

**CONSULTA PÚBLICA SEGES Nº XXX/2025:** Catálogo Eletrônico de Padronização - Prestação de Serviços de Recepção – Termo de Referência.

**DADOS DO PARTICIPANTE:**

| Dado a ser informado    | Resposta do participante |
|-------------------------|--------------------------|
| Nome completo           |                          |
| CPF                     |                          |
| Entidade que representa |                          |
| Cargo ou função         |                          |
| E-mail                  |                          |
| Telefone (com DDD)      |                          |
| Estado e Município      |                          |

**Instruções para Participação na Consulta Pública**

1. Leia cada item da minuta apresentada neste documento.
2. Caso deseje contribuir, utilize o campo localizado logo após cada item para registrar seus comentários, observações ou sugestões. O preenchimento desses campos é **opcional**.
3. Caso o espaço destinado aos comentários seja insuficiente, utilize a última página deste documento, indicando claramente a que item se refere cada observação adicional.
4. Neste documento apresenta-se a proposta de Minuta de Termo de Referência para ser utilizada como base para a padronização da Prestação de Serviços de Recepção, elaborada a partir das especificações técnicas constantes do estudo técnico de Volume 19 – Recepção do CadTerc, versão 1, atualizada em março/2024.
5. Os trechos destacados em vermelho são os que com maior frequência demandam ajustes, conforme o caso concreto.
6. Após preencher o documento, **salve o arquivo mantendo o formato PDF** e encaminhe-o para o e-mail: **seges.consulta publica@sp.gov.br**.

## A. PARÂMETROS GERAIS

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação da prestação de Serviços de Recepção, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com a efetiva cobertura dos postos designados, nos locais especificados na tabela de postos e locais que constitui Anexo do Edital, e conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência.
  - 1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições do Termo de Referência, prevalecem as disposições do Termo de Referência.
  - 1.1.2. O Termo de Referência deve ser elaborado em conformidade com o [Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023](#).
  - 1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no [Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023](#).
- 1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do [Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023](#).
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados da data estabelecida para início dos serviços, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
  - 1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que [...], sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando [...] OU [o Estudo Técnico Preliminar] OU [os termos da Nota Técnica .../...].
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

#### **Subcontratação**

- 1.5. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

**ou**

- 1.6. É admitida a subcontratação parcial do objeto, conforme as regras estabelecidas no contrato.

Sugestões ou comentários:

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice do Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [ANO], nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:
- I) ID PCA no PNCP: [...];
  - II) Data de publicação no PNCP: [...];
  - III) Id do item no PCA: [...];
  - IV) Classe/Grupo: [...];
  - V) Identificador da Futura Contratação: [...];

**OU**

- 2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [ANO], nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme consta das informações básicas do termo de referência.

Sugestões ou comentários:

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

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

Sugestões ou comentários:

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Garantia da contratação

- 4.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

**OU**

- 4.2. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

- 4.3. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - **Caução em dinheiro.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

II - **Caução em títulos da dívida pública.** Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

III - **Fiança bancária.** Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - **Seguro-garantia.** A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com o item subsequente, observada a legislação que rege a matéria.

V - **Título de capitalização.** Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### **Vistoria**

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

#### **OU**

4.6. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das ..... horas às ..... horas.

4.7. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.8. Para a vistoria, o representante legal do fornecedor ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pelo fornecedor comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.8.1. ... [incluir outras instruções sobre vistoria];

4.8.2. ... [incluir outras instruções sobre vistoria].

4.9. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal de seu representante legal de que conhece o local e as condições da realização do objeto, ou declaração formal assinada por seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

- 4.10. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que será realizado o objeto da contratação.

Sugestões ou comentários:

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 5.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1.1. A contratação de serviços de recepção provém da necessidade de realização de atividades acessórias, tais como identificação, controle de acesso e direcionamento de visitantes. Esses serviços promovem agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pelo Contratante.
- 5.1.2. Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados na tabela constante de Anexo do Termo de Referência, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir:

**Quadro 1: Distribuição dos períodos e frequências da prestação do serviço**

| Turno    | Frequência         | Número de Horas   |
|----------|--------------------|-------------------|
| Diurno   | 2ª a 6ª feira      | 44 horas semanais |
|          | 2ª a 6ª feira      | 12 horas diárias  |
|          | 2ª feira a domingo | 8 horas diárias   |
|          | 2ª feira a domingo | 12 horas diárias  |
| Noturno  | 2ª feira a domingo | 12 horas diárias  |
| Diuturno | 2ª feira a domingo | 24 horas diárias  |

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2024.

