



SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

VOLUME 19



Prestação de Serviços de Recepção

compras.sp.gov.br



ÍNDICE

CAPÍTULO I – ORIENTAÇÕES GERAIS PARA ELABORAÇÃO DOS ARTEFATOS DA FASE INTERNA DA LICITAÇÃO	5
1. PREFÁCIO	Erro! Indicador não definido.
2. INSTRUÇÕES GERAIS	6
3. INSTRUÇÕES SOCIOAMBIENTAIS ESPECÍFICAS	8
4. MINUTAS PADRONIZADAS	9
CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	11
A. ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA.....	11
1. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 1 – CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO	11
2. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 5 – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	11
3. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 6 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	16
4. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 7 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	16
5. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 8 – FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO	17
B. RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS.....	18
C. MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO	20
D. MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA	22
E. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO	24
CAPÍTULO III – VALORES REFERENCIAIS, DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS	33
1. RESUMO – VALORES REFERENCIAIS	33
2. DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DOS VALORES UNITÁRIOS	33
3. PLANILHA DE ORÇAMENTO – EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DE VALORES REFERENCIAIS	40
4. DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS	41
5. CUSTO DE MÃO DE OBRA.....	41
6. ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	48
7. BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS	62
CRÉDITOS.....	65



LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Modelo de Postos e Locais.....	18
Quadro 2: Modelo de Planilha de Proposta.....	22
Quadro 3: Estimativa dos preços referenciais (R\$/dia) por regime dos postos e suas respectivas escalas	33
Quadro 4: Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)	34
Quadro 5: Posto de Recepcionista diurno - 12 horas diárias (2ª a 6ª feira).....	35
Quadro 6: Posto de Recepcionista diurno – 8 horas diárias (2ª feira a domingo).....	36
Quadro 7: Posto de Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo).....	37
Quadro 8: Posto de Recepcionista noturno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)	38
Quadro 9: Posto de Recepcionista diuturno – 24 horas (2ª feira a domingo)	39
Quadro 10: Exemplo de planilha de orçamento para aceitabilidade de preços ofertados.....	40
Quadro 11: Distribuição do piso salarial por períodos e frequências.....	41
Quadro 12: Quantidade de tarifas fornecidas por dia trabalhado, por posto de trabalho	43
Quadro 13: Custo mensal do prêmio assiduidade.....	44
Quadro 14: Custo mensal com vale-transporte, por posto de trabalho.....	44
Quadro 15: Custo mensal com vale-refeição, por posto de trabalho	44
Quadro 16: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil dos uniformes por posto.....	46
Quadro 17: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil de outros itens por posto.....	47
Quadro 18: Quantidade de folguista por posto de trabalho	48
Quadro 19: Parâmetros para cálculo do BDI.....	64

CAPÍTULO I



Orientações Gerais para Elaboração dos Artefatos da Fase Interna da Licitação



CAPÍTULO I – ORIENTAÇÕES GERAIS PARA ELABORAÇÃO DOS ARTEFATOS DA FASE INTERNA DA LICITAÇÃO

Este volume estabelece diretrizes, parâmetros e orientações para a contratação da Prestação de Serviços de Recepção, com foco na padronização dos procedimentos e na manutenção da qualidade das atividades desempenhadas pelos profissionais responsáveis pelo atendimento inicial ao público.

Os serviços de recepção consistem em receber, orientar e assegurar atendimento cordial, eficiente e alinhado à imagem institucional, contribuindo para o fluxo adequado de informações e de pessoas nas dependências do órgão ou entidade. A adequada execução do serviço pressupõe elevado padrão de urbanidade, clareza, presteza e profissionalismo no trato com o público.

A excelência no atendimento é alcançada mediante oferta célere de informações corretas, atualizadas e compreensíveis, observando-se princípios fundamentais como regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Para assegurar tais resultados, destacam-se entre as ações necessárias à adequada prestação do serviço:

- receber, identificar e orientar o público com urbanidade, presteza e discrição, prestando informações e direcionando aos setores competentes;
- apoiar atividades administrativas correlatas, como atendimento telefônico, registro e repasse de recados, bem como controle de correspondências e encomendas;
- contribuir para a organização e segurança do ambiente, mediante registro e acompanhamento da entrada e saída de pessoas, quando aplicável;
- atuar como canal ágil de comunicação entre o público externo e as unidades internas, reforçando eficiência, profissionalismo e cortesia.

O conteúdo deste estudo apresenta, em três capítulos, as premissas essenciais para a contratação dos serviços continuados de recepção. O Capítulo I reúne orientações gerais para a elaboração dos artefatos da fase interna da licitação. O Capítulo II detalha as especificações técnicas e o modelo recomendado para monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços, cuja incorporação aos editais e contratos é fortemente recomendada. O Capítulo III apresenta os valores referenciais para o serviço continuado de recepção e a metodologia utilizada para sua apuração.



1. INSTRUÇÕES GERAIS

Para melhor utilização das informações e dos dados constantes neste volume, devem ser observadas as instruções gerais a seguir.

1.1. A nomenclatura recomendada para definição do objeto é: Prestação de Serviços de Recepção.

1.2. A decisão da escolha da contratação dos serviços de recepção deverá estar embasada em análise criteriosa das reais necessidades dos postos de trabalho a serem contratados, considerando-se as especificações técnicas de cada tipo de serviço e a legislação específica.

1.2.1. Essa seleção é fundamental para a satisfação das necessidades do Contratante, apresentando reflexos significativos nas despesas decorrentes. Portanto, quando da contratação da Prestação de Serviços de Recepção, faz-se importante conhecer as especificações constantes no caderno de Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios – Vol. 02, objetivando selecionar a alternativa que melhor atenda às necessidades, tendo em vista o equilíbrio entre os princípios da eficiência e da economicidade.

1.3. Fica definido como unidade de medida para a contratação desses serviços o **Posto/dia**, tendo em vista a facilidade de administração/gerenciamento do contrato e consequente padronização no âmbito do Estado.

1.4. O termo “valores referenciais”, constante neste estudo, refere-se aos valores definidos com base em composições técnicas estabelecidas para a execução dos serviços e em preços referenciais obtidos no mercado, de acordo com o Decreto nº 67.888/23, e deverão ser utilizados como parâmetros de aceitabilidade dos menores preços ofertados. Ressalta-se que, em conformidade com o Artigo 8º do Decreto nº 67.888/23, a contratação de serviços terceirizados utilizará os valores dos Estudos Técnicos de Serviços Terceirizados - CADTERC, disponíveis no endereço eletrônico <https://compras.sp.gov.br/>.

1.5. As especificações técnicas, os critérios para composição de preços, os encargos sociais, os Benefícios e Despesas Indiretas (BDI) foram desenvolvidos levando-se em consideração a experiência e os dados históricos do Estado de São Paulo.

1.6. Foram pesquisadas e aplicadas todas as legislações pertinentes à Prestação de Serviços de Recepção, incluindo as legislações específicas, referentes a licitações e contratos, encargos trabalhistas, previdenciários, tributários/fiscais, bem como os dissídios das convenções coletivas das categorias profissionais.

1.7. Em conformidade com o Art. 135 da Lei Federal nº. 14.133/2021, os preços dos contratos para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra poderão ser repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais.

1.8. Como as exigências estabelecidas nas especificações técnicas são, em princípio, de uso comum aos órgãos da Administração Pública Estadual e de cunho abrangente, as especificidades dos serviços de recepção que se apresentem como importantes para cada Contratante deverão ser consideradas tanto na adaptação das especificações técnicas, como na composição dos respectivos preços dos serviços. Ou seja, caso o Contratante necessite de especificidades para a contratação dos serviços de recepção não considerados neste caderno, é de sua responsabilidade providenciar as adequações necessárias para a contratação do serviço.



1.9. Necessidades específicas não contempladas nas especificações técnicas ou itens originalmente agregados que se apresentem como excessivos em uma determinada contratação implicarão em ajustes e adaptações pelos próprios órgãos nas correspondentes composições de preços constantes no Capítulo III deste volume.

1.10. Este procedimento é extensivo para situações diferenciadas nas diversas regiões do Estado, a exemplo do piso salarial da região, vale-refeição, vale-transporte e outros.

1.11. As especificações técnicas constantes no Capítulo II deste documento deverão, obrigatoriamente, estar adequadas às modificações de composição de preços tratadas no item anterior.

1.11.1. As especificações técnicas poderão, ainda, sofrer adaptações para atender às peculiaridades de cada órgão da Administração, mesmo que tais modificações não venham alterar a composição dos preços dos serviços.

1.12. Recomenda-se o período de 30 (trinta) meses para a vigência inicial dos contratos.

1.13. Encontra-se inserida no presente estudo ferramenta a ser utilizada na gestão contratual, integrante do procedimento “Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção”.

1.14. O modelo apresentado neste estudo aplica-se às situações que demandem a contratação de serviços contínuos de recepção com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em conformidade com o inciso XVI do artigo 6º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

2. INSTRUÇÕES SOCIOAMBIENTAIS ESPECÍFICAS

2.1. Este caderno foi desenvolvido considerando a adesão do Governo do Estado de São Paulo à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (Decreto nº 64.148, de 19 de março de 2019) e, em especial, com vistas a promover ações relacionadas ao crescimento econômico, à inclusão social e à proteção ao meio ambiente. Essas diretrizes também estão contempladas no Decreto Estadual nº 50.170/2005 que tem como objetivo promover critérios socioambientais nas contratações estaduais.

2.2. Para as ocorrências relativas ao descarte de materiais potencialmente poluidores, deverão ser elaborados manuais de procedimentos a serem observados tanto pelo Contratante como pela Contratada, a exemplo:

2.3. Em atendimento à Resolução CONAMA nº 401, de 05 de novembro de 2008, e às Leis Estadual nº 12.300/2006 e Federal nº 12.305/2010 de Resíduos Sólidos e seus respectivos decretos regulamentadores, bem como à Resolução SMA nº 45/2015, o Contratante deverá entregar as pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos nos pontos de coleta credenciados e inseridos em rede de programa de responsabilidade pós-consumo do setor de pilhas e baterias.

2.4. Observa-se que a Lei Estadual nº 13.798/2009, que instituiu a Política Estadual de Mudanças Climáticas (PEMC), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 68.308/2024, tem por objetivo geral estabelecer o compromisso do Estado frente ao desafio das mudanças climáticas globais e dispor sobre as condições para as adaptações necessárias aos impactos derivados das mudanças climáticas, bem como contribuir para reduzir ou estabilizar a concentração dos gases de efeito estufa na atmosfera. Nesse contexto, cabe ressaltar que a transparência na Administração Pública deve ser reconhecida como ação de cunho socioambiental, pois o acesso às informações, propiciado à sociedade por meio de ferramentas como o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), a exemplo de outros sistemas de apoio à gestão da Administração Pública Estadual, facilita o acompanhamento do desempenho das compras governamentais.

2.5. Observa-se também que a prática de valores éticos e socioambientais que envolvem a licitação e se estendem à gestão contratual reflete a responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor. Assim devem ser entendidas, por exemplo, exigências concernentes ao cumprimento das normas relativas à saúde e segurança no trabalho.

2.6. Também merecem destaque práticas de gestão no cumprimento das determinações legais que conferem à Administração importante papel na garantia de direitos e conquistas trabalhistas, tais como a observação quanto ao recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, retenções da Previdência Social e exigências decorrentes de convenção ou acordo coletivo das categorias profissionais envolvidas na execução dos serviços terceirizados.

2.7. A justa aplicação de sanções administrativas, inclusive decorrentes de infrações ambientais, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e da legislação vigente, inibe que fornecedores tenham comportamento incompatível com os valores éticos da Administração Pública.

2.8. As especificações socioambientais encontram-se de acordo com os manuais de boas práticas e a legislação vigente até a presente data.



3. MINUTAS PADRONIZADAS

3.1. Em atenção ao disposto no artigo 19 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o Decreto estadual nº 67.608, de 27 de março de 2023, em seu artigo 3º, determinou que os órgãos e entidades da Administração Pública estadual direta e autárquica devem utilizar as minutas-padrão instituídas pela Secretaria de Gestão e Governo Digital (SGGD), com o auxílio da Procuradoria Geral do Estado (PGE), para as licitações e contratações regidas pela referida Lei.

