimento adicional, tratamento de exceções ou encaminhamento da demanda a setor específico.

5.3.6. Os profissionais deverão estar preparados para realizar a transição entre o atendimento automatizado e o atendimento humano, garantindo que o usuário tenha continuidade no atendimento e, sempre que tecnicamente possível, que as informações já fornecidas no chatbot sejam aproveitadas pelo profissional, evitando repetição desnecessária da demanda.

5.3.7. O atendimento humano deverá representar uma extensão qualificada do atendimento automatizado, cabendo ao Telefonista interpretar a demanda do usuário, utilizar as informações disponíveis nos sistemas do CRF/SC e conduzir o atendimento até sua solução ou correto encaminhamento.

5.3.8. Os profissionais deverão utilizar os recursos tecnológicos disponibilizados pelo CRF/SC, inclusive chatbot, sistemas de atendimento, bases de conhecimento, sistemas de consulta e demais ferramentas digitais, de forma integrada e adequada às necessidades do atendimento.

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

5.3.9. Quando o chatbot não dispuser de informação suficiente para responder à demanda, quando houver dúvida quanto à resposta apresentada ou quando a solicitação envolver situação não prevista nos fluxos automatizados, o atendimento deverá ser direcionado para atendimento humano, cabendo ao Telefonista realizar a análise inicial da solicitação e providenciar a orientação ou o encaminhamento adequado.

5.3.10. Os profissionais deverão observar os procedimentos estabelecidos pelo CRF/SC para utilização do chatbot e dos demais sistemas de atendimento, inclusive quanto ao registro das interações, encaminhamento de demandas, tratamento de informações e utilização dos dados disponibilizados pelo usuário.

5.3.11. O objetivo da utilização integrada dos canais telefônico, digital e automatizado é proporcionar ao usuário atendimento mais rápido, acessível, eficiente e humanizado, combinando os recursos de automação e inteligência artificial com a capacidade de intervenção, compreensão e resolução proporcionada pelo atendimento humano.

5.4. Atividades dos Recepcionistas

5.4.1. Os profissionais alocados nos postos de Recepcionista executarão atividades exclusivamente materiais, operacionais, auxiliares e instrumentais de atendimento presencial, recepção, recebimento e encaminhamento de documentos e demandas, observando os procedimentos, checklists, orientações e fluxos previamente definidos pelo CRF/SC.

5.4.2. As atividades de conferência, triagem, protocolo, registro e encaminhamento realizadas pelos profissionais terão caráter exclusivamente operacional, não compreendendo análise técnica, jurídica ou administrativa, decisão quanto ao mérito de requerimentos, deferimento ou indeferimento de pedidos, validação de documentos para fins decisórios ou prática de atos administrativos em nome do CRF/SC.

5.4.2.1. realizar o atendimento presencial inicial de profissionais, cidadãos, empresas, fornecedores, visitantes e demais usuários dos serviços do CRF/SC;

5.4.2.2. prestar atendimento de forma cordial, clara, respeitosa e humanizada, buscando compreender a necessidade apresentada pelo usuário;

5.4.2.3. orientar os usuários quanto aos procedimentos, documentos e canais adequados para encaminhamento de suas demandas, conforme as informações e orientações disponibilizadas pelo CRF/SC;

5.4.2.4. realizar a conferência inicial e meramente formal da documentação apresentada pelos usuários, mediante utilização de checklist ou critérios objetivos previamente estabelecidos pelo CRF/SC;

5.4.2.5. identificar a ausência de documentos ou informações necessários ao prosseguimento da demanda e orientar com base exclusivamente nos requisitos objetivos previamente estabelecidos pelo CRF/SC

5.4.2.6. 5.4.2.6. realizar o lançamento e registro operacional de documentos, requerimentos, processos e demais solicitações apresentados pelos usuários, nos sistemas disponibilizados pelo CRF/SC, conforme procedimentos previamente estabelecidos;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

5.4.2.7. cadastrar e registrar corretamente os documentos e processos no sistema, observando os procedimentos definidos pela Contratante;

5.4.2.8. conferir os dados registrados no sistema antes da conclusão do protocolo, de modo a reduzir erros de cadastramento, classificação ou encaminhamento;

5.4.2.9. realizar o encaminhamento operacional dos processos e documentos protocolados aos respectivos setores competentes, conforme fluxos previamente estabelecidos pelo CRF/SC;

