



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA
SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 22511/2026

Prefeitura Municipal de Cachoeirinha / RS

Secretaria Municipal de Administração - SMAD

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de telefonia (telefonista), para atendimento telefônico institucional, triagem e encaminhamento de chamadas, a ser executado nas dependências da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha, com disponibilização de 02 (dois) profissionais, jornada de 6 (seis) horas diárias, 30 (trinta) horas semanais, 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, em regime de serviços continuados, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir atendimento telefônico institucional contínuo, eficiente e padronizado, assegurando a comunicação entre os órgãos da Administração Pública Municipal e a população em geral.

2.2. O serviço de telefonia constitui atividade essencial ao funcionamento da Administração, sendo indispensável para o recebimento de demandas, prestação de informações, encaminhamento de solicitações e integração entre secretarias.

2.3. A contratação está amparada no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e no Documento de Formalização da Demanda **DFD Nº 237/2026**, elaborados nos termos da Lei nº 14.133/2021, e observa os princípios da eficiência, continuidade, planejamento, economicidade e interesse público.

2.4. É vedada a subcontratação do objeto deste contrato, tendo em vista a necessidade de controle direto da execução dos serviços, padronização do atendimento e garantia da qualidade na prestação, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para disponibilização de 02 (dois) profissionais capacitados para atuar como telefonistas, assegurando:

- Atendimento telefônico contínuo durante o horário de expediente administrativo;





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA

SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

- Padronização no atendimento ao público;
- Substituição imediata em caso de ausências;
- Cumprimento integral da jornada contratada;
- Gestão de pessoal sob responsabilidade da contratada.

3.2. Ressalta-se que os serviços serão executados nas dependências da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha, Av. Gen. Flores da Cunha, 2209 - São Vicente de Paulo, Cachoeirinha - RS, 94910-003, com utilização integral da infraestrutura disponibilizada pela Administração, incluindo equipamentos, sistemas de telefonia e demais recursos materiais necessários à execução das atividades, não sendo exigido da contratada o fornecimento desses itens.

3.2. A contratação compreenderá:

CÓD IPM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANT	UN	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
676	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de telefonia – função de telefonista, para 2 (DOIS) profissionais para atendimento telefônico institucional, triagem e encaminhamento de chamadas, a ser executado nas dependências da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha, com carga horária de 6h (seis horas) diárias, intervalo de 15min (quinze minutos), 30h (trinta horas) semanais, 5 (cinco) dias por semana, de segunda à sexta-feira. Horários estimados: das 7h às 13h e das 11h às 17h.	12	MESES	R\$ 7.563,85	R\$ 90.766,17

3.3. A jornada será cumprida de segunda a sexta-feira, nos horários estimados de 7h às 13h e 11h às 17h, podendo ser ajustada pela Administração conforme a necessidade do serviço, mediante comunicação prévia à contratada.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A empresa contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- disponibilizar profissionais sob regime CLT;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA
SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

- assegurar que os profissionais possuam capacidade de comunicação clara, postura profissional e cordialidade no atendimento;
- cumprir rigorosamente a jornada de 6 (seis) horas diárias;
- fornecer uniformes, conforme discriminado na planilha de custos;
- garantir substituição imediata em caso de faltas, férias, afastamentos ou desligamentos;
- cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária e de segurança do trabalho;
- manter regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência contratual.

4.1. Vedação à participação de cooperativas:

Considerando a natureza do objeto, que pressupõe pessoalidade, habitualidade e subordinação na prestação dos serviços, recomenda-se a vedação à participação de sociedades cooperativas, conforme entendimento consolidado no Parecer nº 00002/2023/DECOR/CGU/AGU, em consonância com o Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União.

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

5.1. A estimativa do valor da contratação foi apurada com base na planilha de custos e formação de preços acostada ao processo, a qual contempla salário normativo da categoria profissional, encargos sociais e trabalhistas, vale-transporte, auxílio-alimentação e BDI.

5.2. Conforme a planilha de custos, o valor mensal estimado para 02 (dois) profissionais é de R\$ 7.563,85, perfazendo o valor total anual estimado de R\$ 90.766,17 para a vigência inicial de 12 (doze) meses.