3.2. Essas minutas destinam-se à utilização pelos órgãos e entidades assessorados pela PGE, e os representantes do Estado em fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público deverão adotar as providências necessárias à observância das orientações deste volume, no que couber.

3.3. A unidade contratante deverá observar integralmente as orientações e parâmetros constantes dessas minutas, adaptando-as quando houver especificidades (devidamente justificadas no processo administrativo). Elaboradas com base na legislação vigente e nas melhores práticas de gestão, visam à padronização de procedimentos, à segurança jurídica e à eficiência administrativa, contribuindo para reduzir riscos, uniformizar entendimentos e fortalecer o controle preventivo sobre os atos administrativos.

3.4. As versões atualizadas das minutas-padrão encontram-se disponíveis no Portal de Compras do Governo do Estado de São Paulo (<https://compras.sp.gov.br/toolkits/>) e no sítio eletrônico da Procuradoria Geral do Estado (<https://www.pge.sp.gov.br/>).

CAPÍTULO II



Especificações Técnicas



CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Este Capítulo apresenta as especificações técnicas a serem observadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual na elaboração dos artefatos da fase de planejamento destinados à contratação de serviços de recepção. Com base nas minutas-padrão referidas no Capítulo I, são consolidadas orientações, modelos documentais, diretrizes e instruções para a elaboração dos artefatos correspondentes ao Termo de Referência, Relação de Postos e Locais, Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso, Especificações para o Modelo de Planilha de Proposta e Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção.

A. ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

O conteúdo apresentado nesta seção deve substituir a redação correspondente da minuta-padrão de Termo de Referência (TR), de forma a adequá-la às contratações de serviços de recepção. Os trechos destacados em vermelho indicam campos que devem ser personalizados pela Unidade Contratante, conforme a realidade, as necessidades e as especificidades do órgão ou entidade. Ressalta-se que a numeração dos itens poderá divergir daquela constante na minuta-padrão, em razão das adaptações necessárias ao presente modelo.

1. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 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, nos termos da tabela abaixo, com a efetiva cobertura dos postos designados, nos locais especificados na relação de postos e locais que constitui apêndice deste Termo de Referência, e conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, conforme justificativa (...)

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.

2. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 5 – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Início da execução

5.1. O Início da execução do objeto será em [XX (XXX)] dias [a contar da assinatura



do contrato] OU [a contar da emissão da ordem de serviço];

Local de execução

5.2. Os serviços serão executados nos locais indicados na relação de postos e locais, apêndice deste Termo de Referência.

Descrição dos Serviços

5.3. 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.

5.4. Os serviços serão prestados em consonância com os postos indicados nessa relação, dentre as seguintes alternativas de escalas:

- 5.4.1. Posto de 44 horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira;
- 5.4.2. Posto de 12 horas diárias – diurno – de 2ª a 6ª feira;
- 5.4.3. Posto de 8 horas diárias – diurno – de 2ª feira a domingo;
- 5.4.4. Posto de 12 horas diárias – diurno – de 2ª feira a domingo;
- 5.4.5. Posto de 12 horas diárias – noturno – de 2ª feira a domingo; e
- 5.4.6. Posto de 24 horas diárias – diuturno – de 2ª feira a domingo.

5.5. A Prestação de Serviços de Recepção nos postos fixados pelo Contratante envolve a alocação, pelo Contratado, de empregados capacitados para:

- 5.5.1. Assumir o posto devidamente uniformizados e com aparência pessoal adequada;
- 5.5.2. Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados;
- 5.5.3. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e o encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;
- 5.5.4. Receber de forma educada e prestativa os usuários que se dirigirem às Unidades Administrativas do Contratante, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;
- 5.5.5. Comunicar imediatamente ao Contratante quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- 5.5.6. 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;
- 5.5.7. Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas simples de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;



5.5.8. Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando-os aos funcionários competentes;

5.5.9. 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 (Observação: 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);

5.5.10. Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;

5.5.11. Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;

5.5.12. Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;

5.5.13. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;

5.5.14. 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;

5.5.15. Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;

5.5.16. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;

5.5.17. Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;

5.5.18. Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;

5.5.19. 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;

5.5.20. 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

5.5.21. Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.

5.6. O Contratado 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.

5.7. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo ao Contratado otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços



para satisfação do Contratante. O Contratado responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

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

Obrigações e Responsabilidades do Contratado

5.9. Para a Prestação dos Serviços de Recepção, o Contratado obriga-se a:

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

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

5.9.3. 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;

5.9.4. 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;

5.9.5. Prestar serviço de apoio administrativo ao público em geral, sejam visitantes ou funcionários, respeitando os procedimentos do Contratante;

5.9.6. Designar, para a realização dos serviços, empregados devidamente qualificados, com experiência de mais de 1 (um) ano na função;

5.9.7. Manter funcionários devidamente treinados para o exercício de suas obrigações;

5.9.8. Disponibilizar em todos os postos objeto da contratação trabalhadores com instrução mínima de segundo grau completo e idade mínima de 18 anos;

5.9.9. 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;

5.9.10. Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);

5.9.11. Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados;

5.9.12. Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os empregados;

5.9.13. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante;



- 5.9.14. 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;
- 5.9.15. Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos;
- 5.9.16. Apresentar, sempre que solicitados, os comprovantes de pagamento de benefícios e encargos;
- 5.9.17. 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;
- 5.9.18. 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;
- 5.9.19. Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- 5.9.20. 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;
- 5.9.21. 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;
- 5.9.22. 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;
- 5.9.23. 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;
- 5.9.24. 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;
- 5.9.25. Arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 5.9.26. A inadimplência do Contratado em relação aos encargos supracitados não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação.

Obrigações e Responsabilidades do Contratante

5.10. O Contratante responsabiliza-se por:

- 5.10.1. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pelo Contratado;



- 5.10.2. Exercer a fiscalização dos serviços por técnico(s) especialmente designado(s);
- 5.10.3. Indicar, formalmente, o gestor e o(s) fiscal(is) para acompanhamento da execução contratual;
- 5.10.4. Expedir autorização de serviços com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de início da sua execução;
- 5.10.5. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;
- 5.10.6. Indicar instalações sanitárias;
- 5.10.7. Fornecer a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas e internet;
- 5.10.8. Indicar vestiários com armários guarda-roupas.

3. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 6 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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 Apêndice deste Termo de Referência, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, que poderá acarretar o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

- 6.XX. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:
- 6.XX.1 A fiscalização do Contratante terá livre acesso aos locais de execução do serviço;
 - 6.XX.2 A autoridade competente do Contratante poderá ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de profissionais do Contratado 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.XX.3 A ausência de comunicação, por parte do Contratante, referente a irregularidades ou falhas, não exime o Contratado do regular cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato

4. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 7 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. O contratante executará mensalmente a medição dos serviços, considerando a quantidade dos serviços efetivamente executados.
- 7.2. O contratante realizará a aferição da qualidade dos serviços efetivamente executados por meio do Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção.
 - 7.2.1 Os critérios, conceitos e itens que serão objeto de avaliação mensal estão descritos no apêndice Avaliação da qualidade dos serviços de Recepção



deste Termo de Referência.

7.3. Serão aplicados glosas e descontos nas faturas mensais:

7.3.1 dos valores relativos às quantidades de serviço não executadas por motivos imputáveis à contratada;

7.3.2 em razão da pontuação obtida no Procedimento de Avaliação de Qualidade dos Serviços referida no item 7.2.

7.4. As glosas e descontos incidirão sem prejuízo da aplicação concomitante das sanções disciplinadas em edital e contrato.

5. INSTRUÇÕES PARA USO NO ITEM 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.



B. RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS

O conteúdo apresentado nesta seção deve substituir a redação correspondente da minuta-padrão de Termo de Referência (TR), adequando-se às contratações de serviços de recepção.

Apresenta-se, a seguir, um modelo de postos e locais onde serão prestados os serviços, a ser utilizado como referência pelos órgãos e entidades e adaptado pela Unidade Contratante, conforme suas necessidades específicas. É importante que sejam informados o endereço completo dos locais e o número de postos que serão objeto da contratação, em conformidade com as Especificações Técnicas do Termo de Referência. Caso algum serviço não seja aplicável, o campo correspondente deverá ser preenchido com o valor “zero”.

Quadro 1: Modelo de Relação de Postos e Locais

1. 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)			
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		
Endereço			
(Endereço completo do local de prestação dos serviços)			

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.

2. COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS

2.1. 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).

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



C. MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

Esta seção apresenta o modelo de Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso a ser assinado pelo representante legal do contratado. O documento deve ser utilizado como referência pelos órgãos e entidades contratantes, devendo ser reproduzido e preenchido conforme as informações do contrato específico, sem alteração de seu conteúdo. Recomenda-se que a Unidade Contratante adote controles que assegurem a assinatura do termo por todos os profissionais que, direta ou indiretamente, tenham acesso a informações restritas, inclusive em casos de substituição ou remanejamento de pessoal.

- Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelo representante legal do Contratado

O Contratado _____, inscrito no CNPJ sob o número _____, com sede em _____, doravante designado Signatário, neste ato representado por _____, inscrito(a) no CPF sob número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelos profissionais do Contratado

_____, 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 _____.



D. MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

O conteúdo apresentado nesta seção deve substituir a redação correspondente da minuta-padrão de Termo de Referência (TR), adequando-se às contratações de serviços de recepção.

A adaptação deve refletir as características e a configuração dos Postos e Locais onde serão prestados os serviços (Seção B deste Capítulo), indicando o tipo e o número de cada posto, a estimativa de dias trabalhados e incluindo campos em branco para posterior preenchimento pelo licitante com o preço unitário de cada item, o correspondente total e o valor global da contratação (em R\$).

Recomenda-se atenção à manutenção da estrutura e das informações essenciais do modelo, de modo a assegurar transparência e comparabilidade entre as propostas apresentadas pelos licitantes.

Quadro 2: 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 diária – 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 (1)	Unidade Nº 2 (2)	Total do Grupo (1) + (2)

Proposta para o grupo nº 2:

Total	Unidade Nº 3 (1)	Unidade Nº 4 (2)	Total do Grupo (1) + (2)



E. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

O conteúdo apresentado nesta seção tem caráter orientativo e deve ser utilizado pelas Unidades Contratantes na fase de execução contratual, especialmente na fiscalização e gestão dos serviços de recepção.

Seu objetivo é apoiar os gestores e fiscais de contrato na verificação periódica da conformidade e da qualidade dos serviços prestados, assegurando padronização nos procedimentos de acompanhamento, registro e avaliação de desempenho da contratada.

Para tanto, as atividades descritas deverão ser executadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, com base nas diretrizes estabelecidas, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados a serem encaminhados ao gestor do contrato.

1. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado 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.

2. 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.

2.1. Condições complementares:

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

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

2.1.3. Sempre que o Contratado 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.



3. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

3.1. 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%
Total	100%

3.2. Desempenho das Atividades

Item	Percentual de Ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos e acessórios	20%
Atendimento às ocorrências	40%
Total	100%

3.3. Gerenciamento

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

4. RESPONSABILIDADES

4.1. 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 do Contratado;
- **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 do Contratado 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 ao Contratado, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

4.2. 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 ao Contratado;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, com a garantia da defesa prévia ao Contratado; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1. 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 do Contratado.

5.2. 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 ao Contratado.

5.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho do Contratado realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.

5.4. 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 ao Contratado.

5.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente ao Contratado, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global do Contratado em relação aos conceitos alcançados por ele.

5.6. 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 o Contratado como segue:

5.6.1. Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando o Contratado 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;

5.6.2. Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando o Contratado, 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;



5.6.3. Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando o Contratado, 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.

6. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

6.1. As faturas apresentadas pelo Contratado 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 ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

6.2. 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.