- 5.1.3. A Prestação de Serviços de Recepção nos postos fixados pelo Contratante envolve a alocação, pela Contratada, de empregados capacitados para:
- Assumir o posto devidamente uniformizados e com aparência pessoal adequada;

- Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados;
- Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e o encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;
- Receber de forma educada e prestativa os usuários que se dirigirem às Unidades Administrativas do Contratante, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;
- Comunicar imediatamente ao Contratante quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (CETESB), dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;
- Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas simples de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;
- Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando-os aos funcionários competentes;
- Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de seu uso. Essa identificação deve ser feita utilizando-se de sistema convencional de controle de acesso às dependências da Administração ou de sistema informatizado que venha a ser utilizado na recepção da unidade;

Obs.: O documento de identidade deve ser solicitado à pessoa para que seus dados sejam anotados no ato, e deve ser devolvido imediatamente ao interessado, conforme disposto na Lei nº 9.453, de 1997.

- Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;
- Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;
- Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;
- Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante. Facilitar, na medida do possível, a atuação delas, inclusive na indicação de testemunhas

presenciais de eventual acontecimento;

- Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;
- Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;
- Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;
- Repassar para o(s) Recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;
- Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante; e
- Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.

5.1.4. A Contratada deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pelo Contratante, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.

5.1.5. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação do Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

5.1.6. O início da execução do objeto deste instrumento somente será autorizado após a apresentação da relação de profissionais da Contratada que atuarão no âmbito desta contratação e a assinatura dos respectivos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso em conformidade com modelo que constitui Apêndice do Termo de Referência, comprometendo-se a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados e informações.

## 5.2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Para a Prestação dos Serviços de Recepção, a Contratada obriga-se a:

5.2.1. Implantar, no prazo fixado na autorização de início dos serviços, os respectivos postos relacionados em Anexo do Termo de Referência e nos horários fixados na escala de serviço elaborada pelo Contratante;

5.2.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

5.2.3. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para

garantir a operação dos postos contratados com suas carteiras de trabalho devidamente registradas, e obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente;

- 5.2.4. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, sempre de forma educada e prestativa, ou encaminhá-lo ao departamento responsável, após devidamente anunciado;
- 5.2.5. Prestar serviço de apoio administrativo ao público em geral, sejam visitantes ou funcionários, respeitando os procedimentos do Contratante;
- 5.2.6. Designar, para a realização dos serviços, empregados devidamente qualificados, com experiência de mais de 1 (um) ano na função;
- 5.2.7. Manter funcionários devidamente treinados para o exercício de suas obrigações;
- 5.2.8. Disponibilizar em todos os postos objeto da contratação trabalhadores com instrução mínima de segundo grau completo e idade mínima de 18 anos;
- 5.2.9. Disponibilizar mão de obra com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os funcionários para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada;
- 5.2.10. Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);
- 5.2.11. Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados;
- 5.2.12. Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os empregados;
- 5.2.13. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante;
- 5.2.14. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços, no prazo fixado pelo fiscal do contrato;
- 5.2.15. Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos;
- 5.2.16. Apresentar, sempre que solicitados, os comprovantes de

pagamento de benefícios e encargos;

- 5.2.17. Fornecer os benefícios que estejam estabelecidos na convenção, acordo coletivo de trabalho ou sentença normativa, e legislação aplicável aos empregados envolvidos na prestação dos serviços;
- 5.2.18. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas do Contratante;
- 5.2.19. Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- 5.2.20. Responder por desaparecimentos ou danos a bens materiais ou avarias que possam ser causados por seus colaboradores, ao Contratante ou a terceiros, em razão da execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 5.2.21. Observar as condições de uso de sistema de escrituração digital de obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais que sejam estabelecidas por legislação federal, atendendo ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.874, de 2019;
- 5.2.22. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época devida, visto que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante;
- 5.2.23. Tomar partido sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução desta contratação, ainda que acontecido em dependência do Contratante;
- 5.2.24. Cumprir todos os encargos decorrentes de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 5.2.25. Arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- 5.2.26. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos supracitados não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação.