5.3. JUSTIFICATIVA DA PESQUISA DE PREÇOS E METODOLOGIA ADOTADA

A estimativa do valor da contratação foi realizada com base na **planilha de custos e formação de preços**, elaborada a partir da decomposição analítica dos elementos que compõem o custo da mão de obra, incluindo salário normativo da categoria, encargos sociais e trabalhistas, benefícios obrigatórios, custos com uniformes e Bonificação de Despesas Indiretas (BDI).

Nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, foram realizadas pesquisas de preços em contratações públicas similares, com o objetivo de conferir **maior robustez e aderência ao mercado** à estimativa elaborada.

Nesse sentido, foram analisados contratos e licitações de objetos compatíveis com o serviço pretendido, destacando-se:

- Contratação de serviços terceirizados com inclusão de telefonistas no Município de Serra/ES





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA

SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

- Contratação de serviços de telefonista pela Prefeitura de Porto Alegre/RS
- Contratação de serviços de telefonista/teleoperador pela Prefeitura de Guaíba/RS

As análises demonstraram que os contratos públicos dessa natureza utilizam **metodologia de composição por planilha de custos**, com estrutura baseada em:

- remuneração da categoria profissional;
- encargos sociais;
- benefícios;
- provisões trabalhistas;
- custos indiretos e lucro.

Ademais, verificou-se que os valores praticados em contratações similares apresentam variações relevantes em razão de fatores como:

- carga horária;
- quantitativo de profissionais;
- escala de trabalho;
- local de execução;
- convenção coletiva aplicável.

Exemplo disso é a contratação realizada pelo Município da Serra/ES, que apresentou valor mensal por telefone de aproximadamente **R\$ 4.287,68**, evidenciando a compatibilidade com os parâmetros adotados na presente contratação, quando consideradas as diferenças de jornada, encargos e composição de custos.

Dessa forma, conclui-se que:

- a) a **planilha de custos constitui o principal instrumento de formação do preço**, por refletir fielmente os custos reais da execução contratual;
- b) a **pesquisa de preços em contratos públicos foi utilizada como parâmetro de validação**, conferindo segurança jurídica e aderência ao mercado;
- c) a metodologia adotada atende aos princípios da economicidade, eficiência e razoabilidade, evitando tanto o sobrepreço quanto a inexecutabilidade.

Por fim, ressalta-se que, diante da ausência de contratações plenamente comparáveis e da heterogeneidade dos





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA

SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

modelos analisados, adotou-se a **metodologia de equalização das referências**, utilizando os dados obtidos exclusivamente como suporte técnico à validação da planilha de custos.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A execução do contrato terá início a partir da **Ordem de Início**.

6.2. Compete à contratada:

- a) disponibilizar os profissionais conforme os quantitativos, perfis e horários definidos pela Administração;
- b) promover orientação inicial dos profissionais para adequação ao ambiente administrativo e às rotinas de atendimento;
- c) garantir a continuidade do serviço, inclusive com substituição imediata em caso de faltas, férias, afastamentos ou desligamentos;
- d) manter supervisão administrativa sobre os profissionais alocados e responder por todos os encargos decorrentes da contratação;
- e) atender prontamente às solicitações do gestor e do fiscal do contrato.

6.3. A execução será acompanhada pelo gestor e pelo fiscal do contrato, conforme designação formal.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas pelos servidores abaixo relacionados, conforme o disposto no Decreto Municipal nº 7.685/2023, que regulamenta as funções do agente de contratação, da equipe de apoio e da comissão de contratação, suas atribuições e funcionamento, a fiscalização e a gestão dos contratos, e a atuação da assessoria jurídica e do controle interno no âmbito do Município de Cachoeirinha, nos termos do art. 92, XVIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.1.1. Gestor do Contrato: Julian Bielemann Gravina, **Matrícula:** 14084

Cargo/Função: Gestor de Contratos

7.1.2. Fiscal do Contrato: Liliana Pereira de Melo Fonseca, **Matrícula:** 991145-03

Cargo/Função: Diretora para assuntos institucionais.