7. SUBANEXOS

7.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;

7.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;

7.3. Relatório das Instalações e Quadro-resumo.



Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratado:			
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			

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)			
---	--	--	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável do Contratado:
-------------	--	-----------------------------------	--



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)
1. Cumprimento das atividades	Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como: 1. Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada; 2. Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados; 3. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada; 4. Receber de forma educada e prestativa os usuários, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes; 5. Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada; 6. 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; 7. Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares; 8. Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, e encaminhando os mesmos aos funcionários competentes; 9. Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de sua utilização; 10. Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade; 11. Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante; 12. Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados; 13. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança; 14. Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante; 15. Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços; 16. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres; 17. Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros; 18. Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto; 19. 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; 20. 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; 21. Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.



Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
2. Cobertura dos postos nos horários determinados	1. Disponibilização de empregados em quantidade necessária, estando eles uniformizados e portando crachá com foto recente, devidamente registrados em sua carteira de trabalho; 2. Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; e 3. Cumprimento integral dos horários e frequências de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.
3. Qualificação/atendimento ao público/postura	1. Conduta dos empregados do Contratado com o cliente e com o público; 2. Empregados com instrução mínima de segundo grau ou equivalente, comprovada por escola reconhecida; 3. 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 4. Empregados capacitados e treinados com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.
4. Uniformes e identificação	1. Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente; 2. Empregados com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos; e 3. Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
1. Especificação técnica dos serviços	1. Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.
2. Equipamentos e acessórios	1. 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.
3. Atendimento às ocorrências	1. Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e com a qualidade desejada, observada a eficácia da ação do recepcionista diante da situação; 2. Registro e controle diários das ocorrências do posto; 3. 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 4. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.

Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
1. Periodicidade da supervisão	1. Execução de supervisão por parte do Contratado e na periodicidade acordada.
2. Gerenciamento das atividades operacionais	1. Administrar as atividades operacionais; e 2. 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).
3. Atendimento às solicitações	1. Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.
4. Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	1. Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte do Contratado em conformidade com a disciplina do modelo de gestão do contrato do Termo de Referência que compõe Anexo do Edital.



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)
Avaliação Global				

Relatório das Instalações Quadro-resumo

Grupo	Mês												Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Total													

CAPÍTULO III



**Valores Referenciais,
Definições e Critérios para
Elaboração dos Preços**



CAPÍTULO III – VALORES REFERENCIAIS, DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS

1. RESUMO – VALORES REFERENCIAIS

Os valores referenciais dos postos por dia têm como base de referência Janeiro de 2025, sendo apresentados no quadro a seguir e levam em consideração os Benefícios e Despesas Indiretas (BDI), que serão apresentados no Capítulo III deste documento.

A unidade de medida utilizada para a contratação dos postos de serviço (Posto/dia) visa à padronização das contratações, objeto deste volume, no âmbito do Estado de São Paulo. Entende-se pela unidade de medida Posto/dia o trabalho de 1 (um) Recepcionista em 1 (um) local determinado por certo período.

Quadro 3: Estimativa dos preços referenciais (R\$/dia) por regime dos postos e suas respectivas escalas

Prestação de Serviços de Recepção – Vol. 19	Posto/dia
Valores referenciais com BDI e tributos	R\$/dia
Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais – 2ª a 6ª feira	R\$ 297,35
Posto de Recepcionista diurno – 12 horas diárias – 2ª a 6ª feira	R\$ 396,15
Posto de Recepcionista diurno – 08 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 286,65
Posto de Recepcionista diurno – 12 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 381,58
Posto de Recepcionista noturno – 12 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 435,42
Posto de Recepcionista diuturno – 24 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 817,00

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

Os preços dos serviços apresentados deverão ser utilizados como critério de aceitabilidade dos preços.

2. DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DOS VALORES UNITÁRIOS

A composição dos preços apresentada a seguir demonstra de forma analítica todos os insumos, quantidades, ponderações, preços e demais variáveis que interferem na formação dos preços dos serviços de recepção. Os quadros abaixo (Quadro 4 a Quadro 9) apresentam os custos dos postos segundo as escalas.

Para o cálculo da cobertura do intervalo de repouso e alimentação, foi considerado ocusto para a reposição por um outro profissional com o mesmo regime de trabalho.

Os somatórios dos itens de composição de custos foram arredondados em duas casas decimais.



a) Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

Quadro 4: Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 44 HORAS SEMANAIS DIURNO DE SEG A SEX		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2025		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 1.864,72	30,2218%
Salário-base	R\$ 1.864,72	30,2218%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.002,98	16,2555%
Vale-transporte	R\$ 115,96	1,8794%
Custo mensal	R\$ 227,84	3,6926%
Parcela do trabalhador	-R\$ 111,88	-1,8133%
Vale-refeição	R\$ 403,64	6,5419%
Custo mensal	R\$ 430,75	6,9812%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,73	0,0280%
Parcela do trabalhador	-R\$ 28,84	-0,4674%
Cesta básica	R\$ 144,68	2,3449%
Assistência médica familiar	R\$ 35,33	0,5726%
Benefício social sindical	R\$ 15,96	0,2587%
Auxílio-creche	R\$ 11,62	0,1883%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 11,79	0,1911%
Prêmio Assiduidade	R\$ 264,00	4,2787%
Insumos Diversos	R\$ 69,93	1,1334%
Uniforme	R\$ 65,88	1,0677%
Gasto mensal	R\$ 72,60	1,1766%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 6,72	-0,1089%
Outros Itens	R\$ 4,05	0,0656%
Gasto mensal	R\$ 4,46	0,0723%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,41	-0,0066%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.397,44	22,6485%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 686,22	11,1217%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 316,22	5,1250%
Afastamento maternidade	R\$ 0,67	0,0109%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 296,64	4,8077%
Custo de rescisão	R\$ 81,98	1,3287%
Outros	R\$ 15,71	0,2546%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 492,62	7,9840%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 492,62	7,9840%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 1.342,42	21,7568%
Custos Indiretos	R\$ 280,49	4,5459%
Lucro	R\$ 367,79	5,9608%
Tributos	R\$ 694,14	11,2500%
ISS	R\$ 123,40	2,0000%
PIS	R\$ 101,81	1,6501%
COFINS	R\$ 468,93	7,6000%
Total do Posto/mês	R\$ 6.170,11	100,0000%
Total do Posto/dia (20,75 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 297,35	-

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.



b) Recepcionista diurno – 12 horas diárias (2ª a 6ª feira)

Quadro 5: Posto de Recepcionista diurno - 12 horas diárias (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A SEX		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2025		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,37
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 2.554,67	31,0784%
Salário-base	R\$ 1.864,72	22,6850%
Folguista	R\$ 689,95	8,3935%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.374,06	16,7159%
Vale-transporte	R\$ 158,85	1,9325%
Custo mensal	R\$ 312,13	3,7972%
Parcela do trabalhador	-R\$ 153,28	-1,8647%
Vale-refeição	R\$ 552,98	6,7272%
Custo mensal	R\$ 590,12	7,1790%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 2,37	0,0288%
Parcela do trabalhador	-R\$ 39,51	-0,4807%
Cesta básica	R\$ 198,21	2,4113%
Assistência médica familiar	R\$ 48,40	0,5888%
Benefício social sindical	R\$ 21,87	0,2660%
Auxílio-creche	R\$ 15,92	0,1937%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 16,15	0,1965%
Prêmio Assiduidade	R\$ 361,68	4,4000%
Insumos Diversos	R\$ 95,81	1,1656%
Uniforme	R\$ 90,27	1,0982%
Gasto mensal	R\$ 99,47	1,2101%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 9,20	-0,1119%
Outros Itens	R\$ 5,54	0,0674%
Gasto mensal	R\$ 6,11	0,0743%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,57	-0,0069%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.914,49	23,2904%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 940,12	11,4369%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 433,22	5,2703%
Afastamento maternidade	R\$ 0,92	0,0112%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 406,40	4,9440%
Custo de rescisão	R\$ 112,31	1,3663%
Outros	R\$ 21,52	0,2618%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 492,62	5,9929%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 492,62	5,9929%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 1.788,42	21,7568%
Custos Indiretos	R\$ 373,68	4,5459%
Lucro	R\$ 489,98	5,9608%
Tributos	R\$ 924,76	11,2500%
ISS	R\$ 164,40	2,0000%
PIS	R\$ 135,63	1,6500%
COFINS	R\$ 624,73	7,6001%
Total do Posto/mês	R\$ 8.220,07	100,0000%
Total do Posto/dia (20,75 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 396,15	-

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol. 19 - Jan/2025.



c) Recepcionista diurno – 8 horas diárias (2ª feira a domingo)

Quadro 6: Posto de Recepcionista diurno – 8 horas diárias (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 8 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2025		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,29
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 2.405,49	28,9070%
Salário-base	R\$ 1.864,72	22,4085%
Folguista	R\$ 540,77	6,4985%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.447,19	17,3910%
Vale-transporte	R\$ 205,24	2,4664%
Custo mensal	R\$ 349,57	4,2008%
Parcela do trabalhador	-R\$ 144,33	-1,7344%
Vale-refeição	R\$ 618,39	7,4312%
Custo mensal	R\$ 660,91	7,9422%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,73	0,0208%
Parcela do trabalhador	-R\$ 44,25	-0,5318%
Cesta básica	R\$ 186,64	2,2428%
Assistência médica familiar	R\$ 45,58	0,5477%
Benefício social sindical	R\$ 20,59	0,2474%
Auxílio-creche	R\$ 14,99	0,1801%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 15,21	0,1828%
Prêmio Assiduidade	R\$ 340,56	4,0925%
Insumos Diversos	R\$ 90,22	1,0842%
Uniforme	R\$ 85,00	1,0215%
Gasto mensal	R\$ 93,66	1,1255%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 8,66	-0,1041%
Outros Itens	R\$ 5,22	0,0627%
Gasto mensal	R\$ 5,75	0,0691%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,53	-0,0064%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.786,78	21,4719%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 885,22	10,6378%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 407,97	4,9026%
Afastamento maternidade	R\$ 0,87	0,0105%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 382,67	4,5986%
Custo de rescisão	R\$ 92,21	1,1081%
Outros	R\$ 17,84	0,2144%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 781,32	9,3892%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 781,32	9,3892%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 1.810,48	21,7567%
Custos Indiretos	R\$ 378,29	4,5459%
Lucro	R\$ 496,03	5,9608%
Tributos	R\$ 936,16	11,2499%
ISS	R\$ 166,43	2,0000%
PIS	R\$ 137,30	1,6499%
COFINS	R\$ 632,43	7,6000%
Total do Posto/mês	R\$ 8.321,48	100,0000%
Total do Posto/dia (29,03 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 286,65	-

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.



d) Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 7: Posto de Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2025		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	2,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 3.729,44	32,1079%
Salário-base	R\$ 3.729,44	32,1079%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.668,54	14,3650%
Vale-transporte	R\$ 110,46	0,9510%
Custo mensal	R\$ 334,23	2,8775%
Parcela do trabalhador	-R\$ 223,77	-1,9265%
Vale-refeição	R\$ 591,32	5,0909%
Custo mensal	R\$ 631,90	5,4402%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,73	0,0149%
Parcela do trabalhador	-R\$ 42,31	-0,3643%
Cesta básica	R\$ 289,36	2,4912%
Assistência médica familiar	R\$ 70,66	0,6083%
Benefício social sindical	R\$ 31,92	0,2748%
Auxílio-creche	R\$ 23,24	0,2001%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 23,58	0,2030%
Prêmio Assiduidade	R\$ 528,00	4,5457%
Insumos Diversos	R\$ 139,88	1,2043%
Uniforme	R\$ 131,79	1,1346%
Gasto mensal	R\$ 145,22	1,2502%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 13,43	-0,1156%
Outros Itens	R\$ 8,09	0,0696%
Gasto mensal	R\$ 8,92	0,0768%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,83	-0,0071%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 2.851,26	24,5474%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 1.372,43	11,8157%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 632,44	5,4449%
Afastamento maternidade	R\$ 1,34	0,0115%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 593,28	5,1077%
Custo de rescisão	R\$ 211,73	1,8228%
Outros	R\$ 40,04	0,3447%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 699,09	6,0187%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 699,09	6,0187%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 2.527,13	21,7568%
Custos Indiretos	R\$ 528,03	4,5460%
Lucro	R\$ 692,37	5,9608%
Tributos	R\$ 1.306,73	11,2500%
ISS	R\$ 232,31	2,0000%
PIS	R\$ 191,65	1,6500%
COFINS	R\$ 882,77	7,6000%
Total do Posto/mês	R\$ 11.615,34	100,0000%
Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 381,58	-