5.4.2.10. acompanhar, quando previsto nos procedimentos internos, o correto encaminhamento dos documentos e processos aos setores responsáveis;

5.4.2.11. utilizar os sistemas informatizados do CRF/SC para consultar informações necessárias ao atendimento, protocolo, conferência e encaminhamento das demandas;

5.4.2.12. receber e encaminhar documentos e correspondências destinados aos setores do CRF/SC;

5.4.2.13. orientar os usuários quanto aos procedimentos posteriores ao protocolo, quando houver informações ou instruções institucionais disponíveis para esse fim; e

5.4.2.14. executar outras atividades de natureza exclusivamente operacional, diretamente relacionadas ao atendimento presencial, recebimento, registro e encaminhamento de documentos, desde que previamente descritas, compatíveis com a natureza do posto e que não envolvam tomada de decisão ou prática de ato administrativo.

5.4.3. A conferência documental realizada pelos Recepcionistas terá caráter de triagem e verificação inicial, observando os requisitos e procedimentos previamente definidos pelo CRF/SC, não compreendendo análise técnica, jurídica ou decisão administrativa de competência dos setores responsáveis.

5.5. Utilização dos sistemas informatizados

5.5.1. Os profissionais dos postos de Telefonista e Recepcionista terão acesso aos sistemas informatizados do CRF/SC necessários à execução das atividades contratadas, observados os respectivos perfis de acesso, níveis de permissão e normas internas de segurança da informação.

5.5.2. O acesso aos sistemas terá como finalidade proporcionar maior qualidade, eficiência, agilidade e precisão no atendimento ao público, permitindo aos profissionais consultar as informações necessárias à orientação dos usuários, realização de protocolos, registro de atendimentos e encaminhamento das demandas.

5.5.3. Os profissionais deverão utilizar suas credenciais de acesso de forma individual e pessoal, sendo vedado o compartilhamento de senhas ou credenciais.

5.5.4. Os profissionais deverão observar as regras de sigilo, segurança da informação e proteção dos dados a que tiverem acesso em razão da execução dos serviços.

5.5.5. As credenciais de acesso aos sistemas serão individuais, pessoais e intransferíveis, devendo observar o princípio do menor privilégio e ser limitadas às funcionalidades

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

estritamente necessárias à execução das atividades contratadas.

5.5.6. Em caso de substituição, afastamento ou desligamento do profissional, a Contratada deverá comunicar imediatamente o fato ao preposto e à fiscalização do contrato, para que sejam adotadas as providências necessárias quanto à suspensão ou revogação dos respectivos acessos aos sistemas do CRF/SC.

5.5.7. É vedada a utilização dos sistemas e das informações acessadas pelos profissionais para finalidade diversa da execução dos serviços contratados, bem como a extração, cópia, compartilhamento ou utilização de informações para finalidade estranha ao objeto, observadas as normas de segurança da informação, sigilo e proteção de dados aplicáveis.

5.6. Capacitação e treinamento

5.6.1. Os profissionais deverão possuir **conhecimentos básicos de informática**, incluindo capacidade para utilização de computadores, sistemas informatizados, navegadores de internet, correio eletrônico e ferramentas necessárias à execução das atividades.

5.6.2. Os profissionais deverão receber treinamento para utilização dos sistemas e procedimentos específicos do CRF/SC antes de assumirem plenamente as atividades dos respectivos postos.

5.6.3. O treinamento deverá contemplar, conforme aplicável a cada função:

5.6.3.1. utilização dos sistemas informatizados do CRF/SC;

5.6.3.2. procedimentos de atendimento ao público;

5.6.3.3. utilização dos canais de atendimento, inclusive chatbot e demais ferramentas de atendimento digital;

5.6.3.4. procedimentos de triagem e encaminhamento de demandas;

5.6.3.5. procedimentos de conferência e protocolo de documentos;

5.6.3.6. classificação e encaminhamento de processos aos setores competentes;

5.6.3.7. orientações quanto ao sigilo, proteção de dados e segurança das informações; e

5.6.3.8. demais procedimentos necessários ao adequado desempenho das atividades.

5.6.4. A substituição será realizada pela Contratada, sob sua responsabilidade, não cabendo ao CRF/SC indicar pessoa determinada para ocupar o posto.

