TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133/2021 (art. 6º, XXIII, e art. 40)

Órgão	Conselho Regional de Corretores de Imóveis – CRECI/RS (3ª Região)
Processo nº	2026.105.2069.52826
Modalidade	Pregão Eletrônico – julgamento por menor preço – lote único

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço continuado de telefonista, com dedicação exclusiva de mão de obra, mediante alocação de 2 (dois) postos de trabalho na sede do CRECI/RS, para atendimento, recepção, triagem e encaminhamento das chamadas das linhas fixas da autarquia.

1.2. Quantitativo e unidade de medida:

Item	Descrição	CBO	Unidade	Qtde.	Mensal unit. (R$)	Mensal total (R$)
1	Posto de telefonista – 30h semanais	4222-05	Posto/mês	2	3.670,24	7.340,48

1.3. Jornada e escala: 30h semanais por posto (6h/dia), em 2 turnos — manhã (08:45 às 14:45) e tarde (11:45 às 17:45) —, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

1.4. Natureza: serviço comum e continuado, prestado de forma indireta. Prazo de vigência inicial de 12 (doze) meses, admitida a prorrogação na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, até o limite de 10 (dez) anos.

1.5. Conformidade normativa: a execução observará as Normas Regulamentadoras aplicáveis (item 4), com destaque para a NR-17 (Ergonomia) e seu Anexo II (teleatendimento), bem como as normas técnicas oficiais pertinentes (ABNT/Inmetro) no que couber aos equipamentos disponibilizados.

1.6. É vedada a subcontratação do objeto, por se tratar de serviço de mão de obra com dedicação exclusiva.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação decorre da necessidade de assegurar a continuidade do atendimento telefônico da autarquia, canal essencial de relacionamento com corretores, imobiliárias, cidadãos e com o Disque Denúncia institucional. O contrato vigente (empresa FOCO) encerra-se em outubro de 2026, sem possibilidade de prorrogação, impondo-se nova contratação.

2.2. Trata-se de atividade-meio, cuja execução indireta é juridicamente admitida (Decreto nº 9.507/2018), preservando o quadro permanente e garantindo conformidade trabalhista.

2.3. Vinculação ao PCA: a contratação está prevista no Plano de Contratações Anual, sob responsabilidade da Supervisão de Gestão, conforme DFD e Estudo Técnico Preliminar que integram os autos, dos quais este TR é decorrência (art. 6º, XXIII, "b").

2.4. A solução, os quantitativos e a estimativa de valor encontram-se justificados no ETP, parte integrante deste processo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. Operação: a contratada alocará 2 telefonistas em escala fixa (turnos manhã e tarde), com sobreposição no período intermediário (11:45 às 14:45), garantindo cobertura ininterrupta do horário comercial.

3.2. Atribuições do posto: atender e realizar chamadas; triar e transferir ligações aos ramais/setores; prestar informações institucionais básicas; registrar e encaminhar demandas, inclusive do Disque Denúncia; zelar pela cordialidade e sigilo das informações.

3.3. Perfil profissional: maior de idade; ensino fundamental completo; curso de telefonista ou similar em instituição reconhecida.

3.4. Ciclo de vida e qualidade: a solução é dimensionada para todo o período contratual, contemplando reposição de ausências, uniformização, supervisão por preposto e aferição contínua de qualidade por Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

3.5. Infraestrutura e equipamentos: a CONTRATANTE fornecerá a sala da telefonista, as linhas/ramais, o headset e os demais equipamentos de telefonia, em condições ergonômicas conformes à NR-17. Cabe à contratada a gestão da mão de obra e o fornecimento de uniformes.

3.6. Sustentabilidade: observância de critérios socioambientais (Decreto nº 7.746/2012); uso racional de energia; destinação adequada de eventuais EPIs/eletrônicos sob logística reversa (Lei nº 12.305/2010).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

4.1. Habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista: regularidade perante Fazendas (federal, estadual e municipal), INSS, FGTS e CNDT, na forma dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

4.2. Qualificação econômico-financeira: demonstração de capacidade compatível com contrato de dedicação exclusiva de mão de obra (balanço, índices contábeis e/ou capital/patrimônio mínimo, na forma do edital), e comprovação da capacidade de arcar com a folha desde o início da execução.

4.3. Qualificação técnica: apresentação de atestado(s) de capacidade técnica comprovando a prestação anterior de serviço de natureza compatível (telefonia/recepção/teleatendimento ou postos de mão de obra terceirizada), por período e quantitativo definidos no edital.

4.4. Conformidade trabalhista e convencional: vinculação e cumprimento integral da CCT 2026 SEAC-RS × SEEAC/RS (Registro MTE nº RS000041/2026), incluindo piso, auxílio-lanche (Cláusula 21ª) e Benefício Social Familiar – BSF (Cláusula 31ª).

4.5. Normas Regulamentadoras a serem cumpridas pela contratada:

- **NR-1 –** implementação do PGR/GRO e inventário de riscos do posto;

- **NR-17 (Ergonomia) –** cumprimento do regime de pausas e adequação do posto; observância do Anexo II (teleatendimento) no que couber;
- **NR-7 (PCMSO) –** realização dos exames ocupacionais (admissional, periódico, demissional);
- **NR-9 –** avaliação das condições ambientais (ruído/iluminação);
- **NR-6 (EPI) –** fornecimento de EPI quando devido (ex.: protetor auditivo), conforme avaliação de riscos;
- **NR-5 (CIPA) –** conforme grau de risco e nº de empregados da contratada;
- **NR-10 – não aplicável**, por ausência de intervenção em instalações/serviços elétricos.