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.



e) Recepcionista noturno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 8: Posto de Recepcionista noturno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS NOTURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2025		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Noturno
	Qtd. Funcionários	2,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 4.400,26	33,1989%
Salário-base	R\$ 3.729,44	28,1378%
Adicional noturno	R\$ 361,21	2,7252%
Hora noturna adicional	R\$ 309,61	2,3359%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.668,54	12,5887%
Vale-transporte	R\$ 110,46	0,8334%
Custo mensal	R\$ 334,23	2,5217%
Parcela do trabalhador	-R\$ 223,77	-1,6883%
Vale-refeição	R\$ 591,32	4,4614%
Custo mensal	R\$ 631,90	4,7675%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,73	0,0131%
Parcela do trabalhador	-R\$ 42,31	-0,3192%
Cesta básica	R\$ 289,36	2,1832%
Assistência médica familiar	R\$ 70,66	0,5331%
Benefício social sindical	R\$ 31,92	0,2408%
Auxílio-creche	R\$ 23,24	0,1753%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 23,58	0,1779%
Prêmio Assiduidade	R\$ 528,00	3,9836%
Insumos Diversos	R\$ 139,88	1,0554%
Uniforme	R\$ 131,79	0,9943%
Gasto mensal	R\$ 145,22	1,0957%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 13,43	-0,1013%
Outros Itens	R\$ 8,09	0,0610%
Gasto mensal	R\$ 8,92	0,0673%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,83	-0,0063%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 3.364,13	25,3816%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 1.619,30	12,2172%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 746,20	5,6299%
Afastamento maternidade	R\$ 1,58	0,0119%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 699,99	5,2813%
Custo de rescisão	R\$ 249,82	1,8848%
Outros	R\$ 47,24	0,3564%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 797,73	6,0187%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 797,73	6,0187%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 2.883,68	21,7567%
Custos Indiretos	R\$ 602,53	4,5459%
Lucro	R\$ 790,06	5,9608%
Tributos	R\$ 1.491,09	11,2499%
ISS	R\$ 265,08	2,0000%
PIS	R\$ 218,69	1,6500%
COFINS	R\$ 1.007,32	7,6000%
Total do Posto/mês	R\$ 13.254,22	100,0000%
Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 435,42	-

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.



f) Recepcionista diuturno – 24 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 9: Posto de Recepcionista diuturno – 24 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 24 HORAS DIÁRIAS DIUTURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2025		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Diuturno
	Qtd. Funcionários	4,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 8.129,70	32,69%
Salário-base	R\$ 7.458,88	29,99%
Adicional noturno	R\$ 361,21	1,45%
Hora noturna adicional	R\$ 309,61	1,24%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 3.337,08	13,42%
Vale-transporte	R\$ 220,93	0,89%
Custo mensal	R\$ 668,46	2,69%
Parcela do trabalhador	-R\$ 447,53	-1,80%
Vale-refeição	R\$ 1.182,64	4,76%
Custo mensal	R\$ 1.263,80	5,08%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 3,46	0,01%
Parcela do trabalhador	-R\$ 84,62	-0,34%
Cesta básica	R\$ 578,72	2,33%
Assistência médica familiar	R\$ 141,32	0,57%
Benefício social sindical	R\$ 63,84	0,26%
Auxílio-creche	R\$ 46,48	0,19%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 47,15	0,19%
Prêmio Assiduidade	R\$ 1.056,00	4,2462%
Insumos Diversos	R\$ 279,75	1,12%
Uniforme	R\$ 263,56	1,06%
Gasto mensal	R\$ 290,42	1,17%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 26,86	-0,11%
Outros Itens	R\$ 16,19	0,07%
Gasto mensal	R\$ 17,84	0,07%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 1,65	-0,01%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 6.215,38	24,99%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 2.991,73	12,03%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 1.378,63	5,54%
Afastamento maternidade	R\$ 2,93	0,01%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 1.293,27	5,20%
Custo de rescisão	R\$ 461,55	1,86%
Outros	R\$ 87,27	0,35%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 1.496,83	6,02%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 1.496,83	6,02%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 5.410,81	21,76%
Custos Indiretos	R\$ 1.130,55	4,55%
Lucro	R\$ 1.482,43	5,96%
Tributos	R\$ 2.797,83	11,25%
ISS	R\$ 497,39	2,00%
PIS	R\$ 410,35	1,65%
COFINS	R\$ 1.890,09	7,60%
Total do Posto/mês	R\$ 24.869,55	100,00%
Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 817,00	-

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

3. PLANILHA DE ORÇAMENTO – EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DE VALORES REFERENCIAIS

Após o dimensionamento das efetivas necessidades de cada tipo de serviço e dos quantitativos de Posto/dia no prazo contratual considerado, deverá ser elaborado um orçamento detalhado em planilha que expresse o custo unitário e o custo total dos serviços. A planilha de orçamento a seguir, a ser totalmente preenchida pela administração, deve explicitar o tipo e a quantidade de serviços previstos/estimados, o preço unitário de cada tipo de serviço, os correspondentes totais e o valor máximo total admitido para a contratação (R\$), se constituindo no parâmetro de aceitabilidade dos preços ofertados.

Quadro 10: Exemplo de planilha de orçamento para aceitabilidade de preços ofertados

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	4	652	R\$ 297,35	R\$ 775.488,80
2	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira	2	652	R\$ 396,15	R\$ 516.579,60
3	Posto de Recepcionista 8 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo	1	913	R\$ 286,65	R\$ 261.711,45
4	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo	5	913	R\$ 381,58	R\$ 1.741.912,70
5	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo	3	913	R\$ 435,42	R\$ 1.192.615,38
6	Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo	2	913	R\$ 817,00	R\$ 1.491.842,00
Total					R\$ 5.980.149,93

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

O cálculo dos dias trabalhados ao longo do contrato (para contratos com 30 meses de vigência) é assim determinado:

- 2ª a 6ª feira

$$\frac{5 \text{ (dias)} \times 52,18 \text{ (semanas/ano)} \times 30 \text{ (vigência)}}{12 \text{ (meses)}} = 652 \text{ (dias trabalhados)}$$

- 2ª feira a domingo

$$\frac{365,25 \text{ (dias)} \times 30 \text{ (vigência)}}{12 \text{ (meses)}} = 913 \text{ (dias trabalhados)}$$

Cada Contratante deverá elaborar esse quadro de acordo com as suas reais necessidades.



4. DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS

Para obtenção dos valores apresentados no Capítulo III, fazem-se necessárias definições que suportem os cálculos. Esses critérios e referências técnicas estão apresentados abaixo, divididos em custos diretos de mão de obra, encargos sociais etrabalhistas e Benefícios e Despesas Indiretas (BDI).

5. CUSTO DE MÃO DE OBRA¹

5.1. Custo Salarial

O piso salarial da categoria de Recepcionista é de R\$ 1.864,72 mensal para todos os postos de trabalho, conforme demonstrado a seguir.

Quadro 11: Distribuição do piso salarial por períodos e frequências

Piso Salarial (CCT 2025)	Turno	Frequência	Nº de Horas	Nº de Empregados do Posto de Trabalho
R\$ 1864,72 mensal	Diurno	2ª a 6ª feira	44 horas semanais	1,00
		2ª a 6ª feira	12 horas diárias	1,37
		2ª feira a domingo	8 horas diárias	1,29
		2ª feira a domingo	12 horas diárias	2,00
	Noturno	2ª feira a domingo	12 horas diárias	2,00
	Diuturno	2ª feira a domingo	24 horas diárias	4,00

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

¹ Os custos referenciais de mão de obra estão ajustados com base na Convenção Coletiva de Trabalho 2025, entre o Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado de São Paulo (SEAC) e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo (SIEMACO) e levam em consideração a pesquisa de preços referenciais válida para Janeiro de 2025.



5.2. Adicional Noturno e Hora Noturna Reduzida: Art. 73 da CLT

O adicional noturno é concedido ao profissional que cumprir jornada parcial ou integralmente entre o horário de 22h às 5h, a fim de compensar, de alguma forma, o desgaste decorrente da troca de horários. De acordo com o art. 73 da CLT, o custo da hora noturna deve ser maior que o da hora diurna em, no mínimo, 20%.

No §1º deste mesmo artigo fica estipulado que a hora noturna deve ser computada com duração de 52 minutos e 30 segundos. Devido a essa redução, são garantidos ao funcionário como hora noturna adicional os resíduos provenientes de cada 60 (sessenta) minutos trabalhados no período noturno².

O cálculo do adicional noturno (Adic.Not) segue a seguinte fórmula:

$$\text{Adic.Not} = \text{QHN} \times (\text{HN} \times 20\%)$$

Em que:

QHN: Quantidade de horas noturnas trabalhadas (7 × 30,44); e

HN: Valor da hora normal.

Já a hora noturna reduzida (Hnot.adic.) é calculada como se segue:

$$\text{Hnot.adic.} = \text{QHN} \times (\text{chReduz} - 1) \times \text{HN} \times (1 + 20\%)$$

Em que:

QHN: Quantidade de horas noturnas trabalhadas (7 × 30,44);

chReduz: Coeficiente de conversão da hora reduzida (1,142857 = $\frac{60}{52,5}$); e

HN: Valor da hora normal



5.3. Adicional para Feriados Trabalhados

Não está previsto o funcionamento dos postos de trabalho com jornada de 44 horas semanais nos dias de feriado. Os demais postos (escala de trabalho 12x36h) terão o funcionamento contínuo, sem interrupção em feriados.

O art. 59-A, §1º, da CLT estabelece que os feriados são considerados compensados para a jornada de trabalho 12x36h.

5.4. Benefícios aos Empregados²

Com respeito às rubricas deste grupo, salienta-se que as empresas estão desautorizadas a aproveitar créditos de PIS/COFINS associados aos custos com fornecimento de vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação e cesta básica. Trata-se de impedimento conferido pelos artigos 2º e 3º da Lei Federal nº 10.637/2002, alterada pela Lei Federal nº 12.973/2014, e pelo artigo 3º da Lei nº Federal 10.833/2003, amparados pela Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022. Isto posto, apresentam-se:

- a) Vale-transporte: valor unitário da condução do funcionário = o valor da passagem de ônibus da cidade.
- b) A tarifa de R\$ 5,49, paga com Crédito Eletrônico Vale-Transporte (VT) • Ônibus, permite até dois embarques em ônibus diferentes, em período de 3 horas.
 - Valor unitário: R\$ 5,49 (cidade de São Paulo);
 - Quantidade de modais por dia trabalhado = 02 (dois), ida e volta;
 - Quantidade de tarifas fornecidas por dia de trabalho, por posto de trabalho:

Quadro 12: Quantidade de tarifas fornecidas por dia trabalhado, por posto de trabalho

Posto	Jornada	Nº de Empregados do Posto de Trabalho (1)	Modais/Dia (2)	Tarifas Fornecidas por Dia Trabalhado (3) = (1) * (2)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	1,00	2	2,00
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	1,37	2	2,74
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	1,29	2	2,58
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	2,00	2	4,00
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	2,00	2	4,00
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	4,00	2	8,00

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

² A Lei nº 13.467/2017, no art. 59-A §1º, extinguiu o pagamento de adicional noturno para as horas estendidas (após 5h) para a jornada de 12x36 horas e DSR.