5.7. Continuidade dos serviços

5.7.1. A Contratada deverá garantir a continuidade dos serviços durante toda a jornada contratada, providenciando a substituição dos profissionais em casos de ausência, férias, afastamentos ou outras situações que possam comprometer a continuidade do atendimento.

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

5.7.2. Os profissionais deverão cumprir integralmente as atividades e jornadas correspondentes aos respectivos postos, de modo a assegurar a continuidade do atendimento telefônico, digital e presencial, bem como dos serviços de protocolo e encaminhamento de documentos e processos.

5.7.3. A organização da escala, distribuição dos profissionais, controle de frequência, concessão de férias, substituições, afastamentos e demais atos de gestão da mão de obra serão de responsabilidade da Contratada, observadas as jornadas e os quantitativos de postos estabelecidos no contrato.

5.7.4. O CRF/SC não indicará ou selecionará nominalmente os empregados que deverão executar os serviços, cabendo à Contratada disponibilizar profissionais que atendam aos requisitos previstos neste Termo de Referência.

5.7.5. Eventuais solicitações relacionadas à substituição, adequação de conduta, frequência, desempenho ou gestão dos empregados deverão ser encaminhadas ao preposto da Contratada, sem prejuízo das orientações operacionais diretamente relacionadas às tarefas previamente descritas neste Termo de Referência.

MINUTA

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as disposições deste Termo de Referência e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, respondendo cada parte 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 período correspondente, devendo tais circunstâncias ser formalmente registradas nos autos do processo.

6.3. As comunicações entre a Contratante e a Contratada deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de correio eletrônico ou outro meio eletrônico formalmente adotado pela Contratante.

6.4. A Contratante poderá convocar o representante da Contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato, especialmente quando houver ocorrência que possa comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços.

6.5. Após a assinatura do contrato e antes do início da execução dos serviços, a Contratante poderá convocar o representante da Contratada para reunião inicial, destinada à apresentação das condições de execução e fiscalização do contrato, incluindo as obrigações contratuais, os mecanismos de fiscalização, as estratégias de execução do objeto, os procedimentos de atendimento, os critérios de avaliação dos serviços e as sanções aplicáveis.

6.6. Preposto

6.6.1. A Contratada deverá designar formalmente, antes do início da prestação dos serviços, preposto responsável por representá-la perante a Contratante, indicando no instrumento

de designação os poderes e deveres relacionados à execução do objeto.

6.6.2. O preposto deverá permanecer disponível para comunicação com a Contratante durante a execução do contrato, especialmente para tratar de ocorrências, substituições de profissionais, ausências, questões relacionadas à continuidade dos serviços e demais assuntos referentes à execução contratual.

6.6.3. O preposto não necessitará permanecer fisicamente nas dependências do CRF/SC durante toda a jornada de execução dos serviços, devendo, entretanto, manter-se acessível e comparecer ao local sempre que solicitado pela Contratante, em prazo compatível com a natureza e a urgência da situação.

6.6.4. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da Contratada, hipótese em que a Contratada deverá designar outro profissional para o exercício da função.

6.6.5. A relação entre o CRF/SC e os empregados da Contratada deverá observar a ausência de pessoalidade e subordinação direta. A Contratada será responsável pela gestão e supervisão de seus empregados, cabendo ao preposto atuar como interlocutor entre a Contratada e a Contratante para as questões relacionadas à gestão da mão de obra.

6.6.6. As orientações do CRF/SC relativas à execução material dos serviços poderão ser transmitidas diretamente aos empregados terceirizados quando necessárias ao cumprimento das tarefas previamente descritas neste Termo de Referência, especialmente nos serviços de recepção, atendimento ao usuário, telefonia e apoio operacional, sem que isso implique exercício de poder de mando, gestão funcional ou subordinação trabalhista.

6.6.7. Não caberá aos agentes do CRF/SC determinar férias, horários individuais, folgas, substituições, aplicação de advertências ou outras medidas disciplinares aos empregados da Contratada, devendo tais questões ser tratadas com o preposto ou responsável indicado pela Contratada.

6.7. Rotinas de fiscalização

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.7.2. A execução do objeto será acompanhada, fiscalizada e avaliada pelo CRF/SC, por meio dos agentes formalmente designados para as funções de gestão e fiscalização do contrato, aos quais competirá acompanhar a execução dos serviços e comunicar as falhas ou irregularidades eventualmente constatadas.

6.8. Fiscalização técnica

6.8.1. O fiscal técnico acompanhará a execução do contrato, verificando o cumprimento das condições estabelecidas no contrato e neste Termo de Referência, de modo a assegurar a adequada prestação dos serviços e os melhores resultados para a Administração.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

6.8.2. O fiscal técnico registrará no histórico de gerenciamento do contrato as ocorrências relacionadas à execução, indicando as providências necessárias para a regularização das falhas ou dos defeitos observados.

6.8.3. Identificada qualquer inexatidão, falha ou irregularidade na execução dos serviços, o fiscal técnico comunicará a Contratada e determinará, quando cabível, prazo para a respectiva correção.

6.8.4. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, as situações que demandem decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência.

6.8.5. Nas ocorrências que possam comprometer ou inviabilizar a execução dos serviços nos prazos estabelecidos, o fiscal técnico comunicará imediatamente o fato ao gestor do contrato.

6.8.6. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à adoção tempestiva das providências relativas à eventual prorrogação, quando cabível, ou à realização de nova contratação.

6.8.7. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto, não implicando corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores ou fiscais.

6.8.8. A fiscalização deverá observar, no que couber, as disposições da legislação aplicável às contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra.

6.8.9. A fiscalização deverá avaliar a execução do serviço contratado, não exercendo supervisão direta sobre os empregados da Contratada.

6.9. Fiscalização administrativa

6.9.1. O fiscal administrativo acompanhará os aspectos administrativos da execução contratual, especialmente a manutenção das condições de habilitação da Contratada, o empenho, a liquidação e o pagamento das despesas, bem como as garantias, glosas, apostilamentos e termos aditivos, quando aplicáveis.

6.9.2. O fiscal administrativo poderá solicitar à Contratada os documentos comprobatórios necessários à verificação do cumprimento das obrigações contratuais, inclusive aquelas relacionadas à mão de obra empregada na execução do objeto.

6.9.3. Na hipótese de descumprimento de obrigações contratuais de natureza administrativa, o fiscal administrativo deverá adotar as providências necessárias à solução da ocorrência, comunicando ao gestor do contrato as situações que ultrapassem sua competência.

6.9.4. Considerando tratar-se de contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, a fiscalização administrativa poderá verificar, nos termos da legislação e do contrato, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e demais obrigações decorrentes da relação de trabalho mantida pela Contratada com os profissionais alocados na execução dos serviços.

6.9.5. A verificação das obrigações trabalhistas será realizada nos limites da fiscalização contratual, não implicando gestão direta da relação de trabalho entre a Contratada e seus empregados.

MINUTA

6.9.6. A garantia de execução contratual, destinada a assegurar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto às obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas à execução dos serviços, observará as condições, modalidades, percentuais, prazos e demais requisitos estabelecidos na Cláusula Décima Terceira – Da Garantia de Execução, da minuta contratual que integra este Termo de Referência.

6.9.7. A prestação, a manutenção, a eventual execução e a liberação da garantia de execução contratual observarão as disposições da minuta contratual, do instrumento convocatório e da legislação aplicável.

6.10. Gestor do contrato

6.10.1. Compete ao gestor do contrato coordenar as atividades relacionadas ao acompanhamento e à fiscalização da execução contratual, cabendo-lhe:

6.10.1.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, mantendo os registros formais da execução, incluindo ocorrências, alterações, prorrogações e demais fatos relevantes;

6.10.1.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato e as medidas adotadas para a solução das ocorrências identificadas;

6.10.1.3. informar à autoridade competente as situações que ultrapassem suas atribuições;

6.10.1.4. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada para fins de empenho, liquidação e pagamento da despesa;

6.10.1.5. acompanhar e avaliar, com base nas informações fornecidas pelos fiscais, o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada;

6.10.1.6. providenciar, quando cabível, a formalização dos procedimentos administrativos necessários à aplicação das sanções previstas na legislação, no edital e no contrato;

6.10.1.7. elaborar, ao final da execução contratual, relatório com informações sobre o cumprimento dos objetivos que fundamentaram a contratação e eventuais medidas que possam contribuir para o aprimoramento das futuras contratações;

6.10.1.8. encaminhar a documentação pertinente ao setor responsável para formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, observadas as condições estabelecidas no contrato e as informações produzidas pela fiscalização; e

6.10.1.9. acompanhar as providências relacionadas às ocorrências de natureza trabalhista, inclusive denúncias de discriminação, violência ou assédio no ambiente de trabalho e comunicações formais de descumprimento de obrigações trabalhistas pela Contratada, dando-lhes o encaminhamento cabível.

6.11. Avaliação da execução dos serviços

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

6.11.1. A fiscalização deverá considerar, entre outros aspectos, a continuidade, qualidade, eficiência e adequação dos serviços prestados, especialmente quanto:

6.11.1.1. ao cumprimento das jornadas e à disponibilização dos postos contratados;

6.11.1.2. à qualidade do atendimento telefônico, digital e presencial;

6.11.1.3. à utilização adequada dos sistemas informatizados do CRF/SC;

6.11.1.4. à adequada utilização dos canais digitais e do chatbot pelos Telefonistas;

6.11.1.5. à qualidade e humanização do atendimento prestado aos usuários;

6.11.1.6. à correta recepção, conferência e protocolo de documentos pelos Recepcionistas;

6.11.1.7. ao correto registro e encaminhamento de processos e documentos aos setores competentes; e

6.11.1.8. ao cumprimento das demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato.

6.11.2. As falhas identificadas deverão ser comunicadas à Contratada, que deverá adotar as providências necessárias para sua correção no prazo determinado pela fiscalização, sem prejuízo da aplicação das medidas administrativas e sanções cabíveis.

6.11.3. A fiscalização do contrato não exime a Contratada de sua responsabilidade pela perfeita execução do objeto, nem transfere à Contratante a responsabilidade pela gestão administrativa, trabalhista ou disciplinar dos profissionais disponibilizados para a execução dos serviços.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

7.7. Para efeito de recebimento provisório e fins de faturamento, será considerado o período mensal de prestação dos serviços, correspondente ao mês de competência, observada a efetiva disponibilização e execução dos postos de trabalho, englobando os 04 (quatro) postos iniciais obrigatórios somados aos postos adicionais que eventualmente venham a ser ativados sob demanda por meio de Ordem de Serviço formal durante o período de competência, ressalvadas as ocorrências, ausências, substituições, faltas ou demais situações que impliquem ajuste do valor devido, nos termos do contrato e da legislação aplicável.

7.8. Ao final de cada período/evento de faturamento:

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

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

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

7.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

7.13. 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.

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 XX (xxxxx) 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:

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

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.

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; e

7.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, 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 dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.20. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.21. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;

MINUTA

- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.22. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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;

7.23. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online 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 14.133/2021.

7.24. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.24.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.24.2. identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.25. 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.

7.26. 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.

7.27. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.28. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.29. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da apresentação da Nota Fiscal eletrônica pela contratada ao CRF/SC.

7.30. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC/IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

7.31. A nota fiscal deverá ser preenchida corretamente, com todos os dados do CRF-SC e

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

MINUTA

deverá constar os códigos dos serviços, a alíquota de ISS, se for o caso, e demais impostos que serão deduzidos do valor a pagar;

7.32. O pagamento será efetuado exclusivamente por meio eletrônico bancário em nome da contratada, podendo ser por boleto bancário ou depósito em conta corrente, ou outro meio previsto na legislação vigente;

7.32.1. Caso a empresa esteja obrigada a fornecer a nota fiscal eletrônica, deverá enviar o arquivo .xml por e-mail, ficando ainda obrigada a enviar os demais documentos exigidos pela legislação;

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

7.34. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

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

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

7.36. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

Reajuste

7.37. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado do início da vigência contratual.

7.38. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice INPC/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.39. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.40. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.41. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

7.42. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.43. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

8.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

8.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

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

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

8.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. multa, nas hipóteses e nos percentuais estabelecidos no edital e no contrato, observados os limites e critérios previstos na Lei nº 14.133, de 2021;

8.2.3. impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 8.1.2, 8.1.3 e 8.1.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave; e

8.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7 e 8.1.8, bem como nos subitens 8.1.2, 8.1.3 e 8.1.4, quando estas justificarem a imposição de penalidade mais grave.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante.

8.4. As sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, quando cabível, observadas as disposições da Lei nº 14.133, de 2021.