4.6. Garantia contratual: será exigida garantia de execução no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, em uma das modalidades do art. 96, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 (caução, seguro-garantia ou fiança bancária), com validade durante toda a vigência e por mais 90 dias após o encerramento.

4.7. Critérios de aceitabilidade: será desclassificada a proposta com valor inferior ao custo convencional mínimo (CCT) ou que não comprove exequibilidade, na forma do art. 59 da Lei nº 14.133/2021; a planilha de custos é peça obrigatória da proposta.

5. MODELO DE EXECUÇÃO E CRONOGRAMA

5.1. Local: Sede do CRECI/RS – Rua Guilherme Alves, nº 1.010, Partenon, Porto Alegre/RS.

5.2. Início: a execução terá início imediatamente após a assinatura do contrato e a emissão da Ordem de Serviço, com plano de transição em relação à prestadora anterior, sem solução de continuidade.

5.3. Rotina: cumprimento da escala definida (turnos manhã e tarde, seg. a sex.); registro de frequência; substituição de profissional ausente em prazo máximo de 2 (duas) horas (faltas) e imediato nos casos programados (férias/licenças), sem ônus adicional.

5.4. Preposto: a contratada manterá preposto formalmente designado para representá-la perante a fiscalização.

5.5. Uniforme e identificação: fornecimento de uniforme e crachá funcional, às expensas da contratada.

6. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO (art. 117)

6.1. A execução será acompanhada por gestor e fiscais formalmente designados por portaria, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Gestor do Contrato: coordena a gestão, decide sobre prorrogações, repactuações e aplicação de penalidades, e consolida o acompanhamento.

6.3. Fiscal Técnico: verifica a presença efetiva dos profissionais, o cumprimento da escala/qualidade do atendimento e a aplicação do IMR.

6.4. Fiscal Administrativo: confere mensalmente a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, o pagamento de salários e benefícios convencionais e o recolhimento de FGTS/INSS, com gestão da conta-depósito vinculada (bloqueada) para encargos trabalhistas.

6.5. Recebimento provisório: emitido pelo fiscal técnico ao fim de cada período mensal, mediante relatório de execução.

6.6. Recebimento definitivo: emitido pelo gestor após a verificação da regularidade documental e trabalhista, condicionando a liberação do pagamento.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Medição: mensal, por posto efetivamente prestado, aferida pela presença dos profissionais na escala e pelos indicadores do IMR.

7.2. IMR (parâmetros): pontualidade/assiduidade; tempestividade na reposição de ausências; qualidade e cordialidade do atendimento; cumprimento das obrigações trabalhistas. O não atingimento das metas enseja glosa proporcional, sem prejuízo das sanções.

7.3. Pagamento: efetuado em até 30 (trinta) dias após o atesto/recebimento definitivo, mediante apresentação de nota fiscal e da documentação de comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias do mês de referência.

7.4. Retenções e conta vinculada: poderão ser retidos e depositados em conta vinculada os valores provisionados de férias, 13º, multa do FGTS e encargos, na forma da regulamentação, liberados mediante comprovação.

7.5. Reajuste/repactuação: a repactuação dos custos de mão de obra observará a data-base da categoria (1º de janeiro) e a CCT vigente; os demais insumos seguirão reajuste por índice oficial, na forma do edital, respeitado o interregno legal.

8. DEVERES DAS PARTES

8.1. Da CONTRATANTE:

- disponibilizar a sala, as linhas/ramais, o headset e os equipamentos de telefonia em condições ergonômicas (NR-17);
- prestar as informações necessárias e franquear o acesso dos profissionais;
- efetuar a fiscalização e os pagamentos nos prazos;
- comunicar à contratada irregularidades para correção.

8.2. Da CONTRATADA:

- alocar e manter os 2 postos na escala definida, repondo ausências sem ônus adicional;
- **pagar pontualmente salários, vale-transporte, auxílio-lanche, BSF e demais benefícios da CCT**, e recolher FGTS e contribuições previdenciárias, comprovando-os mensalmente;
- cumprir as NRs aplicáveis (item 4.5), incluindo PGR, PCMSO e exames ocupacionais;
- **fornecer crachá;** manter preposto; preservar o sigilo das informações;
- responsabilizar-se, com exclusividade, pelos vínculos e obrigações trabalhistas e previdenciárias de seus empregados, inexistindo vínculo com a contratante;
- manter, durante toda a execução, as condições de habilitação.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. O cometimento das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 sujeitará a contratada às sanções do art. 156 da mesma lei, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

- advertência;
- multa (moratória e/ou compensatória), nos percentuais a seguir;
- impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 anos, no âmbito do ente;
- declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo prazo de até 6 anos.

9.2. Multa moratória: 0,5% por dia sobre o valor mensal do posto, em caso de descumprimento de escala/reposição, limitada a 10%.

9.3. Multa compensatória: até 20% sobre o valor do contrato/saldo, em caso de inexecução total ou parcial.

9.4. Hipótese qualificada: o atraso ou a ausência de comprovação do pagamento de salários e verbas trabalhistas constitui infração grave, podendo ensejar retenção de pagamento, uso da conta vinculada e rescisão, sem prejuízo das sanções.

9.5. As sanções serão aplicadas na forma do art. 156, §§ 1º a 9º, observada a dosimetria (gravidade, vantagem auferida, reincidência e dano causado).

Porto Alegre/RS, 11 de junho de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
DIEGO GUTIERREZ RAIFONE
Data: 04/11/2026 17:02:39-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Diego Raifone
CRECI/RS – 3ª Região