Quadro 13: Custo mensal do prêmio assiduidade

Posto	Jornada	Valor do Prêmio (1)	Coefficiente de assiduidade (1-% probabilidade de faltas) (2)	Meses no Ano (3)	Quantidade de Trabalhadores no Posto (4)	Quantidade de Folguistas no Posto (5)	Custo Mensal (R\$/mês) (1)*(2)*((4)+(5)) (6)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	R\$ 300,00	0,88	12,00	1,00	0,00	R\$ 264,00
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	R\$ 300,00	0,88	12,00	1,00	0,37	R\$ 361,68
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	R\$ 300,00	0,88	12,00	1,00	0,29	R\$ 340,56
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	R\$ 300,00	0,88	12,00	2,00	0,00	R\$ 528,00
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	R\$ 300,00	0,88	12,00	2,00	0,00	R\$ 528,00
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	R\$ 300,00	0,88	12,00	4,00	0,00	R\$ 1.056,00

- Custo mensal com vale-transporte, por posto de trabalho:

Quadro 14: Custo mensal com vale-transporte, por posto de trabalho

Posto	Jornada	Tarifas Fornecidas por Dia Trabalhado (1)	Dias Efetivamente Trabalhados por Mês (2)	Tarifas Fornecidas por Mês (3) = (1) * (2)	Tarifa Unitária (4)	Custo Mensal (R\$/mês) (5) = (3) * (4)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	R\$ 2,00	20,75	R\$ 41,50	R\$ 5,49	R\$ 227,84
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	R\$ 2,74	20,75	R\$ 56,86	R\$ 5,49	R\$ 312,13
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	R\$ 2,58	24,68	R\$ 63,67	R\$ 5,49	R\$ 349,57
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	R\$ 4,00	15,22	R\$ 60,88	R\$ 5,49	R\$ 334,23
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	R\$ 4,00	15,22	R\$ 60,88	R\$ 5,49	R\$ 334,23
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	R\$ 8,00	15,22	R\$ 121,76	R\$ 5,49	R\$ 668,46

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025

- Parcela do trabalhador: desconto de 6% do salário-base do profissional.

c) Vale-refeição

- Quantidade de refeições por dia: 1 (uma);
- Valor unitário: conforme CCT da categoria, igual a R\$ R\$ 20,76;
- Parcela do trabalhador: desconto fixado na CCT de R\$ 1,39 do valor do vale;
- Custo mensal com vale-refeição por posto de trabalho:

Quadro 15: Custo mensal com vale-refeição, por posto de trabalho

Posto	Jornada	Nº de Empregados do Posto de Trabalho (1)	Dias Efetivamente Trabalhados por Mês (2)	Valor Unitário do Vale-Refeição (3)	Custo Mensal (R\$/mês) (4) = (1) * (2) * (3)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	1,00	20,75	R\$ 20,76	R\$ 430,75
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	1,37	20,75	R\$ 20,76	R\$ 590,12
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	1,29	24,68	R\$ 20,76	R\$ 660,91
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	2,00	15,22	R\$ 20,76	R\$ 631,90
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	2,00	15,22	R\$ 20,76	R\$ 631,90
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	4,00	15,22	R\$ 20,76	R\$ 1.263,80

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.



Conforme Convenção Coletiva da categoria, foi previsto o pagamento de um vale-refeição adicional quando o dia do trabalhador de asseio e conservação (16 de maio) cair em um dia de semana trabalhado.

d) Cesta Básica

Conforme convenção coletiva da categoria, fica assegurado o pagamento de uma cesta básica no valor de R\$ 144,68 por profissional.

e) Benefício Social Sindical

Foi previsto, em conformidade com a CCT da categoria, o custo do benefício social familiar, composto de assistência familiar, assistência financeira imediata, assistência alimentícia e manutenção de renda familiar pelo valor mensal de R\$ 15,96 por profissional.

f) Auxílio-creche

Ainda de acordo com a CCT, todas as empregadas mães receberão mensalmente, até que o filho complete 2 (dois) anos de idade, a importância equivalente a 30% (trinta por cento) do salário mínimo vigente no país (base Janeiro/2025), que corresponde a R\$ 455,40 por cada filho, conforme comunicado da categoria. O percentual de auxílio-creche aplicado é o resultado da soma do:

- Percentual de participação por gênero feminino na CNAE (RAIS 2019) multiplicado pelo percentual de mães em potencial – de 18 a 49 anos na CNAE (RAIS 2019) – multiplicado pelo percentual de fecundidade multiplicado pelo tempo de recebimento do benefício, que é o tempo de permanência do profissional na empresa, se esse for inferior ao tempo de concessão estipulado em convenção coletiva. Caso o tempo de permanência seja maior que o tempo estipulado, prevalece o tempo definido em convenção. O resultado é dividido pelo tempo de permanência do funcionário na empresa.

g) Assistência à saúde – Médico Ambulatorial e Odontológico

Foi previsto, em conformidade com a CCT da categoria, o custo mensal de R\$ 35,33 por profissional a fim de subsidiar o pagamento do benefício por parte do empregador.

5.5. Horário Destinado a Repouso e Alimentação

Em conformidade com o art. 71 da CLT, foi previsto o intervalo de 1 (uma) hora para repouso e alimentação. Dessa forma, para que o posto não fique desguarnecido durante o intervalo intrajornada, calculou-se o custo para reposição por um outro profissional com o mesmo regime de trabalho.

O cálculo da cobertura do intervalo para repouso e alimentação (Inter.Intra) leva em consideração o número de horas e dias de reposição, bem como o salário-base do repositor acrescido de adicionais, uniformes, equipamentos e benefícios.

$$\text{Inter.Intra} = \frac{(\text{Rem} + \text{Benef} + \text{Ins. Div} + \text{Enc. Sociais})}{\text{CHTEM}} \times \text{DETM}$$

Em que:



Rem: Composição da remuneração;
Benef: Benefícios mensais e diários; Ins.
Div: Insumos diversos;
Enc Sociais: Encargos sociais e trabalhistas;
CHTEM: Carga horária efetivamente trabalhada; e
DETM: Dias efetivamente trabalhados.

5.6. Uniformes

As empresas deverão fornecer uniformes completos para seus profissionais. Os preços referenciais desses insumos foram obtidos via pesquisa de preço, com referência em Janeiro de 2025.

Quadro 16: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil dos uniformes por posto

Itens	Custo Unitário(R\$)	Vida Útil –2ª a 6ª Feira (Mês)	Vida Útil –2ª Feira a Domingo (Mês)	Quantidade/Posto				
				44 Horas	12 Horas (2ª a 6ª Feira)	8 Horas (2ª Feira a Domingo)	12 Horas (2ª Feira a Domingo) *	24 Horas (2ª Feira a Domingo)
MASCULINO	Terno masculino	R\$ 176,96	12	2	2,74	2,58	4	8
	Camisa de manga comprida	R\$ 121,16	12	2	2,74	2,58	4	8
	Sapato	R\$ 76,78	12	2	2,74	2,58	4	8
	Cinto	R\$ 20,50	24	2	2,74	2,58	4	8
	Meia	R\$ 6,61	12	4	5,48	5,16	8	16
	Gravata	R\$ 14,12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Crachá de identificação	R\$ 5,81	12	1	1,37	1,29	2	4
FEMININO	Blazer feminino	R\$ 86,19	12	2	2,74	2,58	4	8
	Calça social feminina	R\$ 76,13	12	2	2,74	2,58	4	8
	Saia social feminina	R\$ 44,25	12	2	2,74	2,58	4	8
	Blusa social de manga curta	R\$ 81,23	12	2	2,74	2,58	4	8
	Blusa social manga comprida	R\$ 103,95	12	2	2,74	2,58	4	8
	Sapato	R\$ 64,65	12	2	2,74	2,58	4	8
	Meia fina social	R\$ 2,77	12	4	5,48	5,16	8	16
	Crachá de identificação	R\$ 5,81	12	1	1,37	1,29	2	4
Custo total mensal (masculino)				R\$ 69,22	R\$ 94,85	R\$ 89,31	R\$ 138,48	R\$ 276,93
Custo total mensal (feminino)				R\$ 77,48	R\$ 106,13	R\$ 99,93	R\$ 154,95	R\$ 309,89
Proporção de homens na categoria				59,0714%				
Proporção de mulheres na categoria				40,9286%				
Custo total mensal				R\$ 72,60	R\$ 99,47	R\$ 93,66	R\$ 145,22	R\$ 290,42

* Quantidades iguais para os postos diurno e noturno. Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

Dividindo o custo unitário pela vida útil e multiplicando pela quantidade prevista no posto, obtém-se o custo mensal com cada peça do uniforme para a parcela feminina e masculina. Multiplicando os somatórios obtidos em cada parcela pela respectiva proporção de trabalhadores na categoria, obtém-se o custo mensal ponderado. O somatório desses gera o custo total mensal com uniformes, apresentado no Capítulo III (Quadro 4 a Quadro 9).

5.7. Outros Itens

Os preços referenciais destes insumos foram obtidos via pesquisa de preço com referência em Janeiro de 2025.



Quadro 17: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil de outros itens por posto

Item	Custo Unitário (R\$)	Vida Útil – 2ª a 6ª Feira (Meses)	Vida Útil – 2ª Feira a Domingo (Meses)	Quantidade/posto				
				44 Horas	12 Horas (2ª a 6ª Feira)	8 Horas (2ª Feira a Domingo)	12 Horas (2ª Feira a Domingo) *	24 Horas (2ª Feira a Domingo)
Livro de ocorrência	R\$ 26,77	6	6	1	1	1	1	1
Custo Total Mensal				R\$ 4,46	R\$ 6,11	R\$ 5,75	R\$ 8,92	R\$ 8,92

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2025.

*Quantidades iguais para os postos diurno e noturno.

Dividindo o custo unitário pela vida útil e multiplicando pela quantidade prevista no posto, obtém-se o custo total mensal com equipamentos e complementos, apresentados no Capítulo III (Quadro 4 a Quadro 9).

5.8. Crédito PIS/COFINS

Considerou-se a possibilidade facultada às empresas optantes pelo sistema de tributação pelo lucro real de reaver impostos federais, PIS e COFINS (total de 9,25%), pagos na aquisição de bens e serviços de insumos diretos do processo produtivo.

5.9. Cálculo com Folguista

Para a cobertura do posto de trabalho, em conformidade com a escala de trabalho adotada, pode-se fazer necessária a adoção de funcionário folguista (interjornada).

A composição dos custos do folguista leva em consideração o salário-base do recepcionista acrescido de adicionais de insalubridade e periculosidade, quando for o caso, pagamento de horas-extras e adicionais noturnos, quando couber.

A quantidade necessária por posto do folguista é então adicionada ao número total de funcionários para a composição de custos do posto/dia.

A quantidade de folguistas por posto de serviço deve ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$\text{Quantidade de Folguistas} = \frac{\text{Carga horária mensal do posto de trabalho}}{\text{Carga Horária efetivamente trabalhada no mês}} - \text{Número de porteiros por posto de trabalho}$$

O quadro apresentado a seguir resume a quantidade de folguistas necessários por posto de trabalho, conforme fórmula acima.

Quadro 18: Quantidade de folguistas por posto de trabalho

Posto	Qtde. Horas Demandadas Por Dia do Posto (1)	Qtde. Dias Efetivamente Trabalhadas Por Mês do Posto (2)	Carga Horária Mensal do Posto (1)*(2)=(3)	Qtde. Horas Efetivamente Trabalhadas Por Dia por Funcionário (4)	Qtde. Dias Efetivamente Trabalhadas Por Mês por Funcionário (5)	Qtde. de Recepcionistas Por Posto (6)	Carga Horária Efetivamente Trabalhada No Mês por Funcionário (4)*(5)=(7)	Qtde. de Folguistas do Posto (3)/(7)-(6)=(8)
44 horas semanais (2ª a 6ª feira)	8,80	20,75	182,6	8,80	20,75	1,00	182,60	0,00
12 horas diárias (2ª a 6ª feira)	12,00	20,75	249	8,80	20,75	1,00	182,60	0,37
8 horas diárias – diurno (2ª feira a domingo)	8,00	29,03	232,24	7,33	24,68	1,00	180,99	0,29
12 horas diárias – diurno (2ª feira a domingo)	12,00	30,44	365,28	12,00	15,22	2,00	182,64	0,00
24 horas diárias – diuturno (2ª feira a domingo)	24,00	30,44	730,56	12,00	15,22	4,00	182,64	0,00
12 horas diárias – noturno (2ª feira a domingo)	12,00	30,44	365,28	12,00	15,22	2,00	182,64	0,00

6. ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

São classificados como encargos sociais os custos incidentes sobre a folha de pagamento das empresas. Tais custos são provenientes de leis asseguradas pela Constituição Federal de 1988, da Consolidação das Leis do Trabalho, ou mesmo de acordos firmados em convenções coletivas de trabalho da categoria representativa.