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

MINUTA

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada, quando houver, ou será cobrada pelas vias administrativas ou judiciais cabíveis.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

8.8.1. Para garantia do contraditório e da ampla defesa, as notificações poderão ser encaminhadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados pelo Contratado na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF, sem prejuízo de outros meios de comunicação admitidos em lei.

8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados válidos para fins de comunicação durante a execução contratual, cabendo ao Contratado mantê-los atualizados e acompanhar regularmente as mensagens recebidas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública; e

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

8.10. 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.

8.11. 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 neste Termo de Referência 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, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. A 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 ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e

MINUTA

Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1. As penalidades serão registradas no SICAF, quando cabível, observadas as normas aplicáveis ao sistema.

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

8.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com a mesma Contratante, observada a legislação aplicável e, quando pertinente, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. A contratação será realizada mediante licitação, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica, adotando o Sistema de Registro de Preços (SRP), tendo como critério de julgamento o menor preço unitário mensal do posto de trabalho (ou o valor global estimado para o quantitativo máximo de postos registrados na Ata, conforme o sistema Compras.gov.br), respeitados os limites máximos de preço estimados pela Administração.

Regime de execução

9.2. O objeto será executado sob o regime de empreitada por preço global, mediante disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

Exigências de habilitação

9.3. Para fins de habilitação, serão exigidos os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da contratação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.4. A habilitação será verificada, preferencialmente, por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, relativamente aos documentos e informações nele abrangidos, válidos e disponíveis na data da consulta.

9.5. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, ou que nele não estejam disponíveis ou válidos, deverão ser apresentados pelo licitante quando solicitados pelo agente de contratação, na forma estabelecida no edital.

9.6. A Administração poderá realizar, por intermédio do agente de contratação, consultas ao SICAF, a sítios eletrônicos oficiais dos órgãos e entidades emissores de certidões, bem como a outros sistemas oficiais disponíveis, para fins de verificação das condições de habilitação.

9.7. A verificação realizada pelo agente de contratação em sítios eletrônicos oficiais de órgãos

e entidades emissores de certidões poderá constituir meio de prova para fins de habilitação, observada a legislação aplicável, inclusive o disposto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, quando aplicável.

9.8. Os resultados das consultas realizadas no SICAF e nos demais sistemas ou sítios eletrônicos oficiais utilizados para verificação da habilitação deverão ser registrados nos autos do processo licitatório, quando utilizados como fundamento para a habilitação ou inabilitação do licitante.

9.9. Quando as informações disponíveis no SICAF ou nos sistemas oficiais consultados não forem suficientes para comprovar o atendimento às exigências de habilitação estabelecidas no edital, o agente de contratação poderá solicitar ao licitante a apresentação dos documentos complementares cabíveis, observado o disposto no art. 64 da Lei nº 14.133, de 2021.

Habilitação jurídica

9.10. A habilitação jurídica será verificada mediante consulta ao SICAF e, quando necessário, mediante apresentação dos documentos previstos na legislação aplicável, de acordo com a natureza jurídica do licitante.

9.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva, quando cabível.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.12. A habilitação fiscal, social e trabalhista será verificada, preferencialmente, mediante consulta ao SICAF e aos sistemas oficiais disponíveis, abrangendo, conforme aplicável:

9.12.1. inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

9.12.2. regularidade perante a Fazenda Nacional;

9.12.3. regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;

9.12.4. regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou certidão positiva com efeito de negativa;

9.12.5. regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do licitante, quando exigível; e

9.12.6. demais requisitos de regularidade fiscal, social e trabalhista previstos na legislação.

9.13. Caso alguma das informações ou certidões necessárias não esteja disponível ou válida no SICAF ou nos sistemas oficiais consultados, o licitante deverá apresentar o respectivo documento, quando solicitado pelo agente de contratação.

9.14. As consultas realizadas pelo agente de contratação em sistemas e sítios eletrônicos oficiais poderão ser utilizadas para comprovação das condições de habilitação, devendo seus resultados ser registrados nos autos do processo licitatório.

9.15. O licitante enquadrado como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP deverá observar as disposições da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, quanto ao tratamento favorecido, diferenciado e simplificado aplicável às microempresas e empresas de pequeno porte.

MINUTA

Qualificação econômico-financeira

9.16. A qualificação econômico-financeira será verificada mediante consulta ao SICAF, relativamente aos documentos e informações nele abrangidos, e, quando necessário, mediante apresentação dos documentos exigidos neste Termo de Referência e no edital.

9.17. O licitante deverá apresentar certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, na forma da legislação aplicável.

9.18. O licitante deverá apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, apresentados na forma da lei, que comprovem:

9.18.1. Índice de Liquidez Geral – LG superior a 1,00;

9.18.2. Índice de Liquidez Corrente – LC superior a 1,00; e

9.18.3. Índice de Solvência Geral – SG superior a 1,00.

9.19. O licitante deverá comprovar Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro correspondente a, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

9.20. O licitante deverá comprovar patrimônio líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo os valores ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.21. O licitante deverá apresentar declaração, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) 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 do licitante, observado o modelo constante do Anexo VII-E da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

9.21.1. A declaração deverá ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE relativa ao último exercício social.

9.21.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na DRE seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

9.22. Os documentos contábeis serão exigidos na forma e nos períodos estabelecidos pela legislação aplicável, observadas as disposições específicas para empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos.

9.23. As empresas constituídas no exercício financeiro da licitação poderão substituir os documentos contábeis pelo balanço de abertura, quando cabível.

9.24. Quando os documentos relativos à qualificação econômico-financeira estiverem disponíveis e válidos no SICAF, sua apresentação poderá ser substituída pela consulta ao sistema, na forma admitida pela legislação e prevista no edital.

9.25. Não será admitida, para fins de comprovação da qualificação técnico-operacional, a

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

apresentação de atestado de capacidade técnica emitido pelo próprio licitante.

9.26. Quando os documentos relativos à qualificação econômico-financeira estiverem disponíveis e válidos no SICAF, sua apresentação poderá ser substituída pela consulta ao sistema, na forma admitida pela legislação e prevista no edital.

Qualificação técnico-operacional

9.27. Para fins de qualificação técnico-operacional, o licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços similares ao objeto desta contratação, de complexidade operacional equivalente ou superior, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

9.28. Os atestados deverão demonstrar experiência anterior na execução de serviços terceirizados com disponibilização de mão de obra, compatíveis com as características e a complexidade do objeto da contratação.

9.29. Não será exigida identidade entre a denominação dos postos anteriormente executados e os postos previstos nesta contratação, sendo admitidos atestados relativos a serviços de natureza similar e compatível com o objeto.

9.30. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, o(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a execução de serviços envolvendo, no mínimo, 02 (dois) postos de trabalho, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo total de postos previsto nesta contratação.

9.31. Será admitida a apresentação e o somatório de diferentes atestados para comprovação do quantitativo mínimo previsto no subitem anterior, desde que compatíveis com as características do objeto.

9.32. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante.

9.33. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária do licitante, conforme seu ato constitutivo ou contrato social vigente.

9.34. A Administração poderá realizar diligência destinada a verificar a autenticidade, a legitimidade e a efetiva execução dos serviços indicados nos atestados apresentados.

9.35. Para fins da diligência prevista no subitem anterior, poderão ser realizadas consultas a sítios eletrônicos oficiais, sistemas públicos, bases de dados oficiais e demais fontes de informação disponíveis, bem como poderão ser solicitados documentos complementares destinados a esclarecer ou comprovar as informações constantes dos atestados apresentados.

9.36. Os resultados das diligências e consultas realizadas pelo agente de contratação serão registrados nos autos do processo licitatório e poderão ser utilizados como elementos de prova para a análise da qualificação técnico-operacional do licitante.

9.37. A Administração poderá solicitar ao licitante, para fins de comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, documentos complementares, tais como cópia do contrato que deu suporte à prestação dos serviços, notas fiscais, ordens de serviço, endereço e contato

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

do contratante, local de execução dos serviços e outros documentos pertinentes.

9.38. As diligências observarão os limites estabelecidos no art. 64 da Lei nº 14.133, de 2021, destinando-se ao esclarecimento ou à complementação de informações relativas aos documentos já apresentados, não sendo admitida a inclusão posterior de documento ou informação que deveria ter sido apresentada originalmente, ressalvadas as hipóteses legalmente previstas.

9.39. Não será exigida comprovação de experiência mínima de determinado número de anos, por não se mostrar necessária ou proporcional às características e à dimensão desta contratação.

Qualificação técnico-profissional

9.40. Não será exigida qualificação técnico-profissional mediante indicação de profissional registrado em conselho profissional ou apresentação de atestado de responsabilidade técnica, tendo em vista que o objeto da contratação não envolve atividade profissional regulamentada sujeita à responsabilidade técnica perante conselho profissional.