7.2. Ademais, para que a pretendida contratação tenha sucesso, é preciso que outras etapas sejam concluídas, quais sejam:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA

SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

- a) elaboração de minuta do edital;
- b) realização de certificação de disponibilidade orçamentária;
- c) designação em Portaria de pregoeiro, equipe de apoio, agente de contratação (conforme o caso);
- d) elaboração de minuta do contrato;
- e) encaminhamento do processo para análise jurídica;
- f) análise da manifestação jurídica e atendimento aos apontamentos constantes no parecer, mediante Nota Técnica com os ajustes indicados;
- g) publicação e divulgação do edital e anexos;
- h) resposta a eventuais pedidos de esclarecimentos e/ou impugnação, caso aplicável;
- i) realização do certame, com suas respectivas etapas;
- j) realização de empenho; e assinatura e publicação do contrato.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO

8.1. A contratação será realizada mediante processo licitatório, preferencialmente na modalidade pregão eletrônico, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.2. O critério de julgamento deverá ser o de menor preço global, observadas as exigências técnicas deste Termo de Referência e a exequibilidade da planilha de custos apresentada pela licitante.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Constituem obrigações da contratada:

- a) manter os profissionais devidamente registrados e aptos à execução do serviço;
- b) garantir o cumprimento integral da jornada contratada;
- c) substituir imediatamente profissionais ausentes, afastados ou desligados;
- d) responder integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual;
- e) manter comunicação permanente com a fiscalização e apresentar a documentação comprobatória sempre que solicitada;
- f) assegurar padrão de atendimento compatível com a natureza do serviço público;
- g) fornecer, quando exigido, uniformes e demais itens necessários à adequada execução dos serviços.
- h) Disponibilizar profissionais devidamente capacitados, qualificados e treinados, com escolaridade mínima de Ensino Médio completo, comprovada mediante apresentação de histórico escolar ou certificado de conclusão;





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA

SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

i) Comprovar o vínculo dos profissionais alocados por meio de um dos seguintes documentos:

- a) Contrato Social;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- c) Contrato de Trabalho;
- d) Contrato de Prestação de Serviços;
- e) Termo de Transferência ou aquisição de ações;

j) Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente envolvendo seus profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com a legislação trabalhista, previdenciária e normas de segurança do trabalho;

k) Informar previamente à Administração a necessidade de substituição de profissionais, encaminhando documentação comprobatória da qualificação do substituto, bem como justificativa da substituição;

l) Assegurar a substituição imediata de empregado que cometer falta disciplinar ou apresentar desempenho insatisfatório;

m) Garantir que todos os profissionais realizem exames médicos admissionais e periódicos, conforme legislação vigente;

n) Fornecer uniformes aos profissionais mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser entregue à contratante, sendo vedado o repasse do custo ao trabalhador;

o) Garantir que os profissionais apresentem Certidão Negativa de Antecedentes Criminais previamente ao início das atividades.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Constituem obrigações da contratante:

10.1.1. Disponibilizar as condições materiais necessárias para a execução dos serviços, inclusive acesso à infraestrutura de telefonia e às orientações internas de funcionamento.

10.1.2. Designar formalmente gestor e fiscal do contrato para acompanhar, controlar e fiscalizar a execução contratual, registrando as ocorrências pertinentes.

10.1.3. Efetuar os pagamentos devidos à contratada, nos prazos e condições estabelecidos no contrato, após a devida liquidação da despesa.

10.1.4. Comunicar à contratada, em tempo hábil, as intercorrências verificadas na execução, bem como prestar os esclarecimentos necessários ao fiel cumprimento do objeto. Exigir o





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA
SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SMAD

Daisy Rossa
Setor de Compras – SMAD
Matrícula nº 14776

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base na justificativa, nas especificações técnicas constantes neste Termo de Referência, no Estudo Técnico Preliminar, no Documento de Formalização da Demanda e na planilha de custos que subsidia a contratação, declara-se viável a presente contratação, observada a disponibilidade orçamentária e o atendimento aos preços de mercado.

Cachoeirinha, 09 de abril de 2026.

Maico Pedroso da Silva
Secretário Municipal de Administração
Portaria 43/2026

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 09/04/2026 09:22:03 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/p06163a23726e4d12>