O presente caderno engloba os encargos relativos à contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra no Estado de São Paulo para trabalhadores contratados sob o regime de remuneração mensal.

É importante salientar que a determinação do cálculo dos percentuais dos encargos associados ao emprego está amparada em estatísticas específicas do setor para o Estado de São Paulo. Nesses termos, as informações extraídas junto ao Ministério do Trabalho e Previdência, através do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), bem como a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), estão enquadradas no código da Classificação Nacional de Atividades Econômicas **8111 – Serviços Combinados para Apoio a Edifícios, Exceto Condomínios Prediais**.

Acrescenta-se, ainda, que os encargos estão suportados por dados populacionais regionais coletados junto ao SEADE, além de conceitos estabelecidos nas legislações previdenciárias, tributárias e na própria legislação de trânsito vigente até a data da publicação deste caderno.

Outro aspecto fundamental deliberado na determinação dos encargos sociais refere-se à atribuição de idade mínima de 18 anos para o provimento de todos os postos de trabalho envolvidos na Prestação de Serviços de Recepção.

Perante tais premissas, os encargos sociais estão discriminados em seis grupos distintos, a saber:



- Grupo A – Engloba as obrigações que, por lei, incidem diretamente sobre a folha de pagamento das empresas e, como tal, recaem sobre o total da remuneração devida aos empregados do setor. Estão contemplados neste grupo a contribuição com a Previdência Social, FGTS, salário-educação, Seguro Contra Riscos e Acidentes⁴, além de recolhimentos para instituições de natureza pública como Sesi/Sesc, SENAI/Senac, Incra e Sebrae;
- Grupo B – Refere-se aos custos com a reposição do profissional ausente, cujos motivos são assegurados por lei, por meio da Constituição Federal de 1988, da Consolidação das Leis do Trabalho, ou mesmo por acordos firmados em convenções coletivas de trabalho da categoria;
- Grupo C – Abrange o provisionamento de abonos legais como 13º salário e abono de férias (terço constitucional), que são pagos diretamente ao empregado;
- Grupo D – Composto pelos custos rescisórios do contrato de trabalho, como o aviso-prévio indenizado, o aviso-prévio trabalhado e as respectivas multas do FGTS. Acrescentam-se a esses as incidências dos encargos previdenciários, o FGTS e todas as orientações legais advindas da Lei Federal nº 13.932, de 11 de dezembro de 2019;
- Grupo E – Contempla o provisionamento de outros encargos sociais devidos ao trabalhador, tais como: afastamento maternidade, abono pecuniário e indenização adicional; e
- Grupo F – Corresponde aos percentuais de reincidência do grupo A sobre os grupos B e C.

Nos tópicos a seguir serão apresentados o resumo dos encargos sociais e trabalhistas calculados (6.1); os parâmetros utilizados com suas respectivas fontes de informação e metodologia (6.2); a apuração do tempo efetivamente trabalhado (6.3) e o detalhamento dos cálculos dos encargos sociais e trabalhistas (6.4).

⁴ Contribuição destinada a custear benefícios concedidos em razão de aposentadoria especial ou incapacidade laborativa. Segundo previsto no art. 22, inciso II, da Lei Federal nº 8.212/1991, a alíquota de contribuição das empresas para com os riscos ambientais do trabalho pode ser de 1,00%, 2,00% ou 3,00% da remuneração paga aos empregados. Essas alíquotas podem ser reduzidas em até cinquenta por cento ou majoradas em até cem por cento por meio do multiplicador Fator Acidentário de Prevenção (FAP), previsto no art. 202-A do Decreto Federal nº 3.048/1999, com a redação dada pelo Decreto Federal nº 10.410/2020. Esse multiplicador pode variar de 0,50 a 2,00, a depender do desempenho da empresa em relação à respectiva atividade econômica, apurado em conformidade com os resultados obtidos a partir dos índices de frequência, gravidade e custo, calculados segundo metodologia aprovada pelo Conselho Nacional de Previdência Social. Dito isso, foi considerada neste documento a alíquota média de 3,00% para o Seguro Contra Riscos e Acidentes.

**6.1. Resumo dos Encargos Sociais e Trabalhistas – Recepção (Postos: Jornada 44 horas Semanais e Escala 12 x 36 Horas)**

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo A – Encargos sociais básicos	36,8000%	36,8000%	36,8000%
Previdência Social	20,0000%	20,0000%	20,0000%
SESI/Sesc	1,5000%	1,5000%	1,5000%
SENAI/Senac	1,0000%	1,0000%	1,0000%
Incra	0,2000%	0,2000%	0,2000%
Sebrae	0,6000%	0,6000%	0,6000%
Salário-educação	2,5000%	2,5000%	2,5000%
Seguro contra acidentes de trabalho	3,0000%	3,0000%	3,0000%
Fundo de Garantia do Tempo de Serviço	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Grupo B – Tempo remunerado e não trabalhado	11,6290%	11,6290%	11,6290%
Férias	9,1120%	9,1120%	9,1120%
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias	1,5350%	1,5350%	1,5350%
Ausências legais	0,9080%	0,9080%	0,9080%
Licença-paternidade	0,0370%	0,0370%	0,0370%
Acidente de trabalho	0,0280%	0,0280%	0,0280%
Aviso-prévio trabalhado	0,0090%	0,0090%	0,0090%
Grupo C – Adicional de férias e 13º salário	12,3960%	12,3980%	12,3960%
Adicional de férias	3,0370%	3,0370%	3,0370%
13º salário	9,3590%	9,3610%	9,3590%
Grupo D – Obrigações rescisórias	4,3963%	3,8333%	5,6773%
Aviso-prévio indenizado	3,1670%	2,6620%	4,3160%
Incidência do FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	0,2530%	0,2130%	0,3450%
Incidência da multa FGTS sobre os depósitos do FGTS	0,8660%	0,8660%	0,8660%
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	0,1100%	0,0920%	0,1500%
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio trabalhado	0,0003%	0,0003%	0,0003%
Grupo E – Aprovisionamento de casos especiais	0,8785%	0,7775%	1,1095%
Incidência do Grupo A sobre afastamento por licença-maternidade	0,0360%	0,0360%	0,0360%
Incidência do FGTS sobre o acidente de trabalho > 15 dias	0,0015%	0,0015%	0,0015%
Percentual referente a abono pecuniário	0,1300%	0,1300%	0,1300%
Percentual referente a reflexo do aviso-prévio indenizado sobre férias e 13º salário	0,6160%	0,5180%	0,8390%
Incidência do FGTS sobre reflexo do aviso-prévio indenizado sobre 13º salário	0,0210%	0,0180%	0,0290%
Percentual referente a demitidos a 30 dias da data-base	0,0740%	0,0740%	0,0740%
Grupo F – Incidências cumulativas	8,8410%	8,8410%	8,8410%
Grupo A x (Grupo B + Grupo C)	8,8410%	8,8410%	8,8410%
Incidência do Grupo A sobre o Grupo B	4,2790%	4,2790%	4,2790%
Incidência do Grupo A sobre o Grupo C	4,5620%	4,5620%	4,5620%
Total Geral	74,9408%	74,2788%	76,4528%

**6.2. Parâmetros Utilizados nos Cálculos dos Encargos Sociais e Trabalhistas**

Parâmetros da Jornada de Trabalho	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Quantidade de dias por ano	365,2500	365,2500	365,2500	Calendário gregoriano	O número de dias por ano, considerando 1 ano bissexto a cada 4 anos
Quantidade de meses do ano	12,0000	12,0000	12,0000	Calendário gregoriano	-
Quantidade de dias por mês	30,4375	30,4375	30,4375	Calendário gregoriano	O número de dias por ano, considerando 1 ano bissexto a cada 4 anos, dividido pela quantidade de meses do ano
Quantidade de dias por semana	7,0000	7,0000	7,0000	Calendário gregoriano	-
Quantidade de semanas por mês	4,3482	4,3482	4,3482	Cálculo	O número de dias por mês, considerando 1 ano bissexto, dividido pela quantidade de semanas por mês
Quantidade de dias trabalhados por semana	5,0000	6,0000	3,5000	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Quantidade de folgas por semana	2,0000	1,0000	3,5000	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Horas trabalhadas por semana	44,0000	44,0000	42,0000	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Quantidade de horas efetivamente trabalhadas por dia	8,8000	7,3333	12,0000	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Total de feriados no ano corrente	17,0000	17,0000	17,0000	Calendário para o estado de SP	17 feriados:
Média de feriados por mês	1,4167	1,4167	1,4167	Cálculo	O número de dias por ano, considerando 1 ano bissexto a cada 4 anos

Parâmetros da População Feminina	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Taxa de fecundidade para o estado de São Paulo	40,3500	40,3500	40,3500	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade)	Referente ao ano de 2020, de acordo com Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), do Governo do Estado de São Paulo
Proporção de mulheres aptas a procriar (idade entre 21 e 49 anos) na categoria profissional em Análise	74,8823%	74,8823%	74,8823%	Cálculo	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021
Proporção de mulheres na categoria profissional em análise	40,9286%	40,9286%	40,9286%	RAIS	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021
Percentual de fecundidade	4,0350%	4,0350%	4,0350%	Cálculo	Taxa calculada com base na faixa etária entre 21 e 49 anos



Parâmetros da População Masculina	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Proporção de homens aptos a procriar (idade entre 18 e 90 anos) na categoria profissional em Análise	99,8651%	99,8651%	99,8651%	Cálculo	Considerado que homem em atividade laboral é capaz de procriar
Proporção de homens na categoria profissional em análise	59,0714%	59,0714%	59,0714%	RAIS	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021

Parâmetros da Movimentação do Empregado (CNAE 8111)	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Estoque do emprego recuperado no início do período (31/12/2023)	143.718	143.718	143.718	CAGED	NOVO CAGED - SALDO CNAE 2.0 - 8111 - Dado apurado para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2023
Estoque do emprego recuperado no final do período (31/12/2024)	160.979	160.979	160.979	CAGED	NOVO CAGED - SALDO CNAE 2.0 - 8111 - Dado apurado para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2024
Estoque médio do emprego no ano	152.349	152.349	152.349	Cálculo	Média entre estoque do emprego em 01/01/2024 e o estoque do emprego em 31/12/2024
Proporção de demissões com justa causa no ano	1,5107%	1,5107%	1,5107%	CAGED	Total de demissões com justa causa no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de demissões sem justa causa no ano	21,7429%	21,7429%	21,7429%	Cálculo	Total de demissões sem justa causa no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos espontâneos	9,0365%	9,0365%	9,0365%	CAGED	Total de desligamentos espontâneos no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos por fim de contrato por prazo determinado	0,4194%	0,4194%	0,4194%	CAGED	Total de desligamentos por fim de contrato por prazo determinado no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos por término de contrato	6,3335%	6,3335%	6,3335%	CAGED	Total de desligamentos por término de contrato no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de aposentados	0,0138%	0,0138%	0,0138%	CAGED	Total de aposentados no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de mortos	0,1851%	0,1851%	0,1851%	CAGED	Total de mortos no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Transferência de saída	0,0000%	0,0000%	0,0000%	CAGED	Total de mortos no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos por acordo entre empregado e empregador	0,3439%	0,3439%	0,3439%	CAGED	Total de desligamentos por acordo entre empregado e empregador no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Tempo de permanência do funcionário no emprego, em meses	12,6500	12,6500	12,6500	Cálculo com base no CAGED	Quantidade de demitidos em cada faixa de tempo do emprego vezes o ponto médio de cada faixa de tempo do emprego dividido pelo total de demissões por faixa de tempo do emprego
Número total de dias de aviso-prévio (dias corridos)	33,0000	33,0000	33,0000	Art. 7º, XXI, CF/1988; Lei nº 12.506/ 2011; art. 487, II CLT; Lei 13.467/2017	De acordo com a Lei nº 12.506/2011, a duração do aviso-prévio é de trinta dias para quem tem até um ano de trabalho na mesma empresa e serão acrescidos três dias para cada ano de serviço prestado, até o máximo de 60 dias, em um total de até 90 dias