9.41. A Contratada deverá assegurar que os profissionais disponibilizados para os postos de trabalho atendam aos requisitos de qualificação, conhecimentos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.42. Os profissionais deverão possuir conhecimentos básicos de informática e receber treinamento adequado para utilização dos sistemas informatizados disponibilizados pelo CRF/SC, dos procedimentos internos relacionados ao atendimento e dos recursos tecnológicos utilizados na execução dos serviços, inclusive chatbot e demais canais digitais de atendimento.

Disposições gerais sobre habilitação

9.43. A apresentação e a verificação dos documentos de habilitação observarão as disposições do edital, da Lei nº 14.133, de 2021, e da regulamentação aplicável.

9.44. Após a apresentação dos documentos de habilitação, somente será admitida a apresentação ou substituição de documentos nas hipóteses de diligência previstas na legislação, especialmente para complementação de informações acerca dos documentos já apresentados, desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame, ou para atualização de documentos cuja validade tenha expirado após o recebimento das propostas.

9.45. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ ou CPF diferentes, salvo nas hipóteses legalmente admitidas.

9.46. Quando o licitante for a matriz, os documentos deverão estar em nome da matriz, e, quando for filial, os documentos deverão estar em nome da filial, ressalvados os documentos que, pela própria natureza, sejam emitidos exclusivamente em nome da matriz ou aqueles para os quais a legislação admita sua apresentação em nome da matriz ou da filial.

9.47. Serão aceitos registros de CNPJ de matriz e filial com diferenças nos números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando comprovada a centralização do

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

recolhimento dessas contribuições.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor global estimado total a registar na Ata (para os 6 postos durante 12 meses) passa para R$ 398.814,48 (trezentos e noventa e oito mil, oitocentos e quatorze reais e quarenta e oito centavos).

10.2. A composição dos custos e a memória de cálculo que fundamentam o valor estimado encontram-se detalhadas no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar – ETP nº 32/2026.

10.3. Para a elaboração da estimativa de custos da contratação, foi utilizada como parâmetro referencial a Convenção Coletiva de Trabalho registrada no Ministério do Trabalho e Emprego sob o nº SC000124/2026, com vigência de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2026, cuja íntegra integra a documentação da fase preparatória.

10.4. A adoção da referida Convenção Coletiva como parâmetro da estimativa considera a natureza dos serviços contratados, as funções de recepcionista e telefonista, os pisos salariais e os benefícios previstos no instrumento coletivo, bem como sua abrangência territorial, que contempla o município de Florianópolis/SC, local de execução dos serviços. A compatibilidade do enquadramento sindical e dos dispositivos utilizados na composição dos custos deverá observar a justificativa técnica e a memória de cálculo constantes dos autos.

10.5. Os pisos salariais, benefícios e demais parcelas trabalhistas considerados na estimativa deverão corresponder às disposições pertinentes da CCT SC000124/2026, com observância das regras específicas aplicáveis às funções e às jornadas previstas nesta contratação. A memória de cálculo e a planilha de custos e formação de preços deverão identificar as cláusulas utilizadas como fundamento de cada rubrica, os valores considerados e os respectivos critérios de cálculo.

10.6. A utilização da CCT SC000124/2026 possui caráter referencial para a elaboração do orçamento estimado da Administração e não determina, por si só, o enquadramento sindical da futura Contratada. A empresa contratada deverá observar a norma coletiva efetivamente aplicável aos seus empregados, considerando o enquadramento sindical pertinente, a atividade econômica, as funções desempenhadas e a base territorial, sem prejuízo do cumprimento da legislação trabalhista e das demais obrigações aplicáveis.

MINUTA

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Por se tratar de licitação realizada sob o Sistema de Registro de Preços (SRP), a indicação da dotação orçamentária não é obrigatória na fase licitatória, nos termos do art. 82, § 2º, da Lei nº 14.133/2021. As respectivas dotações orçamentárias e financeiras serão informadas no momento da formalização de cada contrato ou da emissão das respectivas ordens de serviço.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. A CONTRATADA não poderá contratar, para a execução dos serviços objeto desta contratação, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.2. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

MINUTA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Obras e Serviços, exceto TIC – Licitação e Contratação Direta - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025