### 5.3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

O Contratante responsabiliza-se por:

- 5.3.1. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada;
- 5.3.2. Exercer a fiscalização dos serviços por técnico(s) especialmente designado(s);
- 5.3.3. Indicar, formalmente, o gestor e o(s) fiscal(is) para acompanhamento da execução contratual;
- 5.3.4. Expedir autorização de serviços **com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de início da sua execução;**
- 5.3.5. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;
- 5.3.6. Indicar instalações sanitárias;
- 5.3.7. Fornecer a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas e internet;
- 5.3.8. Indicar vestiários com armários guarda-roupas.

Sugestões ou comentários:

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

aplicáveis, dentre outros.

### **Preposto**

- 6.6. A Contratada designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 6.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da Contratada, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

### **Rotinas de Fiscalização**

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

### **Fiscalização Técnica**

- 6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17).
- 6.10. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021](#), art. 117, §1º, e [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, II).
- 6.11. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pela Contratada ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, III).
- 6.12. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, IV).
- 6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Lei nº 14.133, de 2021](#), artigo 117, § 2º).
- 6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, II).
- 6.15. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução dos serviços através do Procedimento de Avaliação da

Qualidade dos Serviços de Recepção, conforme previsto em Anexo do Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, que poderá acarretar o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

- 6.16. Durante a execução do objeto, na fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.17. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 6.18. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 6.19. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 6.20. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores que sejam previstos na documentação que compõe a contratação, devem ser aplicadas sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 6.21. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.
- 6.22. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 6.23. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#) ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), artigo 17, parágrafo único, 6).
- 6.24. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, §2º, [Instrução Normativa](#)

SEGES/MPDG nº 05, de 2017, c/c a Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, e o artigo 1º, VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

6.25. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.25.1. A fiscalização do Contratante terá livre acesso aos locais de execução do serviço;

6.25.2. A autoridade competente do Contratante poderá ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de profissionais da Contratada que estiverem sem uniforme ou crachá, que embarçarem ou dificultarem a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a exclusivo critério do Contratante, julgar inconveniente;

6.25.3. A ausência de comunicação, por parte do Contratante, referente a irregularidades ou falhas, não exime a Contratada do regular cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência e no contrato.

6.26. A fiscalização de que trata este item 6 não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante.

6.27. As disposições previstas no Termo de Referência quanto à fiscalização técnica não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

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

### **Fiscalização Administrativa**

6.29. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, II e III).

6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto

estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, IV).

6.31. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

6.32. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de Contratada que mantém vínculos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.32.1. no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

6.32.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.32.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

6.32.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

6.32.1.4. cópia de Acordo Coletivo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa vigentes, e, ao longo da vigência da contratação, do(s) instrumento(s) que o suceda(m).

6.32.2. até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, a contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações:

6.32.2.1. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

6.32.2.2. certidões que comprovem regularidade fiscal perante a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do contratado que tenha sido exigida para fins de habilitação no Termo de Referência;

6.32.2.3. Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF - FGTS); e

6.32.2.4. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.32.3. quando solicitado pelo Contratante e no prazo fixado, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação a qualquer dos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação, em especial quanto aos seguintes documentos, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços (artigo 50 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)):

6.32.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS do empregado;

6.32.3.2. cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomador o contratante;

6.32.3.3. cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.32.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros) e de cumprimento de outras exigências a que estiver obrigada por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho; e

6.32.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

6.32.4. a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção do contrato, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços:

6.32.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados que realizaram o serviço, nos termos da legislação em vigor, ou documentação que comprove que os empregados serão realocados em outra atividade da Contratada sem extinção de seus contratos de trabalho;

6.32.4.2. documentação relativa à concessão de Aviso Prévio Trabalhado ou Indenizado, e ao pagamento de verbas rescisórias que forem devidas, referentes às rescisões contratuais, de forma a comprovar a quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados;