Parâmetros da Movimentação do Empregado (CNAE 8111)	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Proporção de trabalhadores que cumprem aviso-prévio trabalhado	2,0000%	2,0000%	2,0000%	Anexo VII da IN nº 05, de 26 de maio de 2017	Para a referida norma, em torno de 2,00% dos trabalhadores cumprem dispensa por aviso-prévio trabalhado
Proporção de trabalhadores que cumprem aviso-prévio indenizado	98,0000%	98,0000%	98,0000%	Anexo VII da IN nº 05, de 26 de maio de 2017	Diferença entre o total de demitidos (100%) e o % de empregados que recebem aviso-prévio indenizado (2,00%)

Afastamento do Emprego – Férias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de férias para trabalhadores que não optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	30,0000	30,0000	30,0000	Art. 130 da CLT; Lei 13.467/2017	Art. 130 da CLT, inciso I: 30 (trinta) dias corridos, quando não houver faltado ao serviço mais de 5 (cinco) vezes
Percentual de trabalhadores que não optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	96,8700%	96,8700%	96,8700%	Cálculo	Estimativa de mercado
Dias de férias para trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	20,0000	20,0000	20,0000	Art. 143 da CLT; Lei 13.467/2017	O art. 143 da CLT faculta ao empregado a conversão de 1/3 do período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, no valor da remuneração que lhe seria devida nos dias correspondentes
Percentual de trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	3,1300%	3,1300%	3,1300%	Cálculo	Estimativa de mercado
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de férias garantidos por lei	20,2297	24,0643	14,8435	Cálculo	Férias de 30 dias multiplicados pela respectiva proporção somada às férias de 20 dias multiplicadas pela respectiva proporção. Esse resultado é multiplicado pelo fator de dias trabalhados por dias corridos



Afastamento do Emprego – Enfermidade ≤ 15 Dias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Faltas em decorrência de enfermidade ≤ 15 dias	5,0000	5,0000	5,0000	Artigo 131, inc. III da CLT e Atualização dos percentuais máximos para Encargos Sociais (STF/Secretaria de Controle Interno), de 03 de outubro de 2007	O empregador tem o dever de arcar com a remuneração dos trabalhadores nos 15 primeiros dias de afastamento por enfermidade
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivamente não trabalhados devido a faltas justificadas por afastamento por enfermidade ≤ 15 dias	3,4072	4,0530	2,5000	Cálculo	Dias de afastamento por enfermidade multiplicados pelo fator de dias trabalhados por dias corridos

Afastamento do Emprego – Ausências Legais	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Quantidade de ausências legais	2,9600	2,9600	2,9600	Arts. 473 e 83 da CLT e Manual de Orientação para preenchimento da planilha analítica de composição de custos e formação de preços constante do Anexo VII da IN nº 05, de 26 de maio de 2017	Morte do cônjuge, do ascendente ou do descendente (02 dias), casamento (03 dias), doação de sangue (01 dia), alistamento eleitoral (02 dias), exigências do serviço militar (01 dia), provas de vestibular (02 dias) e testemunha em processos judiciais (01 dia). Segundo o Manual, o MP informou que há em média 2,96 faltas por ano nesta rubrica
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de faltas justificadas por ano	2,0170	2,3994	1,4800	Cálculo	Dias de faltas justificadas multiplicados pelo fator de dias trabalhados por dias corridos



Afastamento do Emprego Licença-paternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de afastamento por licença-paternidade	5,0000	5,0000	5,0000	Artigo 7º, XIX, da CF/1988; art. 10, § 1º da CLT; Lei nº 13.467/2017	Não considerada a prorrogação facultada pela Lei 11.770/2008 (Empresa Cidadã)
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de afastamento por licença-paternidade	3,4072	4,0530	2,5000	Cálculo	Dias de afastamento paternidade multiplicados pelo fator de dias de trabalho por dias corridos

Afastamento do Emprego Acidente de Trabalho	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho ≤ 15 dias	15,0000	15,0000	15,0000	Artigo 19 da Lei nº 8.213/1991; art. 5º, § 2º da Lei nº 6.367/1976; art. 131 da CLT; Lei nº 13.467/2017; Decr. nº 3.048/1999	O empregador tem o dever de arcar com a remuneração dos trabalhadores nos 15 primeiros dias de afastamento por acidente de trabalho
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho ≤ 15 dias, não coincidentes com o repouso semanal	10,2215	12,1590	7,5000	Cálculo	Dias não trabalhados por acidente de trabalho ≤ 15 dias, multiplicados pelo fator de dias trabalhados por dias corridos
Ocorrência de acidente de trabalho	0,6110%	0,6110%	0,6110%	Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021 (o mais recente)
Dias de afastamento por acidente de trabalho no ano, com base no Anuário Estatístico de Acidente de Trabalho 2019	0,0625	0,0743	0,0458	Cálculo	Dias não trabalhados por acidente de trabalho ≤ 15 dias multiplicados pela ocorrência de acidente de trabalho
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho > 15 dias	0,0600	0,0600	0,0600	Cálculo	Parâmetro atribuído ao setor



Afastamento do Emprego – Aviso-prévio Trabalhado	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de ausências facultadas ao empregado no cumprimento de aviso-prévio trabalhado	7,0000	7,0000	7,0000	Artigo 7º, XXI, da CF/1988; arts. 477, 487 e 491 da CLT; Lei 13.467/2017	É garantida ao trabalhador a redução da jornada diária em 2 horas, sem prejuízo do salário, ou optar por faltar ao serviço 7 dias corridos, sem prejuízo da remuneração
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de ausência por aviso-prévio	4,7700	5,6742	3,5000	Cálculo	Dias de ausência por aviso-prévio multiplicados pelo fator de dias de trabalho por dias corridos

Afastamento do Emprego – Licença-maternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de afastamento por licença-maternidade	120,0000	120,0000	120,0000	Artigo 7º, XXI, da CF/1988, arts. 477, 487 e 491 da CLT; Lei 13.467/2017	Não considerada a prorrogação facultada pela Lei 11.770/2008 (Empresa Cidadã)
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de afastamento por licença-maternidade	81,7718	97,2719	60,0000	Cálculo	Dias de afastamento maternidade multiplicados pelo fator de dias de trabalho por dias corridos

Afastamento do Emprego – FGTS e Multas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%	Lei nº 8.036/1990	Aplicação da legislação vigente
Multa FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%	Leis nº 8.036/1990, 9.491/1997, e LC 110/2001	Aplicação da legislação vigente

A seguir é apresentado o detalhamento dos encargos sociais e trabalhistas. Convém salientar que eventuais diferenças verificadas na quarta casa decimal, fruto dos arredondamentos dos grupos dos encargos sociais e trabalhistas, são decorrentes de arredondamentos. Reitera-se, portanto, que o percentual atribuído a cada posto de trabalho reflete a realidade e está de acordo com os cálculos efetuados.



6.3. Apuração do Tempo Efetivamente Trabalhado por Ano

Cálculo de Dias de Prestação de Serviços	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Quantidade de dias por ano	365,2500	365,2500	365,2500
Quantidade de repousos semanais no ano	104,3571	52,1786	182,6250
Recessos no ano (dias)	0,0000	0,0000	0,0000
Feriados não coincidentes com repouso semanal	12,0000	17,0000	0,0000
Total de dias do ano, desconsiderado o repouso semanal	248,8929	296,0714	182,6250

Cálculo de Dias de Encargos por Afastamento do Emprego	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
---	---	--	-----------------------------

a) Ausência por férias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias de férias para trabalhadores que não fazem conversão de 1/3 de férias em remuneração	30,0000	30,0000	30,0000
Percentual de trabalhadores que não fazem conversão de 1/3 de férias em remuneração	96,8700%	96,8700%	96,8700%
Dias de férias para trabalhadores que fazem conversão de 1/3 de férias em remuneração	20,0000	20,0000	20,0000
Percentual de trabalhadores que fazem conversão de 1/3 do período de férias em remuneração	3,1300%	3,1300%	3,1300%
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Saldo de dias de férias por ano	20,2297	24,0643	14,8435

b) Afastamento por enfermidades	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias não trabalhados por afastamento enfermidade ≤ 15 dias	5,0000	5,0000	5,0000
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Dias efetivos de afastamento por enfermidade no ano	3,4072	4,0530	2,5000

c) Ausências legais: art. 473 da CLT – Considera-se um valorestimativo	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Quantidade de ausências legais	2,9600	2,9600	2,9600
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Dias efetivos de ausências legais no ano	2,0170	2,3994	1,4800

d) Licença-paternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Quantidade de dias de licença-paternidade	5,0000	5,0000	5,0000
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Proporção de homens na categoria profissional em análise	59,0714%	59,0714%	59,0714%
Proporção de homens aptos a procriar na categoria profissional em análise	99,8651%	99,8651%	99,8651%
Percentual de fecundidade das mulheres entre 21 e 49 anos	4,0350%	4,0350%	4,0350%
Dias/ano de ocorrência de licença-paternidade	0,0811	0,0965	0,0595



e) Auxílio acidente de trabalho ≤ 15 dias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho ≤ 15 dias	15,0000	15,0000	15,0000
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Ocorrência de acidente de trabalho	0,6110%	0,6110%	0,6110%
Dias/ano de ocorrência de auxílio acidente de trabalho ≤ 15 dias	0,0625	0,0743	0,0458

f) Aviso-prévio trabalhado	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Número de faltas em aviso-prévio trabalhado	7,0000	7,0000	7,0000
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Dias efetivos de ausência por aviso-prévio	4,7700	5,6742	3,5000
Percentual de aviso-prévio trabalhado	2,0000%	2,0000%	2,0000%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	21,7430%	21,7430%	21,7430%
Dias efetivos de afastamento por cumprimento do aviso-prévio trabalhado no ano	0,0207	0,0247	0,0152

g) Licença-maternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias de licença-maternidade	120,0000	120,0000	120,0000
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Dias efetivos de afastamento por licença-maternidade	81,7718	97,2719	60,0000
Proporção de mulheres na categoria profissional em análise	0,4093	0,4093	0,4093
Proporção de mulheres aptas a procriar na categoria profissional em análise	0,7488	0,7488	0,7488
Percentual de fecundidade das mulheres entre 18 e 49 anos	4,0350%	4,0350%	4,0350%
Dias efetivos de afastamento por licença-maternidade no ano	1,0112	1,2029	0,7420

h) Auxílio acidente de trabalho > 15 dias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho > 15 dias	0,0600	0,0600	0,0600
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Dias de afastamento por acidente de trabalho > 15 dias no ano	0,0409	0,0486	0,0300

Total de dias de ausências no ano (a+b+c+d+e+f+g+h)	26,8703	31,9637	19,7160
--	----------------	----------------	----------------

Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090
--	-----------------	-----------------	-----------------

**6.4. Detalhamento dos Cálculos dos Encargos Sociais e Trabalhistas**

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo A – Encargos sociais básicos	36,8000%	36,8000%	36,8000%
Previdência Social	20,0000%	20,0000%	20,0000%
SESI/Sesc	1,5000%	1,5000%	1,5000%
SENAI/Senac	1,0000%	1,0000%	1,0000%
Incra	0,2000%	0,2000%	0,2000%
Sebrae	0,6000%	0,6000%	0,6000%
Salário-educação	2,5000%	2,5000%	2,5000%
Seguro contra acidentes de trabalho	3,0000%	3,0000%	3,0000%
Fundo de Garantia do Tempo de Serviço	8,0000%	8,0000%	8,0000%