6.32.4.3. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

6.32.4.4. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

6.32.4.5. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.33. Nas hipóteses de exigência de comprovações de que tratam os subitens anteriores, a não apresentação dos documentos solicitados pela fiscalização contratual no prazo por ela fixado acarretará a aplicação de multa à Contratada, conforme previsto no instrumento da contratação (artigo 50 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

6.34. Sempre que houver admissão de novo empregado pela contratada, os documentos correspondentes aos exigidos no primeiro mês da prestação dos serviços conforme esta seção deverão ser apresentados em relação a cada novo empregado. O desligamento de empregados no curso do contrato administrativo deve ser devidamente comunicado ao Contratante, com a apresentação pela Contratada de toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

6.35. O Contratante deverá analisar a documentação exigida por ocasião da extinção da contratação conforme esta seção no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.36. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da [CLT](#), ou comprovar a tentativa de sua obtenção, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados, observando-se as seguintes disposições:

6.36.1. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da [CLT](#).

6.36.2. Para fins de comprovação da tentativa a que se refere este item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.

6.36.3. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.

6.37. No caso de entidades diversas, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.38. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das

obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

- 6.39. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o Contratante oficiará à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 6.40. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, o Contratante oficiará ao Ministério do Trabalho e Emprego.
- 6.41. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento da contratação e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos artigos 50 e 121 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 6.42. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato à Contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, até que a situação seja regularizada (artigo 121, § 3º, inciso II, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 6.42.1. Não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, que serão deduzidas do pagamento devido à Contratada.
- 6.42.1.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas nesse subitem.
- 6.42.1.2. Os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados da contratada não configuram vínculo empregatício, tampouco implicam a assunção de responsabilidade pelo Contratante em relação aos empregados da Contratada por quaisquer obrigações dele decorrentes.
- 6.43. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.
- 6.44. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 6.45. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos

trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

- 6.46. Sempre que solicitado pelo Contratante, a Contratada deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do artigo 116 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 6.47. As disposições previstas no Termo de Referência quanto à fiscalização administrativa não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.
- 6.48. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

### **Gestor do Contrato**

- 6.49. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), inciso I do art. 2º).
- 6.50. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, IX).
- 6.51. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 18, VII).
- 6.52. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, VIII).
- 6.53. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação

e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 16, VII e parágrafo único).

- 6.54. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

Sugestões ou comentários:

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, conforme previsto em Anexo do Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

7.1.1. Aplica-se eventual desconto nas faturas mensais em função da pontuação final obtida na Avaliação da Qualidade dos Serviços. Os critérios, conceitos e itens que serão objeto de avaliação mensal estão descritos em Anexo do Edital.

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

disciplinadas em contrato e no Edital.

## **Do recebimento**

- 7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **XXX (XXXX)** dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).
- 7.4. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 7.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#)).
- 7.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#)).
- 7.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:
- 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;
- 7.8.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, informando todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este consolide a avaliação de desempenho da Contratada, e emitindo relatório que será 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 ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 7.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.
- 7.13. 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.
- 7.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **XXX (XXXX)** dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
  - 7.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 18, VII);
  - 7.14.2. 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 à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
  - 7.14.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
  - 7.14.4. Comunicar a contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
  - 7.14.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa,

deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), com a comunicação ao contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

7.18.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação nele especificada, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do caput do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

- 7.19. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

- 7.19.1. o prazo de validade;
- 7.19.2. a data da emissão;
- 7.19.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.19.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.19.5. o valor a pagar; e
- 7.19.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 7.20. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

- 7.21. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta

on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

- 7.22. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018](#) c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).
- 7.23. 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.
- 7.24. 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.
- 7.25. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 7.26. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **Prazo de pagamento**

- 7.27. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#).
- 7.28. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (artigo 2º, inciso III, do [Decreto estadual nº 67.608, 2023](#), c/c o artigo 1º do [Decreto estadual nº 32.117, de 1990](#)), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

### **Forma de pagamento**

- 7.29. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do contratado no Banco do Brasil S/A.

- 7.29.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#).
- 7.30. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.31. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.
- 7.31.1. 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.
- 7.32. 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.

Sugestões ou comentários:

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade pregão, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

### Regime de Execução

8.2. O regime de execução do contrato será a empreitada por preço unitário.

### Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

### Habilitação jurídica

8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.6. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal** ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - **EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.7. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#);

8.8. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.9. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

- 8.10. Ato de autorização para o exercício da atividade, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

- 8.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 8.13. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- 8.14. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.15. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);
- 8.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.17. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.18. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 8.19. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

- 8.20. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.21. certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

8.21.1. Caso o fornecedor esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso;

8.22. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.22.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.22.2. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

8.22.3. Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

8.22.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

8.22.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

8.22.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

8.23. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo XXX, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data da apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos:

8.23.1. a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

8.23.2. caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

8.23.3. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação

deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

- 8.24. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

### **Qualificação Técnica**

- 8.25. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia;

- 8.25.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

### **Qualificação Técnico-Operacional**

- 8.26. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

- 8.26.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

- 8.26.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de XXX (XXX) anos na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

- 8.26.1.2. Comprovação de que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

- 8.26.1.3. \_\_\_\_\_

- 8.26.1.4. \_\_\_\_\_

- 8.26.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da Instrução Normativa

SEGES/MPDG n. 5/2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, c/c o artigo 1º, VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

- 8.26.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante.
- 8.26.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.
- 8.26.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 8.27. Declaração de que o licitante possui ou instalará escritório no local \_\_\_\_\_ [especificar cidade/município], a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, conforme modelo constante do Anexo XXX.
- 8.28. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.
- 8.29. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133, de 2021 e a disciplina sobre o tema.

### **Outras comprovações**

- 8.30. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:
- a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
  - b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;
- 8.31. Tratando-se de consórcio, caso admitida a sua participação:
- 8.31.1. Apresentação do compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados, o qual deverá incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
- a) Designação do consórcio e sua composição;

- b) Finalidade do consórcio;
  - c) Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;
  - d) Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;
  - e) Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das prestações específicas;
  - f) Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;
  - g) Indicação da empresa líder do consórcio e seu respectivo representante legal, que deverá ter poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos, firmar a contratação e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto contratado, sendo responsável pela representação do consórcio perante a Administração;
  - h) Compromisso subscrito pelas consorciadas de que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do Contratante até o integral cumprimento do objeto da contratação, observado o prazo de duração do consórcio, definido na alínea “c” deste subitem;
- 8.31.2. O fornecedor vencedor é obrigado a promover, antes da celebração da contratação, a constituição e o registro do consórcio, nos termos de seu compromisso de constituição.
- 8.31.3. Cada consorciado, individualmente, deverá atender as exigências relativas a habilitação jurídica e habilitação fiscal, social e trabalhista, e a certidão negativa de falência/insolvência. Para efeito de habilitação econômico-financeira e de habilitação técnica, quando exigida, será observado o disposto no inciso III do caput do artigo 15 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.31.4. A inabilitação de qualquer consorciado acarretará a automática inabilitação do consórcio.

Sugestões ou comentários:

## 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$... (por extenso), conforme custos unitários apostos em Anexo do Edital. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

**OU**

9.2. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

Sugestões ou comentários:

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

Sugestões ou comentários:

## B. TABELA DE POSTOS E LOCAIS

OBS: Este é apenas um modelo sugerido para que a Unidade Contratante possa adaptar o Termo de Referência às suas necessidades particulares. Aqui, a edição é livre.

Usando as tabelas abaixo, informe o endereço completo do local de prestação dos serviços e, também, quais serão os tipos de postos objeto da contratação com as suas respectivas quantidades, em conformidade com as Especificações Técnicas do Termo de Referência e com as recomendações do Volume 19 do CadTerc.

**Quadro 2: Modelo de Tabela de Postos e Locais**

### POSTOS E LOCAIS

#### Unidade nº 1

| Unidade                                                                        |                                                                         |                  |                |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| (Denominação completa do órgão ou entidade em que os serviços serão prestados) |                                                                         |                  |                |
| Endereço                                                                       |                                                                         |                  |                |
| (Endereço completo do local de prestação dos serviços)                         |                                                                         |                  |                |
| Item                                                                           | Descrição dos Serviços                                                  | Número de Postos | Local do Posto |
| 1                                                                              | Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira       |                  |                |
| 2                                                                              | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira        |                  |                |
| 3                                                                              | Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo   |                  |                |
| 4                                                                              | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo   |                  |                |
| 5                                                                              | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo  |                  |                |
| 6                                                                              | Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo |                  |                |