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo B – Tempo Remunerado e Não Trabalhado	11,6290%	11,6290%	11,6290%
Férias	9,1120%	9,1120%	9,1120%
Dias efetivos de afastamento por férias no ano	20,2297	24,0643	14,8435
Total de dias efetivamente trabalhadas por ano	222,0226	264,1077	162,9090
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias	1,5350%	1,5350%	1,5350%
Dias efetivos de afastamento por enfermidade no ano	3,4072	4,0530	2,5000
Total de dias efetivamente trabalhadas por ano	222,0226	264,1077	162,9090
Ausências legais	0,9080%	0,9080%	0,9080%
Dias efetivos de ausências legais no ano	2,0170	2,3994	1,4800
Total de dias efetivamente trabalhados por ano	222,0226	264,1077	162,9090
Licença-paternidade	0,0370%	0,0370%	0,0370%
Dias efetivos de afastamento por licença-paternidade no ano	0,0811	0,0965	0,0595
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090
Acidente de trabalho	0,0280%	0,0280%	0,0280%
Dias efetivos de afastamento por auxílio acidente de trabalho ≤ 15 dias no ano	0,0625	0,0743	0,0458
Total de dias efetivamente trabalhados por ano	222,0226	264,1077	162,9090
Aviso-prévio trabalhado	0,0090%	0,0090%	0,0090%
Proporção de trabalhadores demitidos com aviso-prévio trabalhado	2,0000%	2,0000%	2,0000%
Dias efetivos de afastamento por cumprimento do aviso-prévio trabalhado no ano	7,0000	7,0000	7,0000
Proporção de demissões sem justa causa no ano	21,7429%	21,7429%	21,7429%
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo C – Adicional de férias e 13º salário	12,3960%	12,3980%	12,3960%
Adicional de férias	3,0370%	3,0370%	3,0370%
13º salário	9,3590%	9,3610%	9,3590%



Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo D – Obrigações rescisórias	4,3963%	3,8333%	5,6773%
Aviso-prévio indenizado	3,1670%	2,6620%	4,3160%
Proporção de trabalhadores que cumprem aviso-prévio indenizado	98,0000%	98,0000%	98,0000%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	21,7429%	21,7429%	21,7429%
Duração do aviso-prévio – Lei 12.506/2011 (dias)	33,0000	33,0000	33,0000
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090
Incidência do FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	0,2530%	0,2130%	0,3450%
Aviso-prévio indenizado	3,1670%	2,6620%	4,3160%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Incidência da multa FGTS sobre os depósitos do FGTS	0,8660%	0,8660%	0,8660%
Multa do FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	21,7429%	21,7429%	21,7429%
Percentual referente a 13º salário	9,3590%	9,3610%	9,3590%
Percentual referente a adicional de férias	3,0370%	3,0370%	3,0370%
Percentual referente a ausência por férias	9,1120%	9,1120%	9,1120%
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias	1,5350%	1,5350%	1,5350%
Percentual referente a licença-paternidade	0,0370%	0,0370%	0,0370%
Percentual referente a ausências legais	0,9080%	0,9080%	0,9080%
Percentual referente a ausências por acidente de trabalho ≤ 15 dias	0,0280%	0,0280%	0,0280%
Percentual referente a ausências por acidente de trabalho > 15 dias	0,0184%	0,0184%	0,0184%
Percentual referente a afastamento maternidade	0,4554%	0,4555%	0,4555%
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	0,1100%	0,0920%	0,1500%
Multa do FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Percentual referente a aviso-prévio indenizado	3,1670%	2,6620%	4,3160%
Incidência da multa FGTS e da Contribuição Social sobre o aviso-prévio trabalhado	0,0003%	0,0003%	0,0003%
Multa do FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Percentual referente a aviso-prévio trabalhado	0,0090%	0,0090%	0,0090%



Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo E – Aprovisionamento de casos especiais	0,8785%	0,7775%	1,1095%
Incidência do grupo A sobre afastamento por licença-maternidade	0,0360%	0,0360%	0,0360%
Afastamento por licença-maternidade no ano	0,4554%	0,4555%	0,4555%
Grupo A – Encargos sociais básicos	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Incidência do FGTS sobre o acidente de trabalho > 15 dias	0,0015%	0,0015%	0,0015%
Dias de afastamento por acidente de trabalho > 15 dias no ano	0,0600	0,0600	0,0600
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6814	0,8106	0,5000
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090
Percentual referente a abono pecuniário	0,1300%	0,1300%	0,1300%
Dias efetivamente trabalhados por mês	20,7500	24,6800	15,2200
Percentual de trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 do período de férias em remuneração	3,1300%	3,1300%	3,1300%
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090
Percentual referente a reflexo do aviso-prévio indenizado sobre férias e 13º salário	0,6160%	0,5180%	0,8390%
Percentual referente a aviso-prévio indenizado	3,1670%	2,6620%	4,3160%
Número de meses por ano	12,0000	12,0000	12,0000
Incidência do FGTS sobre reflexo do aviso-prévio indenizado sobre 13º salário	0,0210%	0,0180%	0,0290%
Percentual referente a aviso-prévio indenizado	3,1670%	2,6620%	4,3160%
Número de meses por ano	12,0000	12,0000	12,0000
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Percentual referente a demitidos a 30 dias da data-base	0,0740%	0,0740%	0,0740%
Percentual de demitidos a 30 dias da data-base da categoria profissional, obtido no CAGED	3,6655%	3,6655%	3,6655%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	21,7429%	21,7429%	21,7429%
Dias efetivamente trabalhados por mês	20,7500	24,6800	15,2200
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	222,0226	264,1077	162,9090



Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo F – Incidências cumulativas	8,8410%	8,8410%	8,8410%
Grupo A x (Grupo B + Grupo C)	8,8410%	8,8410%	8,8410%
Incidência do grupo A sobre o grupo B	4,2790%	4,2790%	4,2790%
Incidência do grupo A sobre o grupo C	4,5620%	4,5620%	4,5620%

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Total Geral	74,9408%	74,2788%	76,4528%

7. BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS

Na formulação do preço final de um serviço, define-se que:

$$P_f = C_{Dir} \times BDI$$

Em que:

P_f : Valor que uma Administração está disposta a pagar pela execução de um serviço, dentro de determinadas condições comerciais e especificação técnica;

C_{Dir} : Custo direto é todo gasto envolvido na execução do serviço, perfeitamente caracterizado, identificado e quantificado, de forma a poder ser diretamente apropriado como custo de fase específica do serviço; e

BDI : Benefícios e Despesas Indiretas corresponde a uma taxa que incide sobre os custos diretos dos serviços, resultando no preço final.

A metodologia de cálculo da taxa de BDI, que incidirá sobre os custos diretos do serviço para a obtenção do preço final de venda, é detalhada a seguir, a partir de seus componentes.

7.1. Custos e Despesas Indiretas

Os custos indiretos são todos os gastos envolvidos diretamente na execução dos serviços, que podem ser caracterizados e quantificados, mas não são passíveis de serem apropriados a uma fase específica, a exemplo de supervisor, preposto para acompanhamento do contrato etc.

As despesas indiretas, embora associadas à produção, não estão relacionadas especificamente com o serviço, e sim com a natureza de produção da empresa, ou seja, são gastos devidos à estrutura administrativa e à organização da empresa que resultam no rateio entre os diversos contratos que a empresa detém, a exemplo de gastos com a administração central e despesas securitárias, que são gastos com seguros legais tais como o seguro de responsabilidade civil.

Para o provisionamento de custos e despesas indiretas adotou-se o percentual de:

- 0,50% para cobrir o Seguro Responsabilidade Civil; e
- 5,31% para remunerar os demais custos e despesas que, entre outros, compreendem:
 - Remuneração de pessoal administrativo;

- Transporte de pessoal administrativo;
- Aluguel da sede;
- Manutenção e conservação da sede;
- Despesas com água, luz e comunicação;
- Imposto predial e taxa de funcionamento;
- Material de escritório; e
- Manutenção de equipamentos de escritório.

7.2. LUCRO BRUTO

O lucro bruto no BDI é representado por uma taxa incidente sobre o total geral de custos e despesas, excluídas as despesas fiscais.

Dentro do conceito de lucro bruto, nos termos definidos em estudos elaborados pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), adotou-se uma faixa de valores que limitará a possível variação de taxa de lucro bruto.

Essa faixa é definida com base na margem bruta (*mark-up*) extraída das demonstrações financeiras das empresas do ramo, obtidas junto aos cadastros de fornecedores de órgãos da Administração Pública do Estado de São Paulo.

Tendo em vista as considerações anteriormente citadas, a taxa de lucro bruto que está sendo utilizada é de 7,20%.

7.3. DESPESAS FISCAIS

As despesas fiscais são gastos relacionados com o recolhimento de contribuições, impostos e taxas que incidem diretamente no faturamento, tais como PIS, COFINS e ISSQN.

a) Programa de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP)

- Contribuintes: são contribuintes do PIS, segundo as regras vigentes, as pessoas jurídicas de direito privado, de fins lucrativos, e as que são equiparadas pela legislação do Imposto de Renda;
- Base de cálculo: a base de cálculo da contribuição é a receita bruta mensal, assim entendida como a totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, sendo irrelevante o tipo de atividade por ela exercida e a classificação contábil adotada para as receitas (art. 1º da Lei Federal nº 10.637/2002, alterada pela Lei Federal nº 12.973/2014);
- Alíquota: a alíquota do PIS/PASEP é de 1,65% (art. 2º da Lei Federal nº 10.637/2002, alterada pela Lei Federal nº 12.973/2014).



b) Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS)

- Base de cálculo: a base de cálculo da COFINS é composta pela totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, independentemente da atividade exercida e da classificação contábil das receitas; e
- Alíquota: 7,60% (art. 10º, inciso I da Lei Federal nº 10.833/2003).

c) Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN)

- Alíquota: para o presente trabalho, foi adotada a alíquota vigente no município de São Paulo, que é de 2%⁵.

7.4. Fórmula para Cálculo e Aplicação do BDI

$$BDI = \frac{(1 + A) \times (1 + B)}{1 - C}$$

Em que:

A: Taxa do somatório das despesas indiretas (%);

B: Taxa representativa do lucro bruto (%); e

C: Taxa representativa da incidência de despesas fiscais (%).

Quadro 19: Parâmetros para cálculo do BDI

Item	Total	Componentes	Subtotal
Despesas indiretas	5,81%	Administração central	5,31%
		Seguros	0,50%
Lucro	7,20%	Lucro	7,20%
Despesas fiscais	11,25%	PIS	1,65%
		COFINS	7,60%
		ISSQN	2,00%

Fonte: Prestação de Serviço de Recepção – Vol.19 – Jan./2025.

$$BDI = \frac{(1 + 5,81\%) \times (1 + 7,20\%)}{1 - 11,25\%}$$

$$BDI = 1,278066 = 27,8066\%$$

⁵ Código do serviço 07870, item 11.02 – Vigilância, segurança ou monitoramento de bens, pessoas e semoventes, Anexo 1 da Instrução Normativa SF/SUREM nº 08, de 18 de julho de 2011, atualizada até a Instrução Normativa SF/SUREM nº 23, de 22 de dezembro de 2017.



CRÉDITOS

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

TARCÍSIO DE FREITAS – Governador

SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

CAIO PAES DE ANDRADE – Secretário

LEONARDO JOSÉ MATTOS SULTANI – Secretário Executivo

MÔNICA ESPOSITO DE MORAES ALMEIDA RIBEIRO – Chefe de Gabinete

RENATO RIBEIRO FENILI – Subsecretário de Gestão

DIRETORIA DE NORMAS E SISTEMAS DE LOGÍSTICA – DNSL

MARINA DO BÉ N. M. DE FRANÇA FERREIRA – Diretora da DNSL

ADRIANO CARNEIRO – Coordenador de Normas e Procedimentos

ÁLBER MEDEIROS JULIANELLI – Chefe da Divisão de Orientação Normativa e Atendimento aos Órgãos de Controle

FELIPE KIRSNERIS – Chefe da Divisão de Elaboração de Atos Normativos

EQUIPE DE REVISÃO

Equipe CadTerc

APOIO TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO

Fundação Instituto de Administração – FIA