#### Unidade nº 2

| Unidade                                                                        |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| (Denominação completa do órgão ou entidade em que os serviços serão prestados) |  |  |  |
| Endereço                                                                       |  |  |  |
| (Endereço completo do local de prestação dos serviços)                         |  |  |  |

| Item | Descrição dos Serviços                                                  | Número de Postos | Local do Posto |
|------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| 1    | Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira       |                  |                |
| 2    | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira        |                  |                |
| 3    | Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo   |                  |                |
| 4    | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo   |                  |                |
| 5    | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo  |                  |                |
| 6    | Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo |                  |                |



Se a contratação for dividida em grupos, em conformidade com a opção de adjudicação exercida no Edital, usar a redação a seguir. É necessário lembrar que cada imóvel ou unidade pode corresponder a um agrupamento de itens de serviços, os quais poderão ser considerados itens distintos para fins de adjudicação ou, ainda, poderão ser reunidos em grupos que reúnam múltiplas unidades.

## **COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS**

A contratação será dividida em \_\_\_\_ (\_\_\_\_) grupos, discriminados da seguinte forma:

- 1º grupo: (indique as unidades que o compõem);
- 2º grupo: (indique as unidades que o compõem).

Faculta-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse. Elaborado por:

\_\_\_\_\_

Sugestões ou comentários:

## C. MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

- Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelo representante legal da Contratada

A Contratada \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o número \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, doravante designada Signatário, neste ato representada por \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o número \_\_\_\_\_, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelos profissionais da Contratada

\_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o número \_\_\_\_\_, doravante designado(a) Signatário, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato \_\_/\_\_.
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do

Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.
9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, cuja cópia recebeu: \_\_\_\_\_.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário o assina.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Sugestões ou comentários:

## D. MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

As unidades indicadas abaixo são apenas um exemplo. Cada Unidade Contratante deverá adaptar este modelo às suas necessidades, em harmonia com o que for definido em relação ao conteúdo da Tabela de Postos e Locais que será Anexo do Termo de Referência.

Por isso, a edição também é livre neste modelo. Este modelo de planilha deve explicitar o tipo de posto exigido, indicando o número de cada tipo de posto, e a estimativa de dias trabalhados, além de campos em branco para futuro preenchimento pelo licitante do preço unitário para cada item, do correspondente total e do valor total para a contratação (em R\$). A Unidade Contratante também deverá incluir no edital modelo de planilha de custos e formação de preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final no momento indicado no instrumento convocatório.

### Quadro 3: Modelo de Planilha de Proposta

#### Unidade nº 1:

| Item              | Descrição dos Serviços                                                   | Nº de Postos (1) | Dias Trabalhados (2) | Preço Unitário (R\$/Posto/dia) (3) | Total (R\$) (4) = (1)X(2)X(3) |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| 1                 | Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira     |                  |                      |                                    |                               |
| 2                 | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – de 2ª a 6ª feira      |                  |                      |                                    |                               |
| 3                 | Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – de 2ª feira a domingo |                  |                      |                                    |                               |
| 4                 | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo    |                  |                      |                                    |                               |
| 5                 | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo   |                  |                      |                                    |                               |
| 6                 | Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo  |                  |                      |                                    |                               |
| Valor Total (R\$) |                                                                          |                  |                      |                                    |                               |

#### Unidade nº 2:

| Item              | Descrição dos Serviços                                                  | Nº de Postos (1) | Dias Trabalhados (2) | Preço Unitário (R\$/Posto/dia) (3) | Total (R\$) (4) = (1)X(2)X(3) |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| 1                 | Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira       |                  |                      |                                    |                               |
| 2                 | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira        |                  |                      |                                    |                               |
| 3                 | Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo   |                  |                      |                                    |                               |
| 4                 | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo   |                  |                      |                                    |                               |
| 5                 | Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo  |                  |                      |                                    |                               |
| 6                 | Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo |                  |                      |                                    |                               |
| Valor Total (R\$) |                                                                         |                  |                      |                                    |                               |

- Data de referência de preços:

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

- Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

Se a contratação for dividida em grupos, em conformidade com o Edital, acrescente a redação seguinte:

**Proposta para o grupo nº 1:**

| Total | Unidade Nº 1<br>(1) | Unidade Nº 2<br>(2) | Total do Grupo<br>(1) + (2) |
|-------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|       |                     |                     |                             |

**Proposta para o grupo nº 2:**

| Total | Unidade Nº 3<br>(1) | Unidade Nº 4<br>(2) | Total do Grupo<br>(1) + (2) |
|-------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|       |                     |                     |                             |

Sugestões ou comentários:

## **E. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO**

### **1. INTRODUÇÃO**

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Recepção. As atividades descritas neste anexo deverão ser efetuadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

### **2. OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de Prestação de Serviços de Recepção.

### **3. REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Recepção se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades; e
- c) Gerenciamento.

### **4. CRITÉRIOS**

No Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

#### **4.1. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES**

4.1.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

4.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que a Contratada corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.1.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

## 5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

### 5.1. Desempenho Profissional

| Item                                           | Percentual de Ponderação |
|------------------------------------------------|--------------------------|
| Cumprimento das atividades                     | 25%                      |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | 30%                      |
| Qualificação/atendimento ao público/postura    | 30%                      |
| Uniformes e identificação                      | 15%                      |
| <b>Total</b>                                   | <b>100%</b>              |

### 5.2. Desempenho das Atividades

| Item                               | Percentual de Ponderação |
|------------------------------------|--------------------------|
| Especificação técnica dos serviços | 40%                      |
| Equipamentos e acessórios          | 20%                      |
| Atendimento às ocorrências         | 40%                      |
| <b>Total</b>                       | <b>100%</b>              |

### 5.3. Gerenciamento

| Item                                           | Percentual de Ponderação |
|------------------------------------------------|--------------------------|
| Periodicidade da supervisão                    | 20%                      |
| Gerenciamento das atividades operacionais      | 30%                      |
| Atendimento às solicitações                    | 25%                      |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | 25%                      |
| <b>Total</b>                                   | <b>100%</b>              |

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho da Contratada;
- **Fiscal técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho da Contratada com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas à Contratada, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

### 6.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, com a garantia da defesa prévia à Contratada; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

## **7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

- 7.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
- 7.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 6, deve encaminhar, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via dos Formulários e das justificativas à Contratada.
- 7.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho da Contratada realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.
- 7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir defesa prévia à Contratada.
- 7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ela.
- 7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:
  - Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação

previstos no item 8 deste Anexo;

- Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo;
- Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo.
- 

## 8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

- 8.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme a tabela a seguir:

| Percentual de Liberação    | Nota Obtida na Avaliação                                                                                                    |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liberação total da fatura  | Nota total maior ou igual a 6,75 pontos                                                                                     |
| Liberação de 90% da fatura | Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos<br>ou<br>1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado |
| Liberação de 75% da fatura | Nota total abaixo de 5 pontos<br>ou<br>mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado                       |

- 8.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste Anexo e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

## 9. SUBANEXOS

- 9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;
- 9.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;
- 9.3. Relatório das Instalações e Quadro-resumo.

## Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção

|                                |          |          |       |
|--------------------------------|----------|----------|-------|
| Contrato número:               | Unidade: | Período: | Data: |
| Contratada:                    |          |          |       |
| Responsável pela fiscalização: |          |          |       |
| Gestor do contrato:            |          |          |       |

| Grupo 1 – Desempenho Profissional              | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal (c = a x b) |
|------------------------------------------------|----------|----------|----------------------|
| Cumprimento das atividades                     | 25%      |          |                      |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | 30%      |          |                      |
| Qualificação/atendimento ao público/postura    | 30%      |          |                      |
| Uniformes e identificação                      | 15%      |          |                      |
| Total                                          |          |          |                      |

| Grupo 2 – Desempenho das Atividades | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal (c = a x b) |
|-------------------------------------|----------|----------|----------------------|
| Especificação técnica dos serviços  | 40%      |          |                      |
| Equipamentos e acessórios           | 20%      |          |                      |
| Atendimento às ocorrências          | 40%      |          |                      |
| Total                               |          |          |                      |

| Grupo 3 – Gerenciamento                        | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal (c = a x b) |
|------------------------------------------------|----------|----------|----------------------|
| Periodicidade da supervisão                    | 20%      |          |                      |
| Gerenciamento das atividades operacionais      | 30%      |          |                      |
| Atendimento às solicitações                    | 25%      |          |                      |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | 25%      |          |                      |
| Total                                          |          |          |                      |

|                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)</b> |  |
|------------------------------------------------------------------------|--|

|             |                                              |                                   |                                          |
|-------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|
| Nota final: | Assinatura do responsável pela fiscalização: | Assinatura do gestor do contrato: | Assinatura do responsável da Contratada: |
|-------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|

## Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item **NÃO AVALIADO** e anexar justificativa.

| Grupo 1 – Desempenho Profissional | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cumprimento das atividades        | <p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada;</li> <li>▪ Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados;</li> <li>▪ Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;</li> <li>▪ Receber de forma educada e prestativa os usuários, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;</li> <li>▪ Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada;</li> <li>▪ Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;</li> <li>▪ Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;</li> <li>▪ Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, e encaminhando os mesmos aos funcionários competentes;</li> <li>▪ Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de sua utilização;</li> <li>▪ Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;</li> <li>▪ Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;</li> <li>▪ Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;</li> <li>▪ Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;</li> <li>▪ Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante;</li> <li>▪ Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;</li> <li>▪ Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;</li> <li>▪ Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;</li> <li>▪ Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;</li> <li>▪ Repassar para o(s) recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;</li> <li>▪ Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante;</li> <li>▪ Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.</li> </ul> |

| Grupo 1 – Desempenho Profissional              | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cobertura dos postos nos horários determinados | <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilização de empregados em quantidade necessária, estando eles uniformizados e portando crachá com foto recente, devidamente registrados em sua carteira de trabalho;</li> <li>Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; e</li> <li>Cumprimento integral dos horários e frequências de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |
| Qualificação/atendimento ao público/postura    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público;</li> <li>Empregados com instrução mínima de segundo grau ou equivalente, comprovada por escola reconhecida;</li> <li>Empregados qualificados em serviços de recepção, digitação e operação de sistemas de controle de acesso, equipamentos de proteção, preenchimento de fichas e relatórios de atividades e ocorrências e controle de pessoas, com experiência mínima de mais de 1 (um) ano na função; e</li> <li>Empregados capacitados e treinados com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.</li> </ul> |
| Uniformes e identificação                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente;</li> <li>Empregados com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos; e</li> <li>Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Grupo 2 – Desempenho das Atividades | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especificação técnica dos serviços  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Equipamentos e acessórios           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Atendimento às ocorrências          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e com a qualidade desejada, observada a eficácia da ação do recepcionista diante da situação;</li> <li>Registro e controle diários das ocorrências do posto;</li> <li>Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra); e</li> <li>Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.</li> </ul> |

| Grupo 3 – Gerenciamento                        | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodicidade da supervisão                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| Gerenciamento das atividades operacionais      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar as atividades operacionais; e</li> <li>Garantir que os veículos eventualmente envolvidos na execução dos serviços sejam movidos por fontes de energia que causem menor impacto ambiental (etanol, Gás Natural Veicular – GNV ou elétrico).</li> </ul> |
| Atendimento às solicitações                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada em conformidade com a disciplina do modelo de gestão do contrato do Termo de Referência que compõe Anexo do Edital.</li> </ul>                                                     |

## Relatório das Instalações e Quadro-resumo – Prestação de Serviços de Recepção

| Locais de Prestação dos Serviços | Subtotal Grupo 1 | Subtotal Grupo 2 | Subtotal Grupo 3 | Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3) |
|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                  |                  |                  |                  |                                                                 |
|                                  |                  |                  |                  |                                                                 |
|                                  |                  |                  |                  |                                                                 |
|                                  |                  |                  |                  |                                                                 |
| <b>Avaliação Global</b>          |                  |                  |                  |                                                                 |

### Relatório das Instalações

#### Quadro-resumo

| Grupo          | Mês |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Média |
|----------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------|
|                | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |       |
| <b>Grupo 1</b> |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
| <b>Grupo 2</b> |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
| <b>Grupo 3</b> |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
| <b>Total</b>   |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |

Sugestões ou comentários:

Sugestões ou comentários finais: