

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

# Edital 13/2025

## Informações Básicas

**Número do artefato UASG** 13/2025      **Editado por** 389336-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR KEURY GLEIDSE SOUZA AMORIM      **Atualizado em** 18/09/2025 10:12 (v 0.15)

**Status**  
PUBLICADO

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		COREN-PR.607 /2024

## 1. DO OBJETO

# PREGÃO ELETRÔNICO

13/2025

## CONTRATANTE - 389336

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

## OBJETO

1. Contratação de serviços de teleatendimento/call center, fora das dependências do Coren/PR, com uma solução completa de atendimento telefônico e online, ativo e receptivo.

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 325.312,71

# DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 07/10/2025 às 9h (horário de Brasília)

## Critério de Julgamento:

menor preço

## Modo de disputa:

aberto

## TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

[SIM]

## MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

[NÃO]

### PREGÃO ELETRÔNICO] Nº 13/2025

(Processo Administrativo nº COREN-PR.607/2024)

Torna-se público que o(a) Conselho Regional de Enfermagem do Paraná, por meio do(a) Divisão de Licitações, Contratos e Convênios, sediado(a) R. Prof. João Argemiro Loyola, 74 - Seminário, Curitiba - PR, 80240-530, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

#### DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços de teleatendimento/call center, fora das dependências do Coren /PR, com uma solução completa de atendimento telefônico e online, ativo e receptivo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência nº 25/2025 e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 1 item, conforme tabela constante no Termo de Referência /Projeto Básico, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

## 2. DO REGISTRO DE PREÇOS

Não se aplica.

### **3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

3.1. Poderão participar deste certame os interessados previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6. Será concedido nesta Licitação tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e figuras equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, em razão da incidência, no caso, do art. 4º, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.7 Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.7.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.7.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.5. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.7. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.8 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.9. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.10 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.9. O impedimento de que trata o item 3.10.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.10.5 e 3.10.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.12. O disposto nos itens 3.10.5 e 3.10.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

3.14. A vedação de que trata o item 3.11 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

## **4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO**

4.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

5.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

5.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 9.1.1 e 9.13.1 deste Edital.

5.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

5.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

5.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

5.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

5.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021

5.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.7.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

5.7.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.[A3]

5.8 Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

5.8.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

5.8.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

5.8.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.8.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.8.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.8.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

5.8.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

5.8.8 que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

5.8.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

5.8.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

5.8.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

5.9. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.4 ou 5.7 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.10. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.11. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.12. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

5.13. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

5.13.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

5.13.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.14. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

5.14.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

5.14.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

5.15. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.13 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

5.16. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

5.17. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. valor (mensal e anual do item);

6.1.2. quantidade.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

6.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

6.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil[A2] .

6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006.

6.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 120 (cento e vinte dias) dias, a contar da data de sua apresentação.[A4]

6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

6.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.

6.13. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6.14. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

6.15. Os custos mínimos relevantes e demais informações referentes aos benefícios trabalhistas encontram-se definidos na planilha de custos e formação de preços.

## **7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

- 7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão e os licitantes.
- 7.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de *de .0,5* ((cinco centésimos por cento).
- 7.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutível.
- 7.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 7.11. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação:
- 7.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 7.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 7.12. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

7.12.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.13. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.[A5]

7.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

7.13.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.13.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

7.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

7.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

7.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.21.4. A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.21.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.21.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.21.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7.22. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.23. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

7.23.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.23.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

7.23.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

7.23.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

7.24. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

7.24.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.24.2. empresas brasileiras;

7.24.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.24.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

7.25. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7.26. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.26.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

7.26.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.26.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

7.26.4. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.[A12]

7.26.5. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **8. DA FASE DE JULGAMENTO**

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 3.10 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>); e.

8.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

8.2.1. A consulta no CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

8.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

8.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

8.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.6. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, informa-se que foram utilizados os seguintes acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração:

**8.6.1.** CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2025/2025 **REGISTRADA NO NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: PR000976 /2025.**

8.7. Os acordos, dissídios ou convenções coletivas indicado(s) no subitem acima não é (são) de utilização obrigatória pelos licitantes, mas, ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas adotados por cada licitante/contratado, obedecidos os custos mínimos relevantes fixados pela Administração.

8.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.8.1. contiver vícios insanáveis;

8.8.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

8.8.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.8.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

8.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

8.10. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

8.10.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.10.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8.11. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

8.12.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

8.12.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

8.12.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

8.13. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

8.14. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

8.14.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta

vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

8.14.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.[A2]

8.14.3. Caso a produtividade seja diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

8.14.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

8.14.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

8.15. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

8.15.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

8.15.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.16. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.17. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

8.18. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.19. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.20. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8.21. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8.22. No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, o licitante deverá entregar junto com sua proposta de preços, os seguintes documentos:

8.22.1. declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

8.22.2. cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial;

8.22.3. cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

8.23.4. declaração de que se responsabiliza nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.24. Na hipótese dos postos de trabalho licitados se distribuírem por território correspondente a mais de uma base sindical da categoria profissional, deverão ser informadas cada uma das normas coletivas utilizadas para o cálculo do custo individual dos postos, a partir da base territorial de cada sindicato.[A5]

8.25. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação realizará a verificação da observância da proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto aos custos unitários mínimos relevantes estabelecidos pela Administração, além dos demais aspectos ligados à conformidade da proposta ao objeto licitado e à compatibilidade do preço.

8.26. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.27. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação deve verificar se as previsões do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicados pela Administração estão sendo contempladas na Planilha de Custos e Formação de Preços, em especial, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante for diferente da norma coletiva paradigma utilizada pela Administração.

8.28. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, na hipótese de que o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma.

## **9. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

9.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.1.A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

9.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

9.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o Termo de Referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 20 (vinte por cento), para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

9.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio digital com número de autenticação eletrônica.

9.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

9.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

9.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

9.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

9.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

9.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

9.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

9.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

9.12. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

9.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

9.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

9.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

9.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

9.15. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.13.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 horas, DUAS HORAS], para:

9.15.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

9.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

9.15.3. suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

9.15.4. suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

9.16. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

9.17. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.18. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.13.1.

9.19. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

9.20. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

9.21. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## **10. DO TERMO DE CONTRATO**

10.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

10.2. O adjudicatário terá o prazo de **5** dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de **10** dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até **5** dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de **2** dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

10.4. Os prazos dos itens 10.2 e 10.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

10.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

10.6. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

10.6. 1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10.8. Na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, será exigida da empresa, como condição para assinatura do contrato, a comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

## **11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

Não se aplica

## **12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

Não se aplica.

## **13. DOS RECURSOS**

13.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

13.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

13.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

13.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

13.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

13.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico : <https://legado.corenpr.gov.br/portal/sic-licitacoes-contratos/sic-licitacoes>

## 14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

14.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão durante o certame;

14.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

14.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

14.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

14.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

14.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

14.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.

14.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

14.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

14.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

14.1.6. fraudar a licitação;

14.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

14.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

14.1.7.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

14.1.7.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

14.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

14.2.1 advertência;

14.2.2. multa;

14.2.3. impedimento de licitar e contratar e

14.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

14.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

14.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

14.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 30 (*dias*) dias úteis, a contar da comunicação oficial. [A2]

14.4.1. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

14.4.2. Para as infrações previstas nos itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

14.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

14.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 14.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

14.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

14.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

14.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

14.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

## **15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**15.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

15.2. resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: [licitacao@corenpr.gov.br](mailto:licitacao@corenpr.gov.br)

15.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

15.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, nos autos do processo de licitação.

15.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://legado.corenpr.gov.br/portal/sic-licitacoes-contratos/sic-licitacoes>

16.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

### 16.11.1. Anexo I- Termo de Referência

16.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

16.11.2. Anexo II – Instrumento de Medição e Resultado - IMR

16.11.3. Anexo III – Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo;

16.11.4. Anexo IV - Termo de Responsabilidade e Sigilo;

16.11.6. Anexo VI - Memória de Cálculo;

16.11.5. Anexo VII - E - Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e a Administração Pública;

16.11.7 . Anexo VII - Modelo de Declaração de Instalação de Escritório.

16.11.8. Anexo VIII – Minuta de Termo de Contrato

16.11.9. Anexo IX - Planilha de Custos e Formação de Preços editável;

16.11.10. Anexo X - Planilha de Custos e Formação de Preços em PDF;

16.11.11. Anexo XI - Convenção Coletiva de Trabalho 2025/2025

16.11.11. Anexo XII - Declaração de Responsabilidade Sindical

16.11.11. XIII - Minuta da Proposta Comercial;

Curitiba, 18 de Setembro de 2025.

### ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE

## 17. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ETHELLY FEITOSA RODRIGUES SANTOS**

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 18/09/2025 às 10:12:44.

**QUELI CRISTINA KANARSKI**



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

## Termo de Referência 25/2024

## Informações Básicas

Número do artefato UASG 25/2024 389336-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR Editado por RENAN FIGUEIREDO DE FREITAS Atualizado em 05/09/2025 09:48 (v 9.17)  
Status ASSINADO

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	40/2024	607/2024

## 1. Definição do objeto

1.1. Contratação de serviços de teleatendimento/call center, fora das dependências do Coren/PR, com uma solução completa de atendimento telefônico e online, ativo e receptivo. A empresa contratada será responsável por recrutar, selecionar, capacitar e aperfeiçoar periodicamente a equipe de teleatendimento composta por 06 operadores e 01 supervisor, além de fornecer infraestrutura física e tecnológica, incluindo telefonia, mobiliário, computadores, headsets, links de comunicação e servidores. O contrato inclui ainda a supervisão dos profissionais e a implementação de sistema de gravação de áudio das ligações e relatórios de desempenho e avaliação para envio mensal aos fiscais do Coren/PR, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QDE	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (12 meses)
1	Prestação de serviços de teleatendimento e suporte, com fornecimento de 06 operadores (36 horas semanais cada) e 01 supervisor (44 horas semanais) de teleatendimento, além de infraestrutura completa para operação externa ao Coren/PR, incluindo gravação de ligações e envio de relatórios mensais de desempenho.	20605	mensal	12	R\$ 27.109,39	R\$ 325.312,71
VALOR GLOBAL						R\$ 325.312,71

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que deve-se garantir a manutenção da qualidade e da eficiência no atendimento ao público, além de permitir uma melhor gestão dos recursos públicos ao evitar a necessidade de novas contratações para a continuidade dos serviços essenciais, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

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

## 2. Fundamentação da contratação

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 75078816000137-0-000001/2024

II) Data de publicação no PNCP: 31/01/2024

III) Id do item no PCA: 171

IV) Classe/Grupo: 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE

V) Identificador da Futura Contratação: 389336-40/2024

## 3. Descrição da solução

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

## 4. Requisitos da contratação

### Sustentabilidade:

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Uso de Tecnologias Ecoeficientes: Preferência por tecnologias que minimizem o consumo de energia e recursos.

### Subcontratação

4.2. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.2.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste na execução dos serviços de teleatendimento, incluindo o atendimento direto aos inscritos e a supervisão das operações, sendo esta a atividade principal e intransferível da prestação de serviços ao Coren/PR.

4.2.2. A subcontratação fica limitada a serviços de suporte secundários, tais como manutenção de infraestrutura técnica, com limite de até 25% do valor total do contrato.

4.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação, caso admitida, incluindo a necessidade de aprovação prévia pelo Coren/PR e a comprovação de capacidade técnica da empresa subcontratada para o desempenho das atividades autorizadas.

### Garantia da contratação

4.4. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor **total** da contratação.

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

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

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

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

4.5.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.5.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.6. Caso a garantia seja prestada na modalidade caução em dinheiro, o valor correspondente deverá ser depositado em conta específica indicada pelo Contratante, junto à instituição financeira pública oficial, com correção monetária durante a vigência da contratação.

4.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.13. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

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

4.15.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.15.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.16. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

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

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

4.17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.17.1. Em se tratando de serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra, a garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

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

4.17.3. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços Contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

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

4.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

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

#### **Instalação de escritório**

4.21. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará sede ou unidade operacional em Curitiba ou Região Metropolitana de Curitiba (RMC), o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

#### **Margem de Preferência**

4.22. O objeto da presente contratação não se enquadra nas hipóteses de aplicação de margem de preferência, nos termos do Decreto nº 11.890, de 22 de janeiro de 2024, e das resoluções da Comissão Interministerial de Contratações Públicas para o Desenvolvimento Sustentável – CICS, por tratar-se de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, atividade não contemplada pelas margens de preferência estabelecidas para bens manufaturados nacionais ou serviços de inovação tecnológica.

## **5. Modelo de execução do objeto**

#### **Condições de Execução**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: até 10 dias após a assinatura do contrato.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.2.1. Os operadores e o supervisor da Contratada deverão seguir rotinas operacionais padronizadas para atendimento telefônico e resposta por e-mail, incluindo procedimentos para recepção de demandas, triagem, encaminhamento para as áreas responsáveis, quando necessário, e acompanhamento das respostas até a finalização.

5.1.2.2. A periodicidade dos relatórios de atendimento será mensal. Esses relatórios deverão contemplar indicadores de desempenho, como tempo médio de resposta, número de atendimentos realizados, taxa de resolução e satisfação dos inscritos, além de dados gerenciais, incluindo períodos de maior demanda e origem dos atendimentos, como a cidade dos inscritos. Caso o Coren/PR necessite de outros dados gerenciais disponíveis no sistema de Power BI ou via análise de áudio (Speech Analytics), esses poderão ser solicitados conforme a necessidade da administração.

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços: O cronograma de implantação inclui uma fase inicial de 10 dias para a contratação e seleção do pessoal, seguida pelo período necessário para treinamento a ser realizado pela equipe do Coren/PR nas suas dependências. Esse treinamento tem como objetivo a adaptação da equipe aos sistemas e ao atendimento padrão do Coren/PR, seguido de fases contínuas de execução e monitoramento mensal do desempenho.

5.1.4. Etapa inicial - treinamento da equipe de atendimento: A Contratada terá um prazo de até 10 dias, a partir da assinatura do contrato, para realizar a seleção dos funcionários que irão compor a equipe de atendimento. Concluída essa etapa, o treinamento dos colaboradores será iniciado, com duração estimada de uma semana, e deverá ser finalizado antes do início das operações regulares.

#### **Local da Prestação dos Serviços**

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: na cidade de Curitiba ou Região Metropolitana, conforme pormenorizado no Estudo Técnico Preliminar.

5.3. **Horário de prestação dos serviços:** das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis. Caso seja necessário um horário diferente, a contratante poderá ajustar conforme a necessidade, desde que avise a contratada previamente para a devida adequação.

#### **Rotinas a serem cumpridas**

5.4. A execução contratual observará as seguintes rotinas:

5.4.1. Após a seleção e contratação, todos os operadores de teleatendimento e seu supervisor deverão assinar o Termo de Responsabilidade e Sigilo (ANEXO IV) como condição para acesso ao Sistema SIG1 do Coren/PR, que deverá ser submetido ao Fiscal do Contrato, via e-mail. Eles também deverão ser orientados sobre as regras de confidencialidade, incluindo a proibição de uso de celulares e dispositivos pessoais durante o expediente, em conformidade com as normas de segurança de dados do Coren/PR.

5.4.2. Realizar a abertura de protocolos e organizar as demandas dos usuários no sistema de atendimento interno, assegurando a correta priorização e tratamento das solicitações conforme os critérios definidos pelo Coren/PR.

5.4.3. O supervisor deverá atuar como suporte direto para esclarecimento de dúvidas dos operadores e intervir imediatamente em casos de ligações que o operador não consiga atender ou que apresentem indícios de maior tensão. Nessas situações, o supervisor deverá assumir o atendimento, utilizando suas habilidades para solucionar o problema de forma satisfatória, evitando desconfortos entre as partes e garantindo a melhor experiência possível para o inscrito.

5.4.4. Em casos em que a demanda do usuário não possa ser resolvida pelo operador ou pelo supervisor, realizar a abertura de um chamado específico por meio do preenchimento de um formulário direcionado ao setor correspondente do Coren/PR, garantindo o encaminhamento e o acompanhamento da demanda até sua resolução.

5.4.5. Elaborar e consolidar relatórios diários sobre o volume e a qualidade dos atendimentos realizados. Esses relatórios devem ser enviados ao contratante para revisão e análise mensal, com o objetivo de monitorar a qualidade e a consistência dos serviços prestados.

5.4.6. Cumprir as metas de desempenho estabelecidas pelo Coren/PR, conforme definidas no Acordo de Nível de Serviço (ANS). As metas incluem a taxa de resolução das demandas, o tempo médio de resposta e outras métricas de atendimento necessárias para assegurar a eficiência do serviço.

### **Materiais a serem Disponibilizados**

5.5. Para a execução plena dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os seguintes materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, nas quantidades e qualidades estimadas, promovendo a substituição quando necessário:

5.5.1. Computadores e headsets adequados para todos os operadores e o supervisor, conforme especificações para o atendimento;

5.5.2. Sistema de telefonia integrado e sistema de registro de atendimento compatíveis com as exigências do Coren/PR;

5.5.3. A contratada deverá disponibilizar um número 0800 para os atendimentos telefônicos, garantindo gratuidade ao usuário e acessibilidade a todas as regiões do estado. O serviço deverá suportar chamadas simultâneas, sem restrições de operadora, assegurando disponibilidade e qualidade na comunicação. O sistema deverá permitir o registro e a categorização das ligações para análise gerencial e melhoria contínua do atendimento.

5.5.3. Ferramentas de software para controle da fila de atendimento, monitoramento do desempenho da equipe, gravação dos atendimentos (tela e voz) em alta qualidade e geração de relatórios gerenciais.

5.5.4. Disponibilização de instalações físicas adequadas, em conformidade com a NR-17, assegurando condições ergonômicas e operacionais apropriadas para os profissionais que atuarem no teleatendimento/call center, com o objetivo de garantir a saúde e segurança no trabalho, prevenindo riscos ergonômicos e promovendo o bem-estar dos colaboradores.

### **Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta**

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1. Número médio de atendimentos mensais, que espera-se receber via telefone: **126.604**;

5.6.2. Número de operadores necessários para atender a demanda: **06 (seis), sendo 03 (três) simultâneos** durante o período de atendimento;

5.6.3. Volume esperado de telefonemas por dia: média de **226**

5.6.4. Volumetria estimada (ativo + receptivo): **379.812 minutos por ano**.

5.6.5. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta:

### **Especificação da Garantia do Serviço**

5.7. O prazo de garantia contratual dos serviços será aquele estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

### **Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato**

5.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato incluirão:

5.8.1. Transferência de informações e dados acumulados sobre os atendimentos realizados para o Coren/PR;

5.8.2. Treinamento de uma equipe de transição designada pelo Coren/PR, caso haja continuidade do serviço com outra empresa;

5.8.3. Relatório final detalhado, incluindo os dados dos últimos atendimentos, taxa de resolução e feedback dos inscritos.

#### **Uniforme**

5.9. Não será necessário o fornecimento de uniforme pelo contratado.

#### **5.10. Vedações à Administração Pública e ao Contratado – Art. 48 da Lei nº 14.133/2021**

5.10.1. Para cumprimento do art. 48 da Lei nº 14.133/2021, é vedado à Administração Pública ou a seus agentes, na contratação dos serviços terceirizados objeto deste Termo de Referência:

- a) Indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
- b) Fixar salário inferior ao definido em lei, convenção, acordo ou dissídio coletivo de trabalho a ser pago pelo contratado;
- c) Estabelecer vínculo de subordinação entre os empregados da empresa contratada e servidores ou gestores do Coren/PR;
- d) Definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos pela contratada;
- e) Demandar a funcionário da empresa contratada a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
- f) Prever em edital exigências que constituam ingerência indevida da Administração na gestão interna da empresa contratada.

5.10.2. Durante a vigência do contrato, é vedado à empresa contratada admitir, para a execução contratual, cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Coren/PR ou de agente público que atue na licitação, na fiscalização ou na gestão do contrato, conforme determina o parágrafo único do art. 48 da Lei nº 14.133/2021.

5.10.3. Em conformidade com o caput do art. 48 da Lei nº 14.133/2021, ressalta-se que os serviços a serem contratados se enquadram como atividades materiais, acessórias, instrumentais ou complementares às atribuições legais do Coren/PR, não correspondendo à sua atividade-fim. A prestação de serviços de teleatendimento, objeto desta contratação, configura-se como apoio às funções institucionais do Conselho e, portanto, é passível de execução indireta mediante contratação de empresa especializada, sem afronta às competências legais exclusivas da autarquia, especialmente aquelas relacionadas ao exercício profissional da enfermagem.

#### **Declaração de instalação de escritório**

5.11. O licitante deverá apresentar, no momento da assinatura do contrato, declaração formal (ANEXO VII) de que já possui ou instalará escritório operacional com estrutura mínima de gestão na cidade de Curitiba ou em qualquer município da Região Metropolitana de Curitiba (RMC), conforme definida na Lei Complementar Federal nº 14/1973 e suas atualizações.

5.12. A instalação efetiva do escritório deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar do início da vigência contratual, em local que viabilize a realização de treinamentos presenciais, visitas técnicas, reuniões e diligências por parte da fiscalização contratual e demais setores do Coren/PR.

5.13. O descumprimento do prazo acima poderá ser caracterizado como inadimplemento contratual, sujeitando a contratada às penalidades previstas neste Termo de Referência.

#### **Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo**

5.14 O licitante vencedor deverá assinar o Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo (ANEXO III), comprometendo-se a manter confidenciais todas as informações e dados obtidos no âmbito da execução do contrato. Esse termo de confidencialidade visa assegurar que informações sensíveis, em qualquer formato, sejam utilizadas exclusivamente para os fins previstos no contrato e não sejam divulgadas a terceiros. A obrigatoriedade de sigilo permanece válida durante a vigência do contrato e por um período adicional de 3 (três) anos após o seu término.

## **6. Modelo de gestão do contrato**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

#### **Preposto**

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante todo o período.

6.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

#### **Rotinas de Fiscalização**

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

6.10. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.11. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.12. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.13. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

6.15. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

6.16. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

6.17. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.18. O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.19. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.

6.20. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.21. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.22. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

6.23. O fiscal poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.24. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na [Lei n. 14.133/2021](#). ([IN05/17 - art. 62](#))

6.25. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso. (art. 47, §2º, IN05/2017)

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

6.27. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

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

6.29. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

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

6.32. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

6.32.1. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

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

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

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

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

6.32.1.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

6.32.1.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

6.32.1.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

6.32.1.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

6.32.1.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.32.1.3. entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

6.32.1.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

6.32.1.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

6.32.1.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.32.1.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

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

- 6.32.1.4. entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
- 6.32.1.5. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- 6.32.1.6. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 6.32.1.7. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 6.32.1.8. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 6.32.2. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.33.1.1 acima deverão ser apresentados.
- 6.32.3. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.33.1.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- 6.32.4. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.
- 6.32.5. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.
- 6.32.6. Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.
- 6.32.7. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item..
- 6.32.8. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Cíveis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
- 6.32.9. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.
- 6.32.10. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 6.32.11. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar ao Ministério do Trabalho.
- 6.32.12. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 6.32.13. A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.
- 6.32.14. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 6.32.15. Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 6.32.16. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 6.32.17. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada.
- 6.32.18. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.
- 6.32.19. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 6.32.20. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.32.21. A fiscalização observará, ainda, as diretrizes relacionadas no item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, cuja incidência se admite por força da Instrução Normativa Seges/Me nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.32.22. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

### **Gestor do Contrato**

6.33. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.34. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.35. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.36. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.37. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.38. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.39. O gestor do contrato deverá formalizar os procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **7. Critérios de medição e pagamento**

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II.

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

7.2.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.4.1. Unidade de Medida para Faturamento e Mensuração do Resultado: A unidade de medida para faturamento será baseada na pontuação obtida pela Contratada nos sete módulos de avaliação (A a G), conforme registrado pelo fiscal do contrato. O cálculo dos pontos seguirá o sistema de pontuação descrito no IMR, que define faixas de pagamento diretamente relacionadas ao desempenho mensal.

7.4.2. Produtividade de Referência e Critérios de Qualidade para Execução Contratual: A produtividade mínima para o cumprimento do contrato será de 14 pontos mensais, abrangendo critérios de Treinamento da Equipe, Apresentação e Uniformização, Assiduidade, Pontualidade, Relacionamento, Atendimento a Normas e Procedimentos, e Efetividade. Atingir um desempenho abaixo de 14 pontos pode resultar em reduções proporcionais no pagamento, conforme as faixas estabelecidas no IMR (100%, 99% ou 98%).

7.4.3. Indicadores Mínimos de Desempenho para Aceitação do Serviço ou Eventual Glosa: Os indicadores mínimos de desempenho incluem a necessidade de a Contratada atingir ao menos 14 pontos para evitar glosa nos pagamentos. Em casos de desempenho insatisfatório, com pontuação abaixo de 7 por três meses consecutivos, ou uma pontuação de zero, poderá haver penalizações adicionais, como a rescisão do

contrato. Além disso, a avaliação do IMR será realizada mensalmente pelo fiscal do contrato e poderá envolver outras formas de avaliação para garantir a qualidade do serviço.

## Do recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.6. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.7. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

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

7.8.2 o fiscal deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

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

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

7.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

7.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.15.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

7.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **Liquidação**

7.19. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

7.21.1. o prazo de validade;

7.21.2. a data da emissão;

7.21.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.21.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.21.5. o valor a pagar; e

7.21.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.23. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.24. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.25. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.26. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

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

### **Prazo de pagamento**

7.29. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

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

### **Forma de pagamento**

7.31. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

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

#### **Cessão de crédito**

7.35. Não é admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira

#### **Repactuação**

7.36. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do Contratado.

7.37. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

7.37.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

7.37.2. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.

7.38. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

7.38.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.

7.39. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

7.40. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

7.41. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

7.42. Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

7.43. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

7.43.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.43.2. Deverão prevalecer os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual, caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada seja[A18] diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado pela Administração como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

7.44. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma utilizado pela Administração.

7.44.1. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, ressalvado o subitem seguinte.

7.44.1.1. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens anteriores.

7.44.2. A repactuação dos demais custos relativos à mão de obra, que não estejam discriminados como custos mínimos relevantes pela Administração, terá como base o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada (ou seja, àquele instrumento apresentado pela empresa no momento da licitação).

7.45. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento IPCA, com base na seguinte fórmula:

$R = V (I - I^0) / I^0$ , onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

$I^0$  = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

7.46. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.47. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.49. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

7.51. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

7.52. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

7.53. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

7.54. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.55. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.56. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.57. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

7.58. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até [indicar o prazo], contado da data do fornecimento, pelo Contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.

7.59. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.

7.60. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

7.61. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133, de 2021.

7.62. O Contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

7.63. Caso o Contratado esteja sujeito ao regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a comprovação das alíquotas médias efetivas de recolhimento deverá ser feita no momento da prorrogação contratual ou da repactuação de preços, a fim de que sejam promovidos os ajustes necessários decorrentes das oscilações dos custos efetivos dessas contribuições.

7.64. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.

7.64.1. A revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

#### **Conta-Depósito Vinculada**

7.65. Para tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS por parte do Contratado, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força do art. 1º da IN SEGES/ME nº 98, de 2022, são as estabelecidas neste Termo de Referência.

7.66. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

7.67. O futuro Contratado deve autorizar a Administração Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.68. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

7.69. O Contratado autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados à execução do contrato, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo Contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, e que somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.70. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da contratação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

7.70.1. 13º (décimo terceiro) salário;

7.70.2. Férias e um terço constitucional de férias;

7.70.3. Multa sobre o FGTS; e

7.70.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

7.71. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.72. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta contratação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

7.73. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital Termo de Referência que sejam retidos por meio da conta-depósito deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

7.74. O Contratado poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

7.75. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

7.76. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

7.77. O Contratado deverá apresentar ao Contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

7.78. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017.

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

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

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

### Regime de Execução

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

### Critérios de aceitabilidade de preços

8.3. Em se tratando de serviço contínuo com dedicação exclusiva de mão de obra, executado sob o regime de empreitada por preço global, o critério de aceitabilidade de preços será o valor global estimado da contratação, com base nos parâmetros mínimos estabelecidos pela Administração, nos termos da legislação vigente.

8.4. O licitante mais bem classificado na disputa deverá apresentar à Administração, por meio eletrônico, planilha de composição de custos e formação de preços contendo:

- o valor global da proposta;
- os quantitativos de postos e encargos;
- os custos unitários tidos como relevantes, conforme modelo de planilha elaborada pela Administração.

8.5. Somente serão aceitas propostas que adotem valores iguais ou superiores aos orçados pela Administração para as seguintes parcelas mínimas, conforme estimativa baseada na Convenção Coletiva de Trabalho 2025:

### Operador de teleatendimento (CBO 4223-10):

- Salário-base da categoria: R\$ 1.518,00;
- Auxílio-alimentação: R\$ 256,74;
- Custo do convênio saúde, conforme Cláusula 14ª da CCT 2025, considerando a parcela de responsabilidade do empregador (40%);
- Vale-transporte: conforme demanda e cálculo da planilha.

### Supervisor de teleatendimento (CBO 4201-35):

- Sugestão de Remuneração: R\$ 2.568,00. Esclarece-se que, por omissão da CCT, este valor foi estabelecido com base em pesquisa de mercado para a função, podendo a contratada definir outro valor para o cargo;
- Auxílio-alimentação: R\$ 498,96;
- Custo do convênio saúde, conforme Cláusula 14ª da CCT 2025, considerando a parcela de responsabilidade do empregador (40%);
- Vale-transporte: conforme demanda e cálculo da planilha..

8.6. Não serão considerados custos unitários mínimos relevantes quaisquer valores previstos em norma coletiva que não contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral. Em caso de divergência entre os valores considerados no orçamento da Administração e os constantes da norma coletiva do licitante, deverá prevalecer o maior valor entre ambos.

### Exigências de habilitação

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

### Habilitação jurídica

8.8. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

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

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

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

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

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

8.15. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

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

8.16. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.17. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.18. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.19. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.20. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.21. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.22. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.23. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

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

8.24. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples ;

8.25. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

8.26. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, comprovando;

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

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

8.26.3. patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

As fórmulas para apuração dos índices são as seguintes:

a)  $Liquidez\ Geral\ (LG) = \frac{(Ativo\ Circulante + Realizável\ a\ Longo\ Prazo)}{(Passivo\ Circulante + Passivo\ Não\ Circulante)}$ ;

b) Liquidez Corrente (LC) = Ativo Circulante / Passivo Circulante;

c) Solvência Geral (SG) = Ativo Total / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante).

8.27. No caso de pessoa jurídica constituída há menos de um ano, será admitida a substituição das demonstrações contábeis pelo balanço de abertura, conforme art. 65, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

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

8.29. Os documentos exigidos deverão ser apresentados conforme as regras de obrigatoriedade de transmissão da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), conforme normativos da Receita Federal do Brasil.

8.30. Declaração de Compromissos Assumidos: O licitante deverá apresentar, como parte da qualificação econômico-financeira, uma declaração, assinada por representante legal e acompanhada da relação de compromissos assumidos pela empresa, de que o valor de um doze avos (1/12) do total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data de apresentação da proposta, não excede o patrimônio líquido do licitante, em conformidade com o modelo constante do Anexo VII-E da Instrução Normativa Seges nº 5/2017 (ANEXO V).

#### **Qualificação Técnica**

8.31. A empresa contratada deverá apresentar comprovante de regularização junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), demonstrando que está em conformidade com as normativas vigentes, por meio de certificado ou outro documento emitido pela ANATEL.

8.32. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará sede ou unidade operacional em Curitiba ou Região Metropolitana de Curitiba (RMC), o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

#### **Qualificação Técnico-Operacional**

8.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.34. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.34.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

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

8.34.3. Optou-se por exigir experiência mínima de 1 (um) ano na execução de serviços similares e comprovação de execução de contrato com ao menos 50% (cinquenta por cento) dos postos de trabalho previstos nesta contratação, como medida para ampliar a competitividade do certame sem comprometer a adequada execução do objeto, nos termos dos itens 10.6 e seguintes do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5 /2017.

8.35. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.

8.36. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.37. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

8.38. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.39. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

8.40. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 325.312,71

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 325.312,71 (**trezentos e vinte e cinco mil, trezentos e doze reais e setenta e um centavos**), conforme custos unitários apostos na tabela anexa.

## 10. Adequação orçamentária

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Coren/PR.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

6.2.2.1.1.01.33.90.037.003 - Serviços de Apoio Administrativo

## 11. Acesso à informação

10.1. Conforme dispõe a Lei nº 12.527/2011, a contratação objeto deste Termo de Referência não se classifica como sigilosa.

## 12. Infrações e sanções administrativas

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

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

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

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

12.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

12.2.4. Multa:

12.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias.

12.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

12.2.4.1.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

12.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima nas alíneas “e” a “h”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

12.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

12.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 3% (três por cento) a 6% (seis por cento) do valor da contratação.

12.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

12.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 1% (um por cento) a 3% (três por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

12.2.4.7.1. Descumprimento injustificado de determinações formais da fiscalização, sem prejuízo efetivo à execução contratual, hipótese em que poderá ser aplicada advertência em vez de multa.

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

12.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

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

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

12.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

12.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

12.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

## 13. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### **SIMONE BORTOLOZZI**

Integrante técnico



*Assinou eletronicamente em 05/09/2025 às 09:38:52.*

### **MARCELO RODRIGUES MORALES**

Auxiliar administrativo



*Assinou eletronicamente em 05/09/2025 às 09:48:56.*

### **RENAN FIGUEIREDO DE FREITAS**

Chefe da Divisão Técnica de Contratações



*Assinou eletronicamente em 05/09/2025 às 09:38:58.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP 021-2024.pdf (328.47 KB)
- Anexo II - ANEXO II - IMR.pdf (1.16 MB)
- Anexo III - ANEXO III - Termo de Responsabilidade Confidencialidade e Sigilo.pdf (262.84 KB)
- Anexo IV - ANEXO IV - Termo de Responsabilidade e sigilo.pdf (375.37 KB)
- Anexo V - ANEXO V - ANEXO VII-E IN 05-2017.pdf (140.94 KB)
- Anexo VI - ANEXO VII - Declaracao de instalacao de escritorio local.pdf (55.05 KB)
- Anexo VII - ANEXO VI - Memoria de calculo.pdf (156.83 KB)
- Anexo VIII - cotacao-detalhado-76-2025\_29\_08\_assinado\_assinado.pdf (370.51 KB)

# Estudo Técnico Preliminar 21/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 607/2024

## 2. Descrição da necessidade

### 2.1. Introdução

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como objetivo mapear e descrever de forma detalhada as principais necessidades e desafios enfrentados pelo Conselho Regional de Enfermagem do Paraná (Coren/PR) em relação ao atendimento telefônico, tanto ativo quanto receptivo. O atual sistema de atendimento está apresentando falhas significativas, resultando em insatisfação generalizada entre os profissionais de enfermagem e impactando negativamente a imagem institucional do Coren/PR. As principais questões incluem longos tempos de espera, ineficácia na resolução de demandas e um alto volume de ligações não atendidas ou inadequadamente concluídas.

Este ETP busca, portanto, analisar de forma criteriosa as soluções disponíveis no mercado que possam proporcionar melhora e eficiência do atendimento ao público, reduzir o índice de inadimplência e otimizar os processos internos do Coren/PR. A possível contratação de um serviço especializado é considerada uma solução viável para alcançar essas metas, promovendo maior satisfação dos profissionais de enfermagem e fortalecendo a relação entre o Conselho e seus inscritos.

### 2.1.2. Mapeamento do Problema

#### 2.1.2.1. Demanda Crescente por Atendimento

O volume de chamadas telefônicas recebidas pelo Coren/PR tem crescido significativamente nos últimos anos, especialmente nas áreas de Atendimento, Registro e Cadastro de Profissionais, Fiscalização, Contas a Receber e Processos Éticos. Esse aumento expressivo de demandas está diretamente relacionado ao contínuo crescimento do número de registros no conselho, refletindo o crescimento de profissionais e instituições de saúde atuantes no estado do Paraná. No entanto, a estrutura de atendimento existente não tem conseguido acompanhar essa expansão, o que resulta em longos tempos de espera e, frequentemente, em alto número de chamadas não atendidas. Essa situação evidencia a necessidade urgente de modernização e ampliação dos canais de atendimento, incluindo a adoção de serviços especializados.

#### 2.1.2.2. Inacessibilidade e Insatisfação dos Inscritos

Os inscritos frequentemente relatam dificuldades em acessar os canais de atendimento do Coren/PR, especialmente via telefone. A sobrecarga nas áreas de maior demanda, como Atendimento, Registro e Cadastro e Contas a Receber, aliada à falta de um sistema de atendimento eficiente, tem resultado em um dos principais pontos de insatisfação entre os inscritos. Dados obtidos por meio de pesquisas de satisfação indicam que mais de 80% dos profissionais enfrentam dificuldades em resolver suas demandas na primeira tentativa de contato, refletindo a necessidade de aprimoramento não apenas no atendimento telefônico.

#### 2.1.2.3. Períodos de Alta Demanda no Atendimento

Ao longo do ano, o Coren/PR enfrenta períodos de maior demanda no atendimento ao público, principalmente devido a eventos específicos do calendário da enfermagem. Em janeiro e no final do primeiro semestre, há um aumento significativo no número de contatos devido à conclusão de cursos de enfermagem, momento em que muitos profissionais buscam registro no conselho. Em março, a demanda cresce em função do vencimento da anuidade do ano corrente, além do prazo final para cancelamento de inscrição sem pagamento da anuidade. Em dezembro, outro pico de atendimento é observado, novamente em função da conclusão de cursos de enfermagem. Esses momentos críticos resultam em um volume expressivo de chamadas recebidas, muitas das quais não são atendidas, não por falta de esforço das equipes de atendimento, tanto na Sede quanto nas Subseções do Coren/PR, mas pela ausência de ferramentas adequadas para lidar com essa sobrecarga temporária. Isso reforça a necessidade urgente de modernização dos sistemas de atendimento e da adoção de soluções automatizadas para atender à demanda de forma mais eficaz.

#### 2.1.2.4. Ineficiência no Atendimento via WhatsApp

O canal de atendimento via *WhatsApp*, apesar de ser uma ferramenta moderna e amplamente utilizada, não tem trazido os resultados esperados. Atualmente, o atendimento é feito por um número de celular gerido por chatbot, e conforme os dados informados acima, essa abordagem não tem se mostrado eficaz para atender às demandas dos inscritos ou melhorar a comunicação. Isso reflete a falta de um gerenciamento adequado e a ausência de interação humana, que poderia melhorar a experiência dos usuários.

#### **2.1.2.5. Desafios na Gestão de Contas a Receber e Inadimplência**

A insatisfação com o atendimento prestado pelo Coren/PR pode estar contribuindo para o alto índice de inadimplência. Muitos profissionais de enfermagem relatam dificuldades em obter informações claras sobre pagamentos, regularização de débitos e demais procedimentos administrativos essenciais. Atualmente, o Coren/PR utiliza e-mail e correspondência como principais canais de comunicação para cobrança administrativa. Embora esses meios desempenhem um papel relevante, a ausência de um canal de atendimento mais acessível e direto limita a efetividade na comunicação com os inscritos e dificulta a resolução de pendências. Isso pode resultar em uma inadimplência evitável devido à falta de suporte adequado.

Em vista disso, o Departamento de Contas a Receber encontra obstáculos no contato com os inscritos, pois a ausência de um sistema mais direto e personalizado contribui para a taxa elevada de inadimplência. Essa situação afeta diretamente a saúde financeira da instituição, uma vez que cerca de 40% dos inscritos encontram-se com pendências financeiras, representando um desafio importante para a gestão financeira do Coren/PR.

#### **2.1.2.6. Ouvidorias**

O elevado número de demandas encaminhadas para a ouvidoria do Coren/PR tem revelado falhas nos canais regulares de atendimento, especialmente nos Departamentos de Atendimento, Registro e Cadastro e Contas a Receber. Os dados específicos sobre essas demandas serão detalhados na seção "Dados e Indicadores". A ouvidoria, que deveria atuar como um canal secundário para tratar questões mais complexas e reclamações formais, tem sido utilizada pelos inscritos como uma via alternativa para demandas que não foram resolvidas adequadamente pelos canais principais. Isso indica ineficiências nos serviços de atendimento, resultando em uma sobrecarga na ouvidoria e gerando insatisfação entre os usuários.

Há picos de reclamações nos meses de março e abril que podem indicar períodos de alta pressão sobre os departamentos mencionados. A persistência de um número significativo de demandas, mesmo com a redução gradual nos meses seguintes, demonstra a necessidade urgente de melhorar a eficácia dos canais de atendimento direto desses departamentos. Isso é crucial para reduzir a sobrecarga na ouvidoria e garantir uma experiência mais eficiente e satisfatória para os inscritos.

#### **2.1.2.7. Limitação no Atendimento Telefônico no Coren/PR**

O Coren/PR possui um contrato vigente com a empresa AMAZONTEC SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA. para o fornecimento de mão de obra de 02 postos de telefonistas, na sede Regional em Curitiba-PR, com carga horária de 30 horas semanais. Esses 02 postos são responsáveis pelo atendimento das demandas de todo o estado do Paraná. No entanto, o serviço prestado por essas telefonistas é restrito exclusivamente à recepção de chamadas e ao encaminhamento das ligações ao ramal correspondente, sem a possibilidade de atender diretamente às demandas dos inscritos. Essa limitação trata-se de uma imposição das funções relativas ao posto e ao que o contrato permite, evitando assim a criação de um vínculo empregatício direto com o Coren/PR. Isso cria uma limitação significativa, pois a equipe não está autorizada a fornecer informações ou resolver questões relacionadas ao atendimento dos profissionais registrados, o que contribui para a ineficiência do serviço e a insatisfação dos usuários.

### **2.1.3. Descrição Detalhada da Necessidade**

#### **2.1.3.1. Melhoria na Acessibilidade e Resolução de Demandas**

**Necessidade de um Canal de Atendimento Eficiente:** É imperativo que o Coren/PR disponha de um canal de atendimento que possa atender de maneira eficaz e eficiente todas as chamadas e mensagens dos inscritos. Isso implica na redução do tempo de espera e na resolução rápida e satisfatória das demandas.

**Acessibilidade Contínua:** Os inscritos devem ter a garantia de que seus contatos serão atendidos em tempo hábil, sem a frustração de várias tentativas infrutíferas.

**Atendimento Humano:** um atendente humano pode entender nuances, emoções e contextos complexos, oferecendo uma experiência mais personalizada. Pode adaptar as respostas e soluções de acordo com a situação específica do cliente. Tem a capacidade de mostrar empatia e compreensão, o que pode ser crucial em situações delicadas.

#### **2.1.3.2. Atendimento Especializado e Personalizado**

Necessidade de Capacitação de Atendentes: Os atendentes devem estar bem treinados para lidar com uma variedade de questões e fornecer respostas precisas e úteis.

Personalização do Atendimento: Cada inscrito deve sentir que sua demanda é importante e está sendo tratada com atenção e cuidado individual.

**2.1.3.3. Gestão de Contas a Receber**

É necessário um sistema eficiente de atendimento que permita contatos receptivos, ativos e personalizados com os inscritos em débito, possibilitando técnicas de negociação e suporte mais eficazes. Esse sistema pode contribuir para que os inscritos recebam orientações e soluções em tempo hábil, evitando, assim, que se tornem inadimplentes devido à falta de informações ou apoio. O objetivo é reduzir essa taxa por meio de um atendimento mais eficiente e acessível, que permita aos inscritos solucionar pendências administrativas com maior facilidade, prevenindo a inadimplência evitável.

**2.1.3.4. Engajamento e informações**

Necessidade de Contato Proativo: É essencial que o Coren/PR implemente um sistema de contato ativo para engajar os inscritos e fornecer informações relevantes. Isso inclui a realização de campanhas informativas e educativas, convites para eventos como palestras, seminários e eleições, além de campanhas de convocação renovação de carteira e solicitação de inscrição remida.

Pesquisa de Satisfação: Deve-se permitir a realização de pesquisas de satisfação em relação ao atendimento prestado, que podem possam ser habilitadas e desabilitadas a qualquer momento. Essas pesquisas ajudam a garantir que as demandas dos inscritos sejam atendidas de forma satisfatória e eficiente.

**2.1.4. Dados e Indicadores**

**2.1.4.1. Tempo de Espera e Taxa de Resolução**

**Tempo Médio de Espera por Canal**

- Telefone: O tempo médio de espera para atendimento via telefone variou entre 01:10:48 em janeiro de 2024 e 00:38:17 em outubro de 2024.
- Presencial: O tempo médio de espera para atendimento presencial foi reduzido de 00:25:09 em janeiro de 2024 para 00:09:00 em outubro de 2024.
- E-mail: O tempo médio de resposta às solicitações via e-mail passou de 44 dias em janeiro de 2024 para 01 dia em outubro de 2024.

**Taxa de Resolução por Canal**

- Telefone: A taxa de resolução via telefone está em 60%, com ações em andamento para melhorar a eficiência.
- Presencial: A taxa de resolução no atendimento presencial está em 85%, com maior agilidade nas respostas diretas.
- E-mail: A taxa de resolução por e-mail está em 55%, com foco em reduzir o tempo de resposta.

**2.1.4.2. Satisfação dos Inscritos**

- Pesquisa de Satisfação: De acordo com a última pesquisa de satisfação, 40% dos inscritos classificaram o atendimento como "insatisfatório" ou "muito insatisfatório", com destaque para problemas de acessibilidade e resposta em tempo hábil.
- Principais Reclamações: As queixas mais recorrentes incluem a dificuldade de contato via telefone e a demora no retorno sobre pendências financeiras e/ou cadastrais, com maior incidência nos canais de atendimento via Telefone e E-mail.

**2.1.4.3. Indicadores de Inadimplência**

- Taxa de Inadimplência: Atualmente, 69.781 cadastros dos 172.190 registrados no Coren/PR encontram-se inadimplentes, impactando significativamente a receita da entidade.

**2.1.4.4. Visão Geral dos Dados Estatísticos**

Canais de atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ

E-mail	2879	2019	1616	1456	910	1155	793	782	538	461	1166	1286
Telefone	1349	869	1165	1679	1892	1707	1795	1476	1154	1206	801	706
Formulário*	3677	1795	1550	1775	2259	2150	1464	1091	1082	938	1010	1687
Ouvidoria	250	242	527	277	108	109	100	95	148	74	21	30
<b>Total de atendimentos</b>	<b>8155</b>	<b>4925</b>	<b>4858</b>	<b>5187</b>	<b>5169</b>	<b>5121</b>	<b>4152</b>	<b>3444</b>	<b>2922</b>	<b>2679</b>	<b>2998</b>	<b>3709</b>
<b>Total de ligações abandonadas</b>	<b>4998</b>	<b>12271</b>	<b>11440</b>	<b>9691</b>	<b>8303</b>	<b>8394</b>	<b>11198</b>	<b>8537</b>	<b>7866</b>	<b>6887</b>	<b>6181</b>	<b>7704</b>

\*Negociação de débitos, envio de boletos e emissão de certidões de débitos.

ATIVIDADE / ANO		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
REGISTROS (inscrições de auxiliar ou técnico de enfermagem ou enfermeiro)	Número de novos registros	92.352	96.850	102.517	110.764	117.551	125.476	134.865	143.854
	Percentual de crescimento em relação ao ano anterior	3,42%	4,87%	5,85%	8,04%	6,13%	6,74%	7,48%	6,66%
	Percentual de crescimento do número de registros entre os anos de 2017 a 2024								47%
Cadastros e Inadimplência	Número de cadastros (ativos, baixados e suspensos)								173.283
	Número de cadastros com situação financeira inadimplente								64.739

#### 2.1.4.5. Planejamento da contratação de telefonia realizado no ano de 2020 com estimativa de contatos ativos

Considerando o planejamento da última contratação de serviços de telefonia realizada com a ALGAR TELECOM S/A, estimou-se a necessidade de minutos com base nos tipos de ligações mais demandadas. O total estimado abrange ligações fixo-fixo, fixo-móvel local, fixo-móvel de longa distância nacional (LDN) e fixo-móvel de longa distância internacional (LDI), resultando nos seguintes valores:

- Fixo-Fixo Local: 1.417 minutos mensais
- Fixo-Móvel Local (VC1): 1.611 minutos mensais
- Fixo-Fixo de Longa Distância Nacional (LDN): 2.170 minutos mensais
- Fixo-Móvel de Longa Distância Nacional (VC2 e VC3): 1.155 minutos mensais
- Fixo-Fixo de Longa Distância Internacional (LDI): 10 minutos mensais

Esses valores foram considerados como referência para estimar o consumo de minutos naquela contratação, ajustando conforme as demandas de atendimento identificadas, com o objetivo de garantir a continuidade e a eficiência do serviço de telefonia para o Coren/PR.

#### 2.1.4.6. Ligações recebidas na URA do Coren/PR

O total de ligações atendidas pelos telefonistas do Coren/PR no ano de 2024 foi de 15.799. O total de ligações abandonadas na URA do Coren/PR, correspondentes às chamadas recebidas que não foram atendidas entre os meses de janeiro e dezembro de 2024, foi de **103.470**. Ressalta-se que este total considera as ligações realizadas em todos os horários, sem restrição ao expediente comercial (8h às 17h).

#### 2.1.5. Considerações Finais

O mapeamento detalhado dos desafios enfrentados pelo Coren/PR revela uma necessidade urgente de melhorias estruturais e processuais no atendimento telefônico. A atual limitação na acessibilidade e a insatisfação generalizada dos inscritos são problemas críticos que requerem soluções eficientes e integradas.

Este Estudo Técnico Preliminar identifica claramente os problemas a serem resolvidos, definindo o interesse público e as melhores soluções para abordar esses desafios. Ele proporciona a base para a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação de serviços especializados, além de servir como alicerce para a elaboração do termo de referência. As propostas de melhoria visam elevar a qualidade do atendimento e a satisfação dos inscritos.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro	Anderson Iacer Bueno Carneiro

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

#### 4.1. Qualidade Técnica do Serviço

A contratada deverá fornecer serviços com padrões mínimos de qualidade que garantam eficiência e eficácia no atendimento às demandas dos profissionais de enfermagem inscritos no Coren/PR. Para tanto:

4.1.1. Capacidade Técnica: A contratada deve possuir comprovada experiência na operação de *call centers* em setores regulamentados, como conselhos profissionais, e capacidade técnica para operar sistemas integrados com as bases de dados do Coren/PR.

#### 4.2. Capacitação de Pessoal

4.2.1. Treinamento Contínuo: Os atendentes devem receber capacitação contínua e específica para interagir com os sistemas do Coren/PR, assegurando que estejam aptos a resolver as demandas dos inscritos de forma ágil e resolutiva.

4.2.2. Competência Operacional: A contratada deverá comprovar a experiência prévia no atendimento a grandes volumes de chamadas e na resolução de demandas complexas em primeira instância.

#### 4.3. Sustentabilidade

4.3.1. A contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade, conforme orientado pelo Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, tais como:

- Uso de Tecnologias Ecoeficientes: Preferência por tecnologias que minimizem o consumo de energia e recursos.

#### 4.4. Segurança e Conformidade Legal

4.4.1. Proteção de Dados: A empresa deverá demonstrar conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a confidencialidade e a segurança das informações dos profissionais inscritos.

4.4.2. Normas Técnicas: Todos os serviços devem atender às normas técnicas da ABNT e demais regulamentos aplicáveis à prestação de serviços de *call center*.

#### 4.5. Garantias e Assistência Técnica

4.5.1. Transição Contratual: Caso haja necessidade de troca de prestadora de serviços, a contratada deverá garantir uma transição contratual que inclua a transferência de conhecimento e tecnologias, sem comprometer a continuidade e a qualidade do atendimento.

#### 4.6. Monitoramento e Relatórios

4.6.1. Indicadores de Desempenho: A contratada deverá fornecer relatórios periódicos com indicadores de desempenho, como o tempo médio de espera, taxa de resolução na primeira tentativa e índice de satisfação dos usuários.

4.6.2. Auditorias de Qualidade: Será necessário implementar um sistema de monitoramento contínuo da qualidade, com *feedback* dos usuários e avaliações internas regulares.

#### 4.7. Habilitação Técnica e Capacidade Operacional

4.7.1. A empresa deverá comprovar sua habilitação técnica por meio de atestados de capacidade técnica que demonstrem experiência em atendimentos de grande porte e a conformidade com as normas do setor.

#### 4.8. Subcontratação

4.8.1. Conforme legislação vigente, é permitida a subcontratação parcial dos serviços licitados, desde que a parte subcontratada não contemple atividade de maior relevância técnica.

4.8.2. A contratada poderá subcontratar total ou parcialmente o fornecimento de licenças de software, hardware e demais equipamentos necessários à prestação dos serviços. Essa flexibilização é importante, pois não se pode exigir que as empresas especializadas em teleatendimento possuam previamente à licitação todos os equipamentos e/ou licenças de software necessários. Tal exigência poderia excluir potenciais concorrentes e limitar a participação de outras empresas qualificadas.

4.8.3. De acordo com os artigos 122 e 162, da Lei nº 14.133/2021, estabelece-se que a subcontratação mencionada anteriormente terá um limite de até 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

4.9. Contratação de Serviços de Teleatendimento como Aperfeiçoamento de Ação Governamental Existente sem Aumento de Despesa

A contratação do serviço de teleatendimento para o Coren/PR não caracteriza uma nova ação governamental, mas sim um aperfeiçoamento de uma ação já existente. Esta contratação representa a continuidade do atendimento telefônico ao público, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço oferecido, tornando-o mais resolutivo e eficiente. A nova contratação visa adequar o serviço às necessidades atuais do Coren/PR, que requerem um atendimento mais completo e especializado. Portanto, a contratação não cria uma nova ação governamental, mas mantém e aperfeiçoa uma ação já existente, alinhando-se com os objetivos institucionais. Diante disso, pode-se concluir que a contratação do serviço de teleatendimento não configura uma nova ação governamental que exigiria uma estimativa do impacto orçamentário-financeiro, conforme os artigos 16, I e II, da LC 101/2000 e orientações da ON AGU 52/2014 e do Tribunal de Contas da União.

4.9. Sobre a participação de empresas optantes pelo Simples Nacional

Durante a elaboração do presente Estudo Técnico Preliminar, identificou-se que a contratação envolve a prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra e fornecimento de infraestrutura, situação que, em regra, é considerada incompatível com o regime tributário do Simples Nacional, nos termos do §4º do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 5º, inciso II, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

Contudo, com o objetivo de preservar a ampla competitividade e permitir a participação de micro e pequenas empresas, opta-se por não vedar expressamente a participação de optantes pelo Simples Nacional. A eventual incompatibilidade entre o regime tributário e a execução do contrato será verificada durante a fase de habilitação e contratação, exigindo-se, se for o caso, a comprovação da regularidade fiscal e previdenciária da licitante, bem como sua capacidade de assumir integralmente os encargos decorrentes da prestação dos serviços contratados.

## 5. Levantamento de Mercado

No contexto da contratação de uma empresa especializada para a prestação de serviços de teleatendimento/call center, que inclui atendimento multicanal e capacitação da equipe, o levantamento de mercado buscou identificar fornecedores que ofereçam soluções completas e integradas. Essa análise considerou tanto o setor público quanto o privado, abrangendo propostas de empresas que fornecem a infraestrutura, tecnologia e mão de obra necessária para a operação.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa de condições comerciais com o objetivo de assegurar que as práticas de mercado fossem observadas na contratação dos serviços de teleatendimento para o Coren/PR. Foram consultados fornecedores como BR Call, Scooto, WA Group e Meet Call, com os quais foram realizadas conversas para entender como o mercado funciona.

### 5.1. Opção 01: Solução Integrada de Teleatendimento, Telefonia e *WhatsApp* por Meio de Terceirização SEM infraestrutura da contratante

Essa opção propõe a implementação de uma solução integrada de teleatendimento, que centraliza o atendimento ao público por meio de diversos canais de comunicação, como chamadas telefônicas, mensagens via *WhatsApp*, mídias sociais e e-mail, sem deixar de lado o atendimento presencial e os serviços on-line já disponíveis no portal do Coren/PR. A contratação de uma empresa especializada visa aprimorar a eficiência e ampliar a capacidade de atendimento, automatizando processos e capacitando a equipe para lidar com demandas de maneira ágil e eficaz. A terceirização completa da infraestrutura, incluindo tecnologia e mão de obra, permitirá ao Coren/PR oferecer um atendimento mais acessível, rápido e de qualidade.

#### 5.1.1. Atendimento por chamadas e *Whatsapp*

Implementação de uma solução integrada para atender chamadas e mensagens via *WhatsApp*, com objetivo de reduzir o tempo de espera e aumentar a capacidade de resposta.

#### 5.1.2. Automação de Processos de Atendimento

Utilização de ferramentas de automação para otimizar o atendimento, a triagem de demandas e a gestão de contas a receber, com o objetivo de diminuir a inadimplência e melhorar a eficiência no contato com o inscrito.

#### 5.1.3. Infraestrutura tecnológica e predial

Fornecimento de toda a infraestrutura física, incluindo o local de trabalho fora das dependências do Coren/PR, mobiliário técnico, microcomputadores, aparelhos de headset, links de comunicação, servidores e demais recursos para operação.

#### 5.1.4. Sistema de registro e gravação de ligações

Fornecimento de um sistema de registro das ligações atendidas, incluindo a gravação de áudio de todas as ligações. Este sistema deve gerar relatórios de desempenho e avaliação das operadoras, para serem enviados mensalmente ao Coren/PR.

#### 5.1.5. Regras de Atendimento ao Cliente Segundo a Lei do SAC e Call Center

É necessário cumprir a Lei do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e do Call Center, regulamentada pelo Decreto nº 11.034/2022. Essas normas definem regras claras para o atendimento, como o tempo máximo de espera e a obrigatoriedade de fornecer gravações de conversas.

#### 5.1.7. Contratações Semelhantes feitas pela Administração Pública:

##### 5.1.7.1. CREFITO-8 (Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 8ª Região), número de inscritos: 18.898.

Contratação de uma empresa especializada em teleatendimento/call center com fornecimento de uma solução completa que inclui recrutamento, capacitação, operação e gestão, com foco na economicidade e no apoio às atividades administrativas. A empresa contratada será responsável pela prestação de serviços de call center, abrangendo atendimento telefônico humano e multimeios (telefonía, e-mail, chat, chatbot, SMS, web, vídeo, mídias sociais e comunicadores instantâneos como WhatsApp, entre outros). Além disso, a empresa realizará consultas ao banco de dados do Conselho e fornecerá e registrará informações ao usuário, disponibilizando toda a infraestrutura física e tecnológica, insumos e mão de obra necessários. Os serviços serão prestados fora das dependências do CREFITO-8, em um local adequado para o pleno funcionamento da operação de teleatendimento, com fácil acesso ao transporte público (trens, metrô, ônibus, BRT, etc.) e em uma área segura, mitigando riscos naturais como enchentes. Essa localização visa facilitar a reposição rápida de funcionários e o acesso à rede de comunicação do CREFITO. A empresa contratada deverá manter uma equipe qualificada no local para gerenciar a operação, planejamento e controle, qualidade, monitoria e capacitação, indicando agentes de relacionamento para a interlocução com os representantes do contratante. O teleatendimento realizado pelo call center focará em serviços de atendimento resolutivo, reclamações e elogios (orientando sobre o uso da Ouvidoria), pesquisas de satisfação, cobranças, agendamentos e atualização de cadastro. Todos os serviços deverão obedecer à Lei do SAC e do Call Center (regulamentada em 2008 pelo Decreto nº 6.523), que estabelece regras claras para o atendimento, como o tempo máximo de espera na fila e a obrigatoriedade de oferecer uma gravação da conversa.

Para a definição dos quantitativos totais para a contratação, o CREFITO considerou a quantidade de postos de trabalho que deverá ser provida em cada período indicado pelo demandante, conforme tabela seguinte:

Item	Especificação	Unidade	Qtde.	Valor (ANUAL)
1	Serviços de fornecimento de informações on-line. Atendentes humanos, monitoria, relatórios de desempenho e ligações gravadas. Atendidas via WhatsApp, chatbot, e-mail e ligações.	Mensal	2	R\$ 128.880,00
	WhatsApp Bot	Mensal	1	R\$ 26.314,92
	TELEFONIA	Minutos	20000	R\$ 4.800,00
TOTAL				R\$ 159.994,92

#### 5.1.8. Vantagens

A implementação de uma solução integrada de teleatendimento pelo Coren/PR apresenta diversas vantagens significativas. A centralização dos canais de comunicação, unificando atendimento por telefone e WhatsApp, garante maior acessibilidade e eficiência no atendimento aos inscritos. Além disso, a automação de processos, como a triagem e respostas automáticas a perguntas frequentes, reduz o tempo de espera e melhora a experiência do usuário. A terceirização completa da infraestrutura tecnológica e física, incluindo equipamentos e links de comunicação, reduz a necessidade de investimentos próprios em infraestrutura, otimizando os custos operacionais. A contratação de uma empresa especializada proporciona um atendimento de alta qualidade, realizado por profissionais treinados e capacitados, alinhados às normas do SAC e da Lei do Call Center. Por fim, a conformidade com a LGPD é garantida, minimizando riscos de descumprimento da legislação de proteção de dados.

#### 5.1.9. Desvantagens

Apesar dos benefícios, há desvantagens a serem consideradas na implementação da solução de teleatendimento. Um dos principais riscos é o custo elevado e imprevisível das mensagens via *WhatsApp*, o que pode impactar significativamente o orçamento caso o volume de mensagens exceda as expectativas.

A dependência da empresa contratada para a continuidade e qualidade dos serviços também representa um risco, principalmente em caso de falhas operacionais ou problemas contratuais. A gestão dos indicadores de desempenho pode se tornar complexa, exigindo um monitoramento constante e recursos adicionais de supervisão. A terceirização pode dificultar o controle detalhado dos custos operacionais, e mudanças no contrato podem acarretar custos extras, como expansões de atendimento. Além disso, há sempre o risco de que o atendimento não seja gerido com a rapidez ou personalização desejadas pelo Coren/PR, mesmo seguindo normas e práticas estabelecidas. Entretanto, com um planejamento cuidadoso e a implementação de medidas adequadas, seria possível minimizar esses desafios e aproveitar os benefícios da terceirização, com exceção dos riscos orçamentários com a implementação do *WhatsApp* homologado no META.

## 5.2. Opção 02: Solução Integrada de Teleatendimento por Meio de Terceirização SEM infraestrutura da Contratante

Esta opção propõe a implementação de uma solução integrada de teleatendimento, que centraliza o atendimento ao público por meio de chamadas telefônicas (ativos e receptivos) e respostas por e-mail, sem deixar de lado o atendimento presencial e os serviços *on-line* já disponíveis no portal do Coren/PR. A contratação de uma empresa especializada visa aprimorar a eficiência e ampliar a capacidade de atendimento, capacitando a equipe para lidar com demandas de maneira ágil e eficaz. A terceirização completa da infraestrutura, incluindo tecnologia e mão de obra, permitirá ao Coren/PR oferecer um atendimento mais acessível, rápido e de alta qualidade.

Embora o atendimento via telefone seja centralizado e otimizado pela empresa contratada, o atendimento presencial continuará disponível, oferecendo uma opção direta aos inscritos que preferirem essa modalidade. Além disso, os serviços *on-line* no portal do Coren/PR continuarão funcionando normalmente dentro da estrutura do Conselho, garantindo a manutenção dos serviços digitais já conhecidos, que não serão atendidos por telefone. A solução também abrange contatos ativos e inclui o treinamento contínuo da equipe, assegurando conformidade com normativas como a Lei do SAC e Call Center, promovendo um serviço eficiente e de acordo com os padrões legais, regulamentados pelo Decreto nº 11.034/2022. Essas normas definem regras claras para o atendimento, como o tempo máximo de espera e a obrigatoriedade de fornecer gravações de conversas.

5.2.1. Realização de contato receptivo - Atendimento para as Divisões de Atendimento ao Público, de Inscrição, Registro e Cadastro, de Contas a Receber e de Fiscalização do Exercício Profissional:

5.2.1.1. Respostas padronizadas conforme cada divisão.

5.2.1.2. Emissão de boletos, parcelamento e certidões, enviadas por e-mail.

5.2.1.2.1. A conta de e-mail será gerida pela contratante e o endereço será: [naoresponda5@corenpr.gov.br](mailto:naoresponda5@corenpr.gov.br).

5.2.1.3. atendimentos que não estejam descritos na padronização ou que não façam parte da capacitação serão encaminhados para a Divisão correspondente via formulário.

5.2.3. Realização de contato ativo

5.2.3.1. Atualização de cadastro

5.2.3.2. Campanhas informativas e educativas

5.2.3.3. Convites para eventos como palestras, seminários e eleições

5.2.3.4. Campanhas de convocação renovação de carteira

5.2.3.5. Ações para informar que o inscrito alcançou o direito a solicitação de inscrição remida

## 5.2.3.6. Cobrança

## 5.2.3.7. Entre outros

## 5.2.4. Contratações semelhantes

## 5.2.4.1. CRT-SP (Conselho Regional dos Técnicos Industriais do Estado de São Paulo)

Contratação de serviços continuados, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, de apoio às atividades administrativas, mediante disponibilização de posto de trabalho de apoio de atendimento e operador de telemarketing, para realização do serviço de atendimento do Conselho Regional de Técnicos Industriais do Estado de São Paulo, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

Item	Especificação	Unidade de Medida	Qtde.	Valor (ANUAL)
1	Apoio atendimento - São Paulo Capital (sede)	Posto de Trabalho	5	R\$ 210.238,20
2	Apoio atendimento - Escritório Descentralizado da Região de Campinas	Posto de Trabalho	1	R\$ 42.433,44
3	Apoio atendimento - Escritório Descentralizado da Região de Campinas da Região de Bauru	Posto de Trabalho	1	R\$ 42.002,52
4	Apoio atendimento - Escritório Descentralizado da Região da Baixada Santista	Posto de Trabalho	1	R\$ 41.550,84
5	Apoio atendimento - Escritório Descentralizado da Região do Vale do Paraíba	Posto de Trabalho	1	R\$ 43.643,64
6	Encarregado Apoio atendimento - São Paulo Capital (sede)	Posto de Trabalho	2	R\$ 90.229,20
7	Operador de Telemarketing (em regime de home office)	Posto de Trabalho	2	R\$ 342.823,32
8	Supervisor Teleatendimento (em regime de home office)	Posto de Trabalho	1	R\$ 52.491,48
Total				R\$ 865.412,64

## 5.2.4.2. CFO (Conselho Federal de Odontologia)

Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e

multimeios. Para a definição dos quantitativos totais para a contratação, o CRTSP considerou a quantidade de postos de trabalho que deverá ser provida em cada período indicado pelo demandante, conforme tabela seguinte:

Grupo	Lote	Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. de postos	Qtde. de funcionários por posto	Valor (30MESES)	Valor (ANUA
01	01	1	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 12 Horas	01	02 funcionários	R\$ 324.535,80	R\$ 129.814,32
		5	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	01	01 funcionário	R\$ 162.267,90	R\$ 64.907,16
		2	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	01	01 funcionário	R\$ 221.391,30	R\$ 88.556,52
	02	Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. Estimada de Atendimentos		Valor (30MESES)	Valor (ANUAL
		3	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda	155.400		R\$ 149.184,00	R\$ 59.673,00
		4	Serviços de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	1.749.000		R\$ 69.960,00	R\$ 27.984,00
total							R\$ 927.339,00	R\$ 370.935,60

5.2.4.3. CRO-MG (Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais), número de inscritos: 137.000.

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do CRO-MG, contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.

Serviço	Unidade de Medida	Qtde.	Valor (ANUAL)
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do CRO-MG, contemplando, ainda, o fornecimento de	minutos	15000	R\$ 172.992,00

infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.			
---	--	--	--

5.2.4.4. Comparativa das contratações semelhantes estudadas para as opções:

Conselho	Fornecedor	ME/EPP	Data da compra	Descrição dos Serviços	Qtde. de postos	Valor Anual
CRT-SP	K'WINNER SERVIÇOS DE APOIO LTDA	NÃO	10/07/2024	Serviços de atendimento e apoio administrativo, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em vários escritórios regionais e <b>home office</b> . O Atendimento receptivo consistirá em: Receber e realizar ligações para atender às demandas dos profissionais. <b>Responder a e-mails com dúvidas e solicitações.</b> Realizar consultas em sistemas internos para obter informações e solucionar problemas. <b>Gerar boletos, parcelamentos, certidões e outros documentos</b> solicitados pelos profissionais. Informar sobre as normas e regulamentos do CRT-SP. Início da execução do objeto: 10 dias da assinatura do contrato.	13 postos	R\$ 865.412,64
CFO	VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA	NÃO	24/11/2021	Central de Atendimento, incluindo planejamento, implantação, supervisão e atendimento ativo/receptivo com multimeios (formulário eletrônico, e-mail, SMS, chatbot). Início da execução do contrato: 50 dias corridos, após a reunião preliminar.	3 postos + chatbot + SMS	R\$ 370.935,60
CRO-MG	AUX CONTACT CENTER EIRELI	SIM	15/07/2022	Serviços de teleatendimento receptivo humano fora das dependências do CROMG, com fornecimento de infraestrutura, treinamento e aperfeiçoamento periódico. O Atendimento receptivo consistirá em: o atendente terá um papel importante na <b>primeira linha de atendimento ao cliente, resolvendo dúvidas e solicitações mais simples.</b> No entanto, sua autonomia é limitada e ele dependerá de sistemas e informações padronizadas para realizar seu trabalho. Para <b>casos mais complexos</b> , o atendente deverá <b>encaminhar o atendimento para outros setores especializados.</b> O prazo máximo para início da	15.000 minutos	R\$ 172.992,00

				execução será de até 20 (vinte) dias, contados da data da emissão da Ordem de Fornecimento (OF) emitida pelo CRO-MG.		
--	--	--	--	--	--	--

#### 5.2.5. Vantagens

A contratação de uma solução integrada de teleatendimento por meio de terceirização fora da estrutura do Coren/PR oferece diversas vantagens importantes. Primeiramente, elimina a necessidade de investimento em infraestrutura e manutenção, o que gera uma gestão financeira mais eficiente. A automação de processos e a capacitação contínua das equipes aumentam a agilidade no atendimento, promovendo uma experiência satisfatória para o usuário. A solução terceirizada também é escalável, ajustando a capacidade de atendimento de acordo com a demanda, o que garante flexibilidade e adaptabilidade.

Outro benefício é que a terceirização libera a equipe interna do Coren/PR para focar em suas atividades principais, enquanto especialistas cuidam do atendimento aos usuários. Além disso, há a garantia de conformidade com regulamentações e normativas, minimizando riscos de não conformidade. Os treinamentos regulares e os feedbacks constantes proporcionam um padrão elevado de atendimento, com foco na satisfação do usuário.

#### 5.2.6. Desvantagens

Apesar das várias vantagens, a terceirização da solução de teleatendimento apresenta algumas desvantagens que devem ser cuidadosamente consideradas. A primeira é a perda do controle direto sobre o atendimento, o que pode tornar mais desafiadora a supervisão da qualidade do serviço prestado pela empresa contratada. Esse aspecto pode ser mitigado com a implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação contínua.

Outra possível desvantagem é a diferença cultural entre a equipe terceirizada e o ambiente do Coren/PR, o que pode afetar a interação com os usuários. Esse desafio pode ser contornado com treinamentos específicos e o alinhamento de valores entre as equipes. Além disso, a segurança dos dados dos usuários é um ponto crítico, sendo essencial que a empresa terceirizada adote boas práticas de proteção e conformidade com a LGPD.

Por fim, a personalização do atendimento pode ser afetada, com o risco de gerar, em alguns casos, uma experiência menos satisfatória para o usuário. Entretanto, com um planejamento cuidadoso e a implementação de medidas adequadas, é possível minimizar esses desafios e aproveitar os benefícios da terceirização.

### 5.3. Opção 03: Solução Integrada de Teleatendimento por Meio de Terceirização COM a infraestrutura da contratante

Essa opção propõe a terceirização dos serviços de teleatendimento, mas com toda a infraestrutura fornecida diretamente pelo Coren/PR. Nesta solução, o Conselho disponibiliza o espaço físico, equipamentos tecnológicos, sistemas de comunicação e outros recursos necessários para a operação, enquanto a empresa contratada é responsável pela gestão e operação dos serviços. Isso inclui a contratação e capacitação da equipe, além da implementação de processos automatizados para atendimento e cobrança.

Assim como na Opção 02, o objetivo é integrar diversos canais de comunicação, incluindo chamadas telefônicas e contato ativo para diferentes finalidades. O atendimento será centralizado em uma única plataforma, mas com o diferencial de que toda a infraestrutura (espaço físico, links de comunicação, equipamentos e sistemas) será de responsabilidade do Coren/PR.

Dessa forma, o Coren/PR mantém controle sobre os recursos e a infraestrutura utilizados, permitindo uma gestão mais direta sobre o ambiente de trabalho. No entanto, a operação do atendimento e a automação dos processos continuarão a ser de responsabilidade da empresa terceirizada, que fornecerá também o treinamento e a capacitação necessários para garantir um atendimento de qualidade.

Essa opção oferece ao Coren/PR maior controle sobre a infraestrutura, mas depende de uma gestão eficiente dos recursos internos e de uma integração ágil entre a contratante e a empresa terceirizada para alcançar a eficiência e qualidade esperadas no atendimento ao inscrito.

Com exceção da infraestrutura, os demais parâmetros são iguais à opção 02.

#### 5.3.1. Infraestrutura tecnológica e predial

Nesta opção, toda a infraestrutura física e tecnológica necessária para a operação será fornecida pelo Coren/PR. Isso inclui:

- Espaço físico nas dependências do Coren/PR

- Mobiliário técnico
- Microcomputadores e outros equipamentos de TI
- Aparelhos de headset
- Links de comunicação, servidores e demais recursos tecnológicos

A empresa contratada será responsável pela operação e pelo uso desses recursos de maneira eficiente, garantindo o funcionamento adequado dos serviços.

### 5.3.2. Contratações Semelhantes feitas pela Administração Pública:

5.3.2.1. CRORJ (Conselho Regional de Odontologia do Rio de Janeiro) - 13/03/2024

5.3.2.1.1. Fornecedor adjudicado: MAPLOG TECNOLOGIA E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA (ME/EEP: SIM)

5.3.2.1.2. O objeto da presente licitação é a prestação de serviços contínuos de Teleatendimento Receptivo prestação de serviços contínuos de Teleatendimento Receptivo Supervisionado, a serem executados nas dependências do CRO-RJ, situado na Rua Araújo Porto Alegre, nº 70 Centro – Rio de Janeiro- RJ , em dedicação exclusiva, com fornecimento de equipamentos necessários para adequada execução dos trabalhos.

Item	Descrição	Qtde.	Valor (ANUAL)
1	Operador de Telemarketing - CBO 4223-15	06	R\$ 42.963,70
2	Supervisor CBO - 4201-35	01	R\$ 76.734,20
total			R\$ 119.697,90

### 5.3.3. Vantagens

A principal vantagem da Opção 03 reside no controle total que o Coren/PR teria sobre a infraestrutura tecnológica utilizada na operação de teleatendimento. Esse controle permite a implementação de sistemas e tecnologias que atendem de forma precisa às necessidades do Conselho, garantindo maior personalização e eficiência nos processos. Além disso, o domínio sobre os equipamentos e softwares possibilita a realização de ajustes rápidos, especialmente em termos de segurança da informação e gestão de dados sensíveis dos inscritos. A possibilidade de customização da operação, incluindo automação de processos, capacitação direcionada da equipe e gestão integrada de diferentes canais de atendimento, permite uma solução adaptada às especificidades do Coren/PR, gerando resultados mais eficazes. Outro aspecto positivo é a economia a longo prazo, uma vez que, ao possuir os recursos tecnológicos, o Conselho não dependeria de contratos contínuos de aluguel ou licenciamento de infraestrutura de terceiros. A flexibilidade para gerenciar e evoluir a operação conforme as demandas mudam também oferece uma vantagem estratégica importante, garantindo que o Coren/PR possa se adaptar rapidamente às novas necessidades sem depender inteiramente de fornecedores externos.

### 5.3.4. Desvantagens

No entanto, a Solução 03 apresenta um desafio crucial: a falta de espaço físico adequado nas dependências do Coren/PR, tanto na sede regional quanto no imóvel da Rua XV de Novembro. Sem um local disponível para acomodar a equipe de atendimento, o Conselho seria obrigado a alugar um espaço externo, o que resultaria em custos adicionais consideráveis com locação, adequação do imóvel e despesas operacionais, como segurança, limpeza e manutenção. Essa limitação não apenas aumenta os custos do projeto, mas também introduz uma complexidade logística que pode impactar a eficiência da operação.

Além disso, o investimento inicial necessário para a aquisição de toda a infraestrutura tecnológica — incluindo computadores, servidores, links de comunicação e outros recursos — seria elevado, e a manutenção contínua dessa infraestrutura traria despesas recorrentes. A gestão da operação também seria mais complexa, uma vez que o Coren/PR precisaria destinar recursos humanos e técnicos para administrar o ambiente tecnológico, garantir a segurança dos dados e lidar com eventuais problemas de compatibilidade entre os sistemas internos e as plataformas de atendimento.

A necessidade de locação externa e a gestão de uma infraestrutura robusta podem desviar o foco das atividades-fim do Conselho, tornando essa solução menos prática do que outras alternativas que envolvem a terceirização completa, incluindo a infraestrutura física. Além disso, não há ações de mitigação viáveis que possam eliminar completamente esses desafios, o que torna a Solução 02 ainda menos atrativa.

#### **5.4. Opção 04: Alocação de Auxiliares Administrativos Concursados para Atendimento Administrativo**

5.4.1. O Coren/PR possui um certame de concurso público em andamento, para seleção de empregados para o quadro efetivo. Nomear 03 candidatos aprovados no concurso público do Edital nº 01/2024 para o cargo de auxiliar administrativo. Esses empregados efetivos seriam alocados exclusivamente para o atendimento via telefone e WhatsApp, de modo a reforçar a capacidade de atendimento especializado do Coren/PR.

5.4.2. Estruturar fisicamente e tecnologicamente o Coren/PR

5.4.2.1. Viabilizar estações de trabalho ergonômicas e adequadas para os novos empregados. Cada estação incluirá mesas, cadeiras ajustáveis e armários para o arquivamento de documentos relacionados ao atendimento.

5.4.2.3. Para garantir a eficiência no atendimento, serão adquiridos microcomputadores de última geração, com especificações técnicas adequadas para o uso de sistemas integrados de atendimento e comunicação.

5.4.2.4. O atendimento telefônico será equipado com headsets profissionais, para que os auxiliares possam realizar as chamadas com qualidade de áudio, minimizando ruídos e garantindo clareza nas comunicações.

5.4.2.5. Implementar o atendimento via WhatsApp com o número oficial existente para essa finalidade, integrando-o aos sistemas de gestão de atendimento. Os empregados efetivos devem ser treinados para gerenciar e responder às demandas recebidas por esse canal.

5.4.3. Capacitação e treinamento:

5.4.3.1. Técnicas de comunicação, gestão de tempo, resolução de demandas no primeiro contato, e utilização de sistemas de registro de chamadas.

5.4.3.2. Ferramentas para gestão de conversas em múltiplos atendimentos, uso de respostas automáticas e fluxos de atendimento integrados.

5.4.3.3. Capacitação específica para auxiliar no contato ativo e personalizado com os inscritos, visando reduzir a inadimplência e melhorar a recuperação de pendências financeiras e ainda melhorar a eficiência no contato com o inscrito.

5.4.3.4. Perfil do cargo de auxiliar administrativo:

a) Requisitos: Diploma ou certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

b) Descrição sumária das atividades e atribuições: Executar serviços de apoio nas diversas áreas administrativas e assessorias. Organizar e controlar correspondências, memorandos, ofícios, circulares, processos e demais documentos relativos à sua área, visando a otimização do atendimento das necessidades de sua chefia imediata e das demais áreas. Assistir a chefia imediata em assuntos de natureza administrativa e/ou técnica, executando, controlando e acompanhando o desenvolvimento das tarefas em sua área. Identificar necessidades de material, conferência no recebimento, armazenamento e conservação dos mesmos, mantendo atualizados os registros de estoque, assegurando o suprimento de materiais em sua área. Otimizar o uso dos recursos disponíveis. Fornecer apoio administrativo às equipes, participando, sob orientação, dos processos de execução dos serviços e atividades de sua área. Organizar e zelar pelos diversos bens de sua unidade de trabalho disponibilizados para a execução das tarefas. Prestar atendimento ao público das mais variadas maneiras, tais como: atendimento telefônico, presencial, via e-mail, entre outros. Redigir correspondências, memorandos, ofícios, relatórios e outros trabalhos administrativos. Organizar o arquivo de documentos recebidos e emitidos da área. Elaborar tabelas e gráficos, enviar e receber malotes, protocolar, arquivar e distribuir correspondências, verificar, montar, organizar e registrar processos, verificando os documentos necessários para a sua composição, numerando os visando controle e coerência. Requisitar serviços de manutenção de móveis, equipamentos, máquinas e instalações. Oferecer suporte a processos licitatórios com base nas diretrizes superiores para aquisição de materiais, equipamentos e serviços. Estimar preço junto a fornecedores, montando tabelas comparativas e relatórios de apoio à decisão. Realizar a entrega de documentos aos profissionais de enfermagem. Fazer lançamentos de informações no sistema informatizado. Fazer solicitação dos materiais necessários para a realização dos serviços da subseção/o departamento/coordenadoria. Armazenar os materiais necessários para a realização dos trabalhos da subseção/departamento/coordenadoria. Realizar demais atividades inerentes aos trâmites da rotina administrativa do Coren /PR e outras que sejam compatíveis com o cargo.

## 5.4.4. Custos:

<b>Custo do auxiliar administrativo efetivo</b>		
<b>EVENTO</b>	<b>MENSAL</b>	<b>ANUAL</b>
Salário	R\$ 3.053,03	R\$ 36.636,36
Anuênio após 03 anos (1% a.a.)	R\$ -	R\$ -
INSS parte empresa	R\$ 641,14	R\$ 7.693,64
FGTS	R\$ 244,24	R\$ 2.930,91
PIS	R\$ 30,53	R\$ 366,36
<b>SUBTOTAL</b>	<b>R\$ 3.968,94</b>	<b>R\$ 47.627,27</b>
1/3 férias	R\$ 84,81	R\$ 1.017,68
13º salário	R\$ 254,42	R\$ 3.053,03
INSS parte empresa	R\$ 71,24	R\$ 854,85
FGTS	R\$ 27,14	R\$ 325,66
PIS	R\$ 3,39	R\$ 40,71
<b>SUBTOTAL</b>	<b>R\$ 440,99</b>	<b>R\$ 5.291,92</b>
	<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
<b>Despesa total por auxiliar administrativo</b>	<b>R\$ 4.409,93</b>	<b>R\$ 52.919,19</b>
<b>Despesa total para 03 auxiliares administrativos</b>	<b>R\$ 13.229,79</b>	<b>R\$ 158.757,57</b>

5.4.4.1. Além dos custos envolvidos no contrato de trabalho, também haveria despesas com equipamentos, como mobiliários, computadores e headsets, além da contratação de tecnologias como *Power BI* e *Speech Analytics*.

## 5.4.5. Desvantagens:

Um auxiliar administrativo, não tem como principal função o atendimento telefônico exclusivo ao longo do dia, mas pode desempenhar essa tarefa como uma das atividades previstas. A descrição de atividades do cargo inclui uma variedade de funções administrativas, como controle de documentos, apoio logístico, elaboração de relatórios, organização de arquivos, suporte a processos licitatórios e atendimento ao público em diversos meios (telefone, presencial, e-mail).

O atendimento telefônico pode ser realizado, mas não deve ser a atividade exclusiva, pois o cargo envolve uma gama de responsabilidades administrativas. Se o objetivo é ter alguém focado exclusivamente no atendimento telefônico, pode ser necessário redefinir o perfil do cargo ou contratar uma função específica para esse tipo de atendimento, como um operador de teleatendimento ou uma posição mais voltada para o *call center*. Isso evita sobrecarregar o auxiliar administrativo com uma única função, que não é o foco central do cargo conforme descrito.

Além disso, outra desvantagem, tal qual apontado na opção 02, é a falta de espaço físico adequado nas dependências do Coren/PR, tanto na sede regional quanto no imóvel da Rua XV de Novembro. A ausência de um ambiente apropriado para a instalação de uma estrutura dedicada ao atendimento telefônico e teleatendimento impede a criação de um setor específico para essa atividade. Essa limitação espacial dificultaria a implementação de uma operação eficiente de call center dentro das instalações existentes, o que poderia impactar a qualidade do serviço e a organização das demais funções administrativas.

#### 5.4.6. Vantagens:

A nomeação dos concursados permitirá a formação de uma equipe qualificada e estável, dedicada ao atendimento das demandas dos inscritos. Como empregados efetivos, eles trarão maior confiabilidade e continuidade nos serviços.

### 5.5. Justificativa técnica e econômica para a solução escolhida

A justificativa da Escolha da Opção 02 para a contratação de solução integrada de atendimento (via central telefônica) para o Coren/PR segue com base no levantamento de mercado e nos princípios de eficiência e economicidade, conforme diretrizes da Lei 14.133/2021.

#### 5.5.1. Levantamento de Mercado

O estudo aprofundado do mercado de soluções tecnológicas para atendimento ao público revelou que a Opção 02 oferece solução e poderá atender às necessidades do Coren/PR. Diversos órgãos já adotaram soluções similares, evidenciando a eficácia desse modelo no aprimoramento da experiência dos usuários e na gestão financeira.

##### 5.5.1.1. Fornecedores disponíveis em Curitiba e Região, cuja atividade preponderante é serviços de teleatendimento:

Nome da Empresa	CNPJ	Endereço	Telefone
DBM Contact Center LTDA	01.397.555/0001-81	Av. Pres. Arthur Bernardes, 1916, Portão, Curitiba	+55 41 3340-3400
MeetCall LTDA	45.698.688/0001-63	Rua João Negrão, Curitiba	+55 41 3022-8000
Grupo Interativa LTDA	05.058.935/0001-42	Av. Visconde de Guarapuava, 3122, Curitiba	+55 41 3053-3700
TCS - Telecall Service LTDA	04.266.331/0001-29	R. XV de Novembro, 2150, Curitiba	+55 41 3022-2000
Atento S.A	02.879.250/0038-60	Rua Augusto Stresser, Curitiba	+55 41 3351-5000
Contax LTDA	78.802.824/0001-72	Rua Conselheiro Laurindo, 600, Curitiba	+55 41 3333-3000
Flex Contact Center S.A	10.851.805/0012-55	Av. Cândido de Abreu, 526, Curitiba	+55 41 3201-5000
AeC LTDA	08.519.669/0001-04	Rua Marechal Deodoro, Curitiba	+55 41 3123-2000
Teleperformance S.A	06.975.199/0011-21	Av. Marechal Floriano Peixoto, Curitiba	+55 41 3014-4000
Almaviva S.A	08.174.089/0003-86	Av. República Argentina, Curitiba	+55 41 3521-4500
Callcomplete Tecnologia da Informação LTDA	00.642.351/0001-04	Rua Padre Anchieta, 2285, Bigorrião, Curitiba - PR	(41) 3044-5746
Collect Comunicação e Informação LTDA	27.179.275/0001-90	Travessa da Lapa, 96, Centro, Curitiba	(41) 99810-0456
Softmarketing Comunicação LTDA	73.879.330/0001-72	Rua João Bettega, 736, Portão, Curitiba	-
Solucz Soluções Inteligentes LTDA	27.992.271/0001-27	Rua Marechal Deodoro, 558, Centro, Curitiba	-
Mova Serviços Administrativos LTDA	20.465.898/0001-80	Alameda Doutor Muricy, 54, Curitiba, PR	(41) 3077-1070
Flex Relacionamentos S.A	10.851.805/0001-00	Curitiba, PR	(41) 3075-7200
VEICS - Soluções em Relacionamento LTDA	27.992.271/0001-27	R. Lourenço Pinto, 299 - Centro, Curitiba - PR, 80010-160	(41) 99894-0204
Concentrix Brasil Terceirização de Processos, Serviços Administrativos e Tecnologia Empresarial LTDA	19.447.199/0005-52	R. José Loureiro, 371 - Curitiba, PR	(41) 3883-9500
Prime Contact Center Serviços de Teleatendimento LTDA	35.141.216/0001-51	Curitiba, PR	(41) 3077-7200

#### 5.5.2. Flexibilidade e Adaptação Tecnológica

A Opção 02 implementa uma plataforma única de teleatendimento para o Coren/PR, integrando chamadas ativas e receptivas

e atendimento por e-mail, além de articular o suporte ao atendimento presencial e ao portal online. Ao terceirizar para um fornecedor especializado, profissionais treinados especificamente para lidar com todos os tipos de ligações e consultas, garantindo consistência e profundidade no atendimento

#### 5.5.3. Redução de Custos e Ganhos Operacionais

A terceirização da infraestrutura e da equipe de atendimento, conforme previsto na Opção 02, gera economias expressivas:

- **Manutenção e Suporte Inclusos:** a contratada assume toda a manutenção de equipamentos (headsets, computadores) e de sistemas, sem custos adicionais.
- **Melhorias de Produtividade:** com monitoramento em tempo real e indicadores de desempenho, identifica-se rapidamente gargalos e otimiza-se processos, aumentando a taxa de resolução na primeira chamada.

#### 5.5.4. Justificativa Econômica

A escolha da Opção 02 se fundamenta em dois pilares econômicos principais:

**Redução de Custos Operacionais:** A eliminação da necessidade de infraestrutura interna e da manutenção constante reduz os custos operacionais a médio e longo prazo.

**Eficiência na Gestão Financeira:** A implementação de tecnologias de automação e suporte eficiente possibilita um atendimento mais eficaz e resolutivo, auxiliando os inscritos na regularização de suas pendências e promovendo a resolução ágil de questões administrativas. Esse atendimento proativo reduz a inadimplência evitável, contribuindo para um fluxo financeiro mais saudável e organizado para a entidade.

#### 5.5.5. Justificativa para contratação por postos de trabalho associado ao fornecimento de tecnologia e toda infraestrutura necessária

##### 5.5.5.1. Contratações públicas

1. SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO PIAUÍ, edital nº 012/SRP Setorial - Contact Center, licitação homologada em 19/09/2024, fornecedor VOPI LTDA.: contratação por postos de trabalho;
2. SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, licitação homologada em 06/10/2024, fornecedor ISAO - GESTAO DE PESSOAS LTDA: contratação por postos de trabalho;
3. DEPARTAMENTO DE POLICIA RODOVIARIA FEDERAL/MJ, licitação homologada em 29/07/2024, fornecedor PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA: contratação por postos de trabalho;
4. INSTITUTO CURITIBA DE SAÚDE - PR, licitação homologada em 16/02/2024, fornecedor ASSOCIACAO ITUANA DE ASSISTENCIA AOS DEFICIENTES VISUAIS INSTITUTO SANTA LUZIA: contratação por atendimento realizado (telemedicina);
5. Conselho Regional de Odontologia do Rio de Janeiro, licitação homologada em 13/03/2024, fornecedor MAPLOG TECNOLOGIA E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA: contratação por postos de trabalho;
6. Conselho Regional dos Técnicos Industriais de São Paulo, licitação homologada em 10/07/2024, fornecedor K'WINNER SERVIÇOS DE APOIO LTDA: contratação por postos de trabalho;
7. Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Pará, licitação homologação em 04/03/2024, fornecedor T S J CONTACT CENTER LTDA: contratação por postos de trabalho.

5.5.5.2. Das sete contratações citadas, 06 foram por posto de trabalho e 01 por atendimento realizado.

##### 5.5.6. Contratação por Posto de Trabalho sob o prisma da IN 5/2017

A Instrução Normativa Seges nº 5/2017, no item 2.1, veda à Administração a fixação de quantitativo de mão de obra nos atos convocatórios, orientando para a adoção de unidades de medida que permitam a quantificação objetiva do serviço. Contudo, no caso específico da contratação de serviços de teleatendimento pelo Coren/PR, a opção por posto de trabalho revela-se como a única forma viável e tecnicamente adequada de estruturar o contrato, pelos seguintes motivos:

#### 5.5.6.1. Inexistência de Histórico de Consumo:

Esta é a primeira contratação desse tipo pelo Coren/PR, não havendo dados históricos que permitam estimar com precisão o consumo baseado em unidades como minutos de atendimento ou quantidade de ligações. O órgão nunca terceirizou o serviço de teleatendimento, o que inviabiliza a adoção de um parâmetro baseado em demanda previamente consolidada.

#### 5.5.6.2. Natureza do Serviço e Incerteza da Demanda:

O teleatendimento do Coren/PR não é passível de dimensionamento objetivo com base em variáveis como minutos ou volume de ligações, devido às variações no tipo de atendimento (ativo e receptivo), tempo necessário para resolução das demandas e complexidade das solicitações feitas pelos inscritos. Estimativas com base em minutos ou volume poderiam comprometer a continuidade e a qualidade do serviço, dada a imprevisibilidade da demanda.

#### 5.5.6.3. Adoção de Posto de Trabalho em Contratações Similares:

A unidade de medida por posto de trabalho foi fundamentada com base em contratações similares realizadas por outros órgãos da Administração Pública. Em pesquisa de mercado e análise de contratações previamente realizadas, verificou-se que o modelo por posto de trabalho é amplamente utilizado para serviços de natureza semelhante, especialmente em órgãos que não possuem histórico consolidado de consumo.

#### 5.5.6.4. Garantia de Qualidade e Acompanhamento:

A estruturação do contrato por posto de trabalho facilita o acompanhamento e a fiscalização por parte do Coren/PR. Este modelo garante que o serviço seja prestado de forma contínua e padronizada, permitindo a alocação de operadores de teleatendimento em regime de 6h20min diários (36 horas semanais), com supervisão direta, treinamento nas dependências do Coren/PR e monitoramento das atividades para garantir o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS).

#### 5.5.6.5. Conformidade com a IN nº 5/2017:

Embora a IN nº 5/2017 oriente a evitar a fixação de mão de obra, o §1º do artigo 2º da norma permite a adoção de unidade de medida que melhor represente a execução dos serviços, desde que devidamente justificada e alinhada às especificidades da contratação. Dado o contexto apresentado, a unidade por posto de trabalho é a única que assegura a execução adequada dos serviços, alinhada aos princípios da eficiência e continuidade administrativa.

#### 5.5.6.6. Economia e Previsibilidade Orçamentária:

A definição por posto de trabalho permite ao Coren/PR estimar de forma mais assertiva os custos envolvidos na contratação, garantindo a economicidade e previsibilidade orçamentária, uma vez que o modelo facilita a precificação com base em salários estabelecidos em convenções coletivas e custos indiretos previamente conhecidos.

#### 5.5.7. Conclusão

A Opção 02 representa a solução mais estratégica para o Coren/PR no momento, combinando centralização do atendimento telefônico e resposta por e-mail com a expertise de uma empresa terceirizada. Essa escolha oferece benefícios significativos, como:

**Eficiência e agilidade:** Redução do tempo de espera e maior rapidez na resolução de solicitações, graças à otimização dos processos e à especialização da equipe.

**Redução de custos:** Centralização da infraestrutura e otimização de recursos, resultando em menor custo operacional.

**Qualidade do atendimento:** Garantia de um atendimento padronizado e eficiente, por meio de treinamentos contínuos e acompanhamento da performance da equipe.

**Foco no core business:** Liberação da equipe interna para se concentrar em atividades estratégicas, enquanto a empresa contratada assume o atendimento ao público via telefone.

Além disso, a escolha da unidade de medida por posto de trabalho para a contratação foi fundamentada como indispensável, considerando a inexistência de histórico de consumo no Coren/PR e as especificidades do serviço de teleatendimento. A ausência de dados para estimar a demanda por minutos ou número de ligações tornou necessária a adoção dessa abordagem, amplamente utilizada em contratações similares na Administração Pública.

Esse modelo assegura a continuidade, eficiência e qualidade do atendimento, alinhando-se às exigências legais e às melhores práticas administrativas, além de oferecer previsibilidade orçamentária e facilidade de fiscalização.

A escolha da solução evidencia o compromisso do Coren/PR em buscar alternativas eficazes e eficientes para atender às necessidades de seus inscritos, superando desafios e maximizando resultados, mesmo em um cenário de recursos limitados.

## 6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução proposta para o Coren/PR envolve a contratação de serviços contínuos de Teleatendimento/*Call Center*, que englobam a disponibilização de infraestrutura física, tecnológica e de telefonia (0800).

### 6.2. A contratada será responsável pelas seguintes atividades:

6.2.1. Operação e gestão dos serviços e processos de atendimento, garantindo a qualidade no atendimento receptivo e ativo, com soluções humanas;

6.2.2. Desenvolvimento de métodos e processos de trabalho otimizados, voltados para a eficiência no atendimento e na interação com os profissionais de enfermagem;

6.2.3. Desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, assegurando o pleno funcionamento da plataforma de atendimento, integrando ferramentas digitais de comunicação e gerenciamento de chamadas telefônicas e respostas via e-mail;

6.2.4. Desenvolvimento, manutenção e disponibilização de soluções tecnológicas para a execução dos serviços, incluindo gerenciamento de indicadores de desempenho e força de trabalho, geração de relatórios operacionais e gerenciais (BI) integrados ao *Power BI*, tabulação de chamadas, monitoramento de qualidade com tecnologia de *Speech Analytics*;

6.2.5. Ao final do prazo de vigência contratual, considerando a natureza e a essencialidade dos serviços a serem contratados, a contratada deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e eventuais técnicas empregadas, sem perda de informações. Isso será feito através da capacitação dos técnicos do Coren/PR ou da nova empresa que assumirá a execução dos serviços, conforme critérios de conveniência e cronograma a ser divulgado futuramente pela fiscalização do contrato.

6.2.6. Integração das aplicações do Coren/PR com os demais sistemas, ambientes, aplicativos e soluções tecnológicas envolvidas, assegurando compatibilidade e segurança dos dados e processos;

6.2.7. Disponibilização de pessoal técnico especializado para a prestação dos serviços em diversas áreas, tais como:

a. Supervisão, operação e coordenação;

b. Gerenciamento e planejamento;

c. Treinamento, monitoria e controle de qualidade;

d. Atendimento de *backoffice*, que inclui suporte administrativo e operacional interno, telecomunicações, abrangendo a transmissão de informações via telefone e internet, e suporte técnico (*help desk*), fornecendo assistência e resolução de problemas tecnológicos aos usuários;

e. Fisioterapia laboral, fonoaudiologia e psicologia para suporte aos profissionais envolvidos na operação. Todos os profissionais devem estar devidamente qualificados e capacitados conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

6.2.8. Recrutamento, seleção, contratação e treinamento dos profissionais, assegurando que todos os colaboradores estejam capacitados para operar os sistemas e procedimentos definidos pelo Coren/PR;

6.2.9. Garantia de cumprimento de metas e indicadores de desempenho, assegurando a obediência às normas de segurança e proteção de dados **conforme a LGPD, Lei Nº 13.709/2018, com assinatura de Termo de Responsabilidade e Sigilo por todos os colaboradores**, sob pena de responsabilidade civil e criminal em caso de violação.

6.2.10. Manutenção de condições adequadas para a fiscalização dos serviços, permitindo que empregados do Coren/PR, devidamente identificados e vinculados à gestão do contrato, tenham acesso às instalações do Teleatendimento/*Call Center*, sem a necessidade de aviso prévio, durante toda a vigência do contrato;

6.2.11. Disponibilização de instalações físicas adequadas, em conformidade com a NR-17, assegurando condições ergonômicas e operacionais apropriadas para os profissionais que atuarem no Teleatendimento/*Call Center*, garantindo a saúde e segurança no trabalho.

6.2.12. Fornecimento e manutenção de uma linha 0800 para atendimentos, assegurando conformidade com normas de segurança e qualidade, incluindo alternativas de redundância para operação ininterrupta.

6.2.13. Configuração da estrutura URA de modo a permitir uma operação segura e eficiente, informando ao usuário sobre a ocupação das linhas, oferecendo opções de retorno de chamada e informações básicas, como horários de atendimento.

6.2.14. Geração de relatórios analíticos sobre o uso da linha 0800, tráfego de chamadas e tempos de espera, e manutenção das despesas decorrentes de utilização das linhas.

6.2.15. Execução dos serviços nas dependências da contratada, no estado do Paraná, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 19h24min, conforme horário de Brasília. Caso seja necessário um horário diferente, a contratante poderá ajustar conforme a necessidade, desde que avise a contratada previamente para a devida adequação.

### **6.3. Componentes da Solução fornecidos pela contratada**

6.3.1. Serviço de 0800:

6.3.1.1. A contratada será responsável por garantir a prestação do serviço de linha 0800, observando aos seguintes requisitos:

a. Fornecimento e Manutenção da Linha 0800: a contratada deverá fornecer e manter uma linha 0800 exclusiva para o Coren/PR.

b. Infraestrutura e Redundância: A infraestrutura deve estar em conformidade com normas de segurança e qualidade, incluindo redundância para garantir a operação ininterrupta do serviço.

c. Horário de Prestação do Serviço: O serviço deverá ser prestado das 7h às 19h24min, exclusivamente em dias úteis, garantindo a disponibilidade para atendimento dentro deste período.

d. Suporte Técnico: A contratada deve oferecer suporte técnico, tanto básico quanto crítico, para garantir a continuidade da operação da linha 0800.

e. Relatórios Analíticos: Devem ser fornecidos relatórios periódicos com informações detalhadas sobre o uso da linha 0800, incluindo volume de tráfego, tempos de espera e outros indicadores.

f. Cobertura de Despesas: Todas as despesas operacionais e quaisquer serviços adicionais necessários para atender à demanda serão de responsabilidade da contratada.

6.3.1.2. Limitações:

A gestão dos ramais internos (3301-8400 e 3301-8500) e a infraestrutura de telefonia coberta pelo contrato vigente permanecerão sob a responsabilidade do Coren/PR. A contratada suportará os custos de telefonia apenas para a operação de teleatendimento em sua própria estrutura, sem assumir responsabilidades sobre o contrato de telefonia vigente na estrutura do Coren/PR.

6.3.2. Serviços de URA:

A URA deverá ser configurada para oferecer um atendimento eficaz e proativo, garantindo a otimização nos períodos de alta demanda, conforme descrito:

a. Informar sobre a ocupação das linhas e opções de retorno de chamada:

Quando todas as linhas estiverem ocupadas, a URA deve prontamente comunicar ao usuário a situação de espera e a opção de retorno de chamada, com uma mensagem padrão, como, por exemplo: "Todos os nossos atendentes estão ocupados no momento. Por favor, aguarde que retornaremos a sua ligação assim que possível." Isso reduz o tempo de espera e melhora a experiência do usuário.

b. Fornecer informações básicas, como horários de atendimento:

A URA deverá disponibilizar de forma automática informações úteis, incluindo o horário de funcionamento e orientações para outros canais de atendimento, promovendo autonomia ao usuário para buscar informações de forma ágil.

c. Registrar o número para retorno de chamada:

Nos casos em que o atendimento não possa ser concluído imediatamente, a URA deve captar o número do usuário para retorno da chamada. Esse registro será essencial para otimizar o fluxo de atendimento, principalmente nos momentos de pico, e para garantir que o usuário não precise realizar várias tentativas de contato.

6.3.2.1. Tecnologia da URA e Requisitos de Sistema:

Para suportar as funcionalidades descritas e assegurar a eficiência e segurança do atendimento, a URA deverá ser equipada com as seguintes tecnologias e infraestrutura:

- a. Media Gateway Digital (ISDN/R2D) e IP (SIP/H.323): Permite a integração de chamadas tanto por redes digitais quanto por redes IP, oferecendo maior flexibilidade e compatibilidade com diversos provedores.
- b. Circuito de Dados Dedicado com Qualidade de Serviço (QoS): Garante estabilidade e qualidade nas chamadas, reduzindo falhas de comunicação.
- c. Servidores Dedicados: Responsáveis pelo gerenciamento seguro das interações e armazenamento de dados e gravações de chamadas.
- d. Firewall com capacidade de VPN IPsec (*site-to-site*): Assegura a proteção e segurança nas conexões realizadas via internet, essencial para a integridade dos dados e da comunicação.
- e. Plataforma PABX: Compatível com os protocolos R2, MFC, ISDN, SIP e H.323, com suporte a Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) Multicanal, garantindo maior abrangência de atendimento.
- f. CODECs de Áudio Padrão: Para garantir a qualidade de áudio, o sistema deve ser compatível com formatos padrão de compressão e transmissão de áudio.
- g. Ambiente de Desenvolvimento Integrado (CTI): Permite a integração da URA com sistemas e aplicativos *front-end*, melhorando a eficiência operacional.
- h. Módulo de Administração: Facilita o gerenciamento e ajuste dos parâmetros de atendimento e interações, permitindo a customização conforme a demanda.
- i. Gravação de Chamadas: A URA deve ser capaz de gravar tanto o áudio quanto a tela, com armazenamento seguro e funcionalidade de gerenciamento das gravações.
- j. Relatórios de Indicadores: O sistema deverá gerar relatórios detalhados de indicadores operacionais e gerenciais, essenciais para o monitoramento contínuo e a otimização do atendimento.

#### 6.3.3. Sistema de Atendimento Telefônico

Monitoramento e Relatórios de Performance: Indicadores como Tempo Médio de Atendimento (TMA), taxa de resolução na primeira chamada e satisfação dos usuários. A contratada deverá fornecer acesso em tempo real a esses dados por interface web.

#### 6.3.4. Acordo de Nível de serviço

A contratada deverá cumprir os níveis de serviço estabelecidos, medidos por indicadores de desempenho. A verificação será realizada por meio de fiscalização baseada nos Acordos de Nível de Serviço (ANS), com possíveis ajustes de pagamento conforme a qualidade dos serviços.

##### 6.3.4.1. Níveis de serviço a serem cumpridos pela contratada:

Item	Descrição	Meta
a) Índice de atendimento de chamadas	Percentual de chamadas atendidas em até 10 segundos após a distribuição pela URA para o atendimento humano.	Mínimo de 90% (padrão 90/10)
b) Índice de abandono de chamadas	Percentual de chamadas abandonadas após a distribuição pela URA para o atendimento humano.	Menor ou igual a 5%
c) Índice de disponibilidade de links E1	Disponibilidade dos links de comunicação.	Igual ou superior a 99%
d) Índice de disponibilidade de entrada de ligações	Disponibilidade do sistema para receber ligações.	Igual ou superior a 98%
e) Quantidade de monitorias de qualidade	Percentual de ligações monitoradas, com divisão entre monitores e supervisores.	Igual ou superior a 10% do volume
	Nota mínima de qualidade nas	

f) Nota de monitoria de qualidade	avaliações das chamadas.	Igual ou superior a 95%
g) Índice de erros operacionais	Percentual de erros identificados nas monitorias de qualidade.	Menor ou igual a 5%
h) Indicadores de treinamento e reciclagem	Realização de treinamentos e reciclagens conforme novas regulamentações, sistemas e indicadores de erros operacionais.	Variável conforme o tipo e público-alvo
i) Índice de absenteísmo	Percentual de faltas ou ausências dos funcionários.	Menor ou igual a 3%
j) Índice de turnover	Percentual de rotatividade de funcionários.	Menor ou igual a 3,5%
k) Índice de atendimento de back office	Percentual de solicitações atendidas no prazo estabelecido.	Mínimo de 95% em um dia útil
l) Índice de suporte aos serviços de telefonia e de URA	Atendimento e solução de incidentes básicos e críticos conforme o tempo estabelecido.	Básicos: 2h para início e 4h para solução / Críticos: 30 min para início e 2h para solução

#### 6.4. Recursos Humanos

##### 6.4.1. Formação necessária:

6.4.1.1. Para os serviços de operação (CBO 4223-10) ativo e receptivo: ensino médio completo; conhecimento básico dos serviços do Coren/PR (adquirido após treinamento realizado pela contratada e pela contratante, conforme discriminado neste Estudo Técnico Preliminar); conhecimento básico de microinformática, internet e Sistemas Operacionais Windows ou equivalentes, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e audição, conduta calma e tolerante, adaptação às rotinas e procedimentos estabelecidos.

6.4.1.2. Para os serviços de *backoffice*, supervisão, monitoria, qualidade e treinamento (CBO 4201-35): ensino médio completo; conhecimento intermediário dos serviços do Coren/PR (adquirido após treinamento realizado pela contratada, conforme discriminado neste Estudo Técnico Preliminar); conhecimento de microinformática, internet e Sistema Operacionais Windows ou equivalentes; boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada; boa dicção e audição; conduta calma e tolerante; adaptação às rotinas e procedimentos estabelecidos; dinamismo na busca de soluções para melhorar a qualidade dos serviços.

6.4.1.5 A relação mínima de *staff* fica a critério da contratada, desde que observadas as especificações previstas no presente estudo e na legislação vigente.

##### 6.4.2. Vedação à Indicação de Pessoal Nominado

É vedado ao Coren/PR ou a seus agentes a indicação de pessoas expressamente nominadas para executar, direta ou indiretamente, o serviço contratado. O contratado terá plena autonomia para selecionar e alocar os funcionários necessários, respeitando as exigências de qualificação e competência técnica previstas no edital.

##### 6.4.3. Respeito ao Piso Salarial e Normas Trabalhistas

Não será permitido à contratada fixar salários inferiores aos definidos por lei ou ato normativo vigente. Todos os empregados alocados ao serviço de teleatendimento deverão receber salários compatíveis com as funções desempenhadas, em conformidade com as normas da CLT e convenções coletivas aplicáveis. Além disso, deverão ser pagos todos os benefícios previstos na legislação trabalhista e nas normas coletivas da categoria, como vale-transporte, vale-alimentação e demais direitos assegurados, conforme estabelecido na convenção coletiva do SINTTEL ou outro sindicato aplicável.

##### 6.4.4. Proibição de Vínculo de Subordinação

Não será estabelecido vínculo de subordinação entre o Coren/PR e os funcionários da empresa contratada. A fiscalização do contrato será restrita ao acompanhamento da execução do objeto, conforme os termos contratuais, sem interferência direta nas rotinas operacionais ou na gestão de pessoal da contratada.

##### 6.4.5. Forma de Pagamento

O pagamento pelos serviços prestados não será realizado com base no reembolso exclusivo dos salários pagos pela contratada aos seus funcionários. A forma de pagamento será definida com base nos resultados alcançados, conforme a execução do contrato, sem a intervenção indevida na gestão de recursos humanos da empresa prestadora de serviços.

#### 6.4.6. Execução do Objeto Contratual

Os funcionários da empresa contratada deverão executar exclusivamente as atividades previstas no escopo do contrato. É vedado demandar aos funcionários tarefas que não estejam claramente estabelecidas no objeto da contratação.

#### 6.4.7. Autonomia na Gestão Interna do Contratado

O Coren/PR não interferirá na gestão interna da empresa contratada, resguardando a autonomia da prestadora em questões operacionais, incluindo a contratação, treinamento e supervisão dos funcionários, desde que cumpram os requisitos de qualificação técnica e normativa especificados.

#### 6.4.8. Vedação ao Nepotismo

Durante a vigência do contrato, o contratado está proibido de contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau de qualquer dirigente do Coren/PR ou de agentes públicos envolvidos na licitação, fiscalização ou gestão do contrato. Essa vedação deverá constar expressamente do edital e será monitorada ao longo da execução do contrato.

#### 6.4.9. Carga horária

Operador de teleatendimento: deverá seguir o estabelecido pelo sindicato da categoria, cumprindo uma jornada de 36 horas semanais. Para atender a essa carga horária sem ultrapassá-la, a jornada diária será de 6h20min, permitindo a inclusão dos intervalos obrigatórios para descanso e refeição. Esses intervalos deverão ser garantidos conforme previsto na convenção coletiva de trabalho e na legislação vigente, assegurando condições adequadas para o bem-estar dos trabalhadores e a manutenção de um ambiente de trabalho produtivo e saudável.

Supervisor de teleatendimento: deverá seguir o estabelecido pelo sindicato da categoria, 44 horas semanais. Durante este período, devem ser garantidas pausas regulares para descanso e refeição, conforme previsto na convenção coletiva de trabalho e na legislação vigente, assegurando condições adequadas para o bem-estar dos trabalhadores e a manutenção de um ambiente de trabalho produtivo e saudável.

#### 6.4.10. Capacitação e Treinamento

6.4.10.1. Treinamento contínuo de atendimento ao público: a contratada será responsável por oferecer um treinamento contínuo aos seus colaboradores, focado nas melhores práticas de atendimento ao público. Este treinamento abordará técnicas de comunicação, resolução de conflitos, e procedimentos padrão para garantir que os atendimentos sejam realizados com excelência e profissionalismo, não inferior à uma vez ao ano.

6.4.10.2. Treinamento interno sobre rotinas de atendimento do Coren/PR: será realizado um treinamento específico para a equipe da contratada, abrangendo todas as rotinas a serem seguidas nas ligações ativas e receptivas. Os operadores de teleatendimento e o supervisor participarão de um intenso treinamento nas dependências do Coren/PR, junto à Divisão de Arrecadação e Cobrança (DIAC), à Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro (DIRC), à Divisão de Atendimento ao Público (DIAP) e à Divisão de Fiscalização do Exercício Profissional (DFEP). Este treinamento incluirá instruções detalhadas sobre os procedimentos operacionais, o uso do sistema do Coren/PR e as expectativas de desempenho para garantir um serviço alinhado com os padrões estabelecidos.

6.4.10.2.1. Havendo substituição de operador, o novo contratado deverá obrigatoriamente participar do treinamento específico sobre as rotinas de atendimento do Coren/PR, conforme descrito no item 6.4.10.2. Esse treinamento será realizado nas dependências do Coren/PR, junto à Divisão de Arrecadação e Cobrança (DIAC), à Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro (DIRC), à Divisão de Atendimento ao Público (DIAP) e à Divisão de Fiscalização do Exercício Profissional (DFEP), garantindo que o novo operador esteja alinhado com os padrões de atendimento estabelecidos;

6.4.10.2.2. Em caso de troca de supervisor, o novo deverá receber o mesmo treinamento intensivo nas dependências do Coren/PR. Neste caso, para assegurar que a equipe de operadores de teleatendimento continue operando sem interrupções, mesmo durante a troca de supervisor, é essencial ter um plano de transição em vigor. Isso pode incluir a designação de um supervisor interino ou a preparação de um membro da equipe para assumir temporariamente as responsabilidades de supervisão até que o novo supervisor complete o treinamento no Coren/PR.

6.4.11. Desenvolvimento de *Scripts* e Procedimentos Operacional Padrão (POP): a contratante será responsável pela criação de POPs e *scripts* de atendimento, alinhados com as políticas e necessidades específicas do Coren/PR, garantindo uniformidade e eficiência no atendimento.

#### **6.4.12. Segurança e Qualidade Técnica**

As gravações de todas as interações deverão ser armazenadas com qualidade de imagem e som adequadas, permitindo auditorias futuras e garantindo a segurança e integridade dos dados. As câmeras usadas no monitoramento deverão garantir qualidade superior, assegurando o cumprimento de normas de segurança.

##### **6.4.12.1. Proibição do uso de celulares pelos atendentes e supervisores**

Para garantir a máxima concentração e a manutenção da produtividade, o uso de telefones celulares ou outros dispositivos eletrônicos pessoais será estritamente proibido durante o horário de atendimento, tanto para os atendentes quanto para os supervisores. Essa medida visa prevenir distrações, assegurando que o foco dos profissionais seja exclusivamente na atividade de atendimento. Equipamentos fornecidos pela contratada, necessários para a execução das atividades, deverão ser os únicos permitidos em uso.

##### **6.4.12.2. Termo responsabilidade e sigilo**

Todos os operadores de teleatendimento e seu supervisor deverão, ao serem contratados, assinar um Termo de Responsabilidade e Sigilo, como requisito para acesso ao Sistema (SIG1) do Coren/PR, utilizado nas operações.

A empresa contratada também deverá assinar um Termo de Responsabilidade e Sigilo, comprometendo-se com o cumprimento de metas e indicadores de desempenho e a obediência às normas de segurança e proteção de dados conforme a LGPD (Lei Nº 13.709/2018). Todos os colaboradores envolvidos estarão sujeitos a responsabilidades civis e criminais em caso de violação de tais normas.

#### **6.5. Localização e operação da contratada**

6.5.1. A contratada deverá operar em qualquer município da Região Metropolitana de Curitiba (RMC), conforme definida pela Lei Complementar Federal nº 14/1973 e atualizações posteriores, com base nos dados da Agência de Assuntos Metropolitanos do Paraná (AMEP). Essa exigência visa viabilizar deslocamentos de até 1 hora entre a sede da contratada e o Coren/PR, evitando custos extraordinários com transporte e hospedagem da equipe de fiscalização e do gestor do contrato. A exigência está fundamentada na necessidade de garantir a economicidade, aumentar a eficiência e assegurar a qualidade dos serviços prestados.

6.5.1.1. A RMC é composta atualmente por 29 municípios: Curitiba, Adrianópolis, Agudos do Sul, Almirante Tamandaré, Araucária, Balsa Nova, Bocaiúva do Sul, Campina Grande do Sul, Campo do Tenente, Campo Largo, Campo Magro, Cerro Azul, Colombo, Contenda, Doutor Ulysses, Fazenda Rio Grande, Itaperuçu, Lapa, Mandirituba, Piên, Pinhais, Piraquara, Quatro Barras, Rio Branco do Sul, Rio Negro, São José dos Pinhais, Quitandinha, Tijucas do Sul e Tunas do Paraná.

6.5.1.2. A proximidade geográfica facilita o deslocamento dos fiscais e do gestor do contrato, bem como dos técnicos de Tecnologia da Informação, sempre que forem necessárias intervenções nos sistemas interligados. Essa medida também assegura maior celeridade na realização de diligências in loco e permite o acompanhamento eficaz da execução contratual.

6.5.1.3. A localização próxima contribui diretamente para a qualidade da prestação dos serviços, viabilizando o monitoramento adequado das ligações ativas e receptivas. O acompanhamento das atividades operacionais, com base em amostragens periódicas, reflete boas práticas do setor. Tal exigência está em conformidade com o princípio da eficiência, previsto no caput do art. 37 da Constituição Federal, e visa otimizar recursos e acelerar a prestação dos serviços públicos.

6.5.1.4. Adicionalmente, a proximidade facilita a participação presencial do supervisor e dos operadores da contratada em treinamentos intensivos realizados nas dependências do Coren/PR. Esses treinamentos abrangem rotinas específicas das divisões do Conselho (DIAC, DIRC, DIAP e DFEP) e são fundamentais para garantir a integração da equipe e a padronização dos atendimentos.

##### **6.5.2. Experiência Contratual Anterior com Mão de Obra Exclusiva e Dedicada**

Em contratação anterior com a empresa Amzontec, sediada no Estado do Amazonas, o Coren/PR enfrentou dificuldades operacionais que afetaram negativamente a execução contratual. Entre os problemas verificados, destacam-se:

- Processos seletivos realizados exclusivamente por meios virtuais, o que dificultou a seleção adequada de profissionais;
- Atrasos na entrega de documentos físicos exigidos contratualmente;
- Falhas na supervisão cotidiana e na comunicação com os profissionais alocados;

- Dificuldade de interlocução entre a contratada e os setores administrativos e de fiscalização do Coren/PR.

Esses fatores comprometeram a fluidez contratual e evidenciaram a importância da presença física da contratada no mesmo Estado da execução, especialmente em contratos com dedicação exclusiva de mão de obra.

### 6.5.3. Especificidades dos Serviços de Teleatendimento

Os serviços de teleatendimento apresentam características que exigem:

- Treinamentos presenciais iniciais e periódicos;
- Acompanhamento próximo por parte da equipe de fiscalização;
- Resposta ágil a falhas técnicas nos sistemas interligados.

A localização da contratada na RMC favorece a realização dessas ações, garantindo maior celeridade em procedimentos críticos e promovendo a integração da equipe ao modelo de atendimento do Coren/PR.

### 6.5.4. Fundamentação

A exigência de localização na RMC está em consonância com os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e interesse público, conforme estabelece o artigo 5º da Lei nº 14.133/2021. Esses princípios orientam a Administração Pública na busca pela melhor prestação dos serviços à sociedade.

### 6.5.5. Competitividade

Conforme levantamento apresentado no item 5.5.1.1 deste Estudo Técnico Preliminar, há diversas empresas capacitadas e especializadas em serviços de teleatendimento sediadas na RMC. Isso demonstra a existência de mercado local competitivo, preservando os princípios da ampla concorrência, isonomia e seleção da proposta mais vantajosa, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

6.5.6. Esclarece-se que essa condição **não constitui critério de habilitação**, mas sim **requisito de execução contratual**. Portanto, empresas sediadas em outras localidades **podem participar livremente do certame**, desde que se comprometam, caso contratadas, a manter unidade operacional em Curitiba ou Região Metropolitana, viabilizando o cumprimento das exigências operacionais previstas no Termo de Referência.

## 6.6. Riscos e Monitoramento

6.6.1. Para garantir a qualidade e mitigar riscos na execução do contrato, o Coren/PR implementará uma fase de habilitação inversa, na qual apenas as empresas que comprovarem capacidade técnica seguirão no processo licitatório.

6.6.1.1. A referida comprovação de **qualificação técnica** deve atender e se limitar à parcela de maior relevância técnica e valor significativo do objeto da licitação. Não basta que a empresa comprove aptidão para execução de qualquer atividade relacionada ao objeto principal ou secundário constante no seu contrato social vigente à época da licitação. Faz-se necessário, obrigatoriamente, a comprovação de aptidão para desempenho de atividade específica de:

6.6.1.1.1. Prestação de serviços terceirizados de teleatendimento/*call center*, podendo ainda ser apresentados atestados que comprovem a execução de serviços com as mesmas características da contratação pretendida.

6.6.1.1.2. A aptidão técnico-operacional poderá ser demonstrada pela execução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da pretensa prestação de serviços, sendo considerada, para tal, a especificação contida no item 1.1. - tipo de serviço - da planilha de composição de custos.

6.6.2. Será exigida **qualificação econômico-financeira** para assegurar que a empresa possui saúde financeira para cumprir suas obrigações contratuais e não entrar em falência, pode fazer os investimentos necessários em tecnologia, infraestrutura e treinamento para prestar um serviço de qualidade, manter suas operações ao longo do contrato, inclusive em períodos de dificuldades financeiras, tem capacidade de pagar seus fornecedores e colaboradores em dia, evitando interrupções nos serviços, e está em conformidade com suas obrigações fiscais e legais, evitando problemas jurídicos que possam afetar a prestação do serviço.

6.6.3. Como parte desta solução, deverá ser utilizada a tecnologia de *Speech Analytics*, permitindo a análise em tempo real dos dados gerados durante os atendimentos, facilitando a tomada de decisões estratégicas e o ajuste contínuo dos

procedimentos de atendimento conforme necessidades identificadas. Além disso, o sistema deverá ser integrado ao *Power BI*, ferramenta que fornecerá relatórios gerenciais detalhados, permitindo ao Coren/PR identificar padrões nas demandas, tais como as cidades e horários com maior volume de chamadas e os tipos de atendimento mais frequentes.

**6.6.4. CNPJ cadastrado na ANATEL:** A empresa contratada deverá estar devidamente regularizada junto à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), garantindo o cumprimento das normativas vigentes e que a empresa possua as autorizações e licenças necessárias para operar serviços de telecomunicações. Essa regularização é essencial para assegurar a qualidade e a legalidade das atividades prestadas, sendo exigida a comprovação por meio de certificado ou comprovante emitido pela ANATEL.

A exigência de regularização junto à ANATEL tem amparo na legislação brasileira que regula o setor de telecomunicações, atribuindo à ANATEL as seguintes responsabilidades:

**Concessão de autorizações e licenças:** A ANATEL é responsável por conceder as autorizações e licenças necessárias para a prestação de serviços de telecomunicações, incluindo o serviço de teleatendimento.

**Fiscalização:** A ANATEL fiscaliza as empresas de telecomunicações, verificando o cumprimento das normas e regulamentos estabelecidos, garantindo que operem dentro dos padrões legais.

**Defesa dos interesses dos consumidores:** A ANATEL atua na proteção dos interesses dos consumidores de serviços de telecomunicações, assegurando a qualidade e disponibilidade dos serviços.

Apesar de não haver uma lei ou decreto que mencione expressamente a obrigatoriedade de regularização junto à ANATEL para empresas prestadoras de serviços de teleatendimento, essa exigência está respaldada em normativos da própria ANATEL, tais como:

**Lei Geral de Telecomunicações (LGT):** A LGT estabelece os princípios gerais para a regulação do setor de telecomunicações no Brasil e confere à ANATEL a competência para conceder autorizações e licenças.

**Regulamentos da ANATEL:** A ANATEL possui regulamentos que detalham as condições para a prestação de serviços de telecomunicações, incluindo serviços de teleatendimento, estabelecendo requisitos técnicos, operacionais e legais para as empresas do setor.

A exigência de regularização junto à ANATEL é fundamental para:

**Qualidade dos serviços:** Empresas autorizadas pela ANATEL devem seguir padrões de qualidade que garantem a eficiência e confiabilidade dos serviços de teleatendimento.

**Proteção ao consumidor:** A regularização sujeita a empresa à fiscalização da ANATEL, contribuindo para a defesa dos direitos dos consumidores.

**Concorrência leal:** A exigência de regularização promove um ambiente de concorrência justa, evitando que empresas não autorizadas atuem irregularmente no mercado.

## **6.7. Garantias e Sustentabilidade**

**6.7.1. Garantia:** será exigida garantia, conforme artigo 96 da Lei 14.133/2021.

A exigência de garantia na contratação do serviço de mão de obra contínua para o Coren/PR justifica-se pelos riscos envolvidos na execução do contrato, principalmente em relação às obrigações trabalhistas da contratada com seus funcionários. Como a prestação de serviços de mão de obra dedicada implica uma relação continuada entre a contratada e seus empregados, qualquer descumprimento das obrigações trabalhistas pode gerar passivos para o Coren/PR e comprometer a execução do contrato.

A garantia a ser exigida, fixada em 5% do valor anual do contrato, será uma medida cautelar que visa assegurar o cumprimento das responsabilidades assumidas pela contratada, incluindo o pagamento de eventuais multas, prejuízos ou indenizações resultantes de inadimplências. Esse percentual foi escolhido após uma análise criteriosa, equilibrando a necessidade de proteção da Administração contra riscos sem causar aumentos significativos nos custos contratuais.

A exigência de garantia será devidamente prevista no edital e na minuta de contrato, assegurando que todas as partes estejam cientes e comprometidas com essa medida. Dessa forma, a Administração estará resguardada, contribuindo para a sustentabilidade e segurança jurídica na execução do contrato.

**6.7.2. Práticas Sustentáveis:** A solução deve seguir diretrizes de sustentabilidade, como redução uso de tecnologias que minimizem o consumo de recursos, alinhado às boas práticas descritas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

## **6.8. Prazo de duração do contrato**

6.8.1. O contrato terá validade inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, conforme permitido pela legislação vigente. Este período inicial é essencial para avaliar a eficácia e a eficiência da Solução Integrada de Teleatendimento, uma vez que se trata de uma inovação para o Coren/PR. Além disso, permite ajustes necessários na quantidade de serviços contratados, caso a demanda se altere em mais de 25%, garantindo que a solução atenda plenamente às necessidades do Coren/PR antes de um compromisso de longo prazo. Caso a demanda se altere em mais de 25%, será realizada uma nova contratação para adequar os serviços às novas necessidades.

6.8.2. A prorrogação do contrato será considerada com base nos resultados obtidos durante o período inicial e na continuidade do interesse da administração em manter o serviço contratado. Essa possibilidade de extensão por até 10 (dez) anos, conforme os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, justifica-se pela natureza contínua dos serviços a serem prestados, garantindo a manutenção da qualidade e da eficiência no atendimento ao público, além de permitir uma melhor gestão dos recursos públicos ao evitar a necessidade de novas contratações para a continuidade dos serviços essenciais.

6.8.3. Durante todo o período, o desempenho da contratada será monitorado continuamente por meio de relatórios gerenciais gerados pelo sistema, possibilitando ajustes conforme a demanda e as necessidades do Coren/PR e por instrumento de medição de desempenho mensal.

## **6.9. Etapa inicial de implantação**

A prestação dos serviços deverá iniciar em até 10 (dez) dias após a data da assinatura do contrato. Os serviços começarão com a fase de capacitação, conforme descrito neste estudo. Após a conclusão completa da capacitação, a empresa deverá estar pronta para iniciar o atendimento total imediatamente, evitando transtornos e interrupções nos serviços do Coren/PR.

## **6.10. Justificativa Técnica**

A escolha por terceirização completa, sem a necessidade de infraestrutura da contratante, justifica-se pela flexibilidade, agilidade e especialização técnica das empresas do setor de teleatendimento. O modelo escolhido garante que o Coren/PR tenha acesso a soluções atualizadas, sem necessidade de investimento em tecnologia própria, infraestrutura física ou capacitação interna para gerenciar o atendimento. O modelo também permite foco nas atividades-fim do conselho, ao delegar a gestão de um serviço de alta complexidade para uma empresa especializada.

## **6.11. Competência Legal e Atividades Complementares**

A prestação do serviço de teleatendimento será destinada exclusivamente a atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares que sejam de competência legal do Coren/PR, sem interferir nas atribuições centrais da entidade. O serviço contratado não substituirá funções que demandem decisões administrativas ou políticas exclusivas da Administração Pública.

## **6.12. Justificativa da Natureza Comum dos Serviços**

Os serviços a serem contratados pelo Coren/PR, objeto deste Estudo, são classificados como serviços de natureza comum. Essa classificação se baseia na sua tipicidade e na ampla oferta disponível no mercado, o que caracteriza a prestação desses serviços como padronizada e acessível. Além disso, a utilização da modalidade pregão é apropriada, pois permite uma maior concorrência entre os fornecedores e garante a obtenção do melhor preço e qualidade, atendendo assim ao interesse público.

As atividades e obrigações especificadas neste estudo são compatíveis com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) de nº 8220-2/00 - Atividades de Teleatendimento.

## **6.13. Justificativa Econômica**

Optar pela terceirização sem infraestrutura própria da contratante é economicamente viável, pois elimina a necessidade de aquisição de equipamentos, sistemas internos de suporte e atualização constante de tecnologia. O modelo terceirizado permite que o Coren/PR pague apenas pelos serviços efetivamente prestados, ajustando-se conforme a demanda, sem custos fixos elevados. Além disso, ao escolher uma solução já integrada e operada por uma empresa especializada, o Coren/PR minimiza riscos operacionais e custos com manutenção, atualizações tecnológicas e treinamento de pessoal.

## **6.14. Benefícios da Solução**

A solução focada no atendimento ativo e receptivo por telefone, com suporte adicional para respostas por e-mail, trará os seguintes benefícios:

6.14.1. Eficiência e Agilidade: Redução significativa no tempo de espera e maior eficiência no atendimento, proporcionando soluções rápidas e eficazes às demandas dos profissionais.

6.14.2. Melhoria na Satisfação dos Inscritos: Com um atendimento mais direto e qualificado, a satisfação e confiança dos inscritos no Coren/PR serão ampliadas, reforçando o compromisso com a qualidade no relacionamento institucional.

6.14.3. Apoio à Gestão de Contatos Ativos: A solução permitirá contato ativo com os inscritos, possibilitando ações de orientação e cobranças, quando necessário, de forma organizada, facilitando a comunicação e o relacionamento com os profissionais de forma estratégica.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

### Dados que fundamentam o cálculo do dimensionamento de postos de trabalho

7.1. Tabela com os dados das ligações recebidas e perdidas (abandonadas), que fundamentam o cálculo da quantidade a ser contratada.

Mês	Abandonadas	Atendidas	Total de ligações recebidas	Total de ligações (+) percentual médio de crescimento (6,15% referido no item 1 deste ETP)
JAN	4998	1349	6347	6737
FEV	12271	869	13140	13948
MAR	11440	1165	12605	13380
ABR	9691	1679	11370	12069
MAI	8303	1892	10195	10822
JUN	8394	1707	10101	10722
JUL	11198	1795	12993	13792
AGO	8537	1476	10013	10629
SET	7866	1154	9020	9575
OUT	6887	1206	8093	8591
NOV	6181	801	6982	7411
DEZ	7704	706	8410	8927
<b>Total</b>	<b>103470</b>	<b>15799</b>	<b>119269</b>	<b>126604</b>

### Operadores de Teleatendimento

7.2. A adoção de uma solução de teleatendimento para o Coren/PR, por meio de um serviço 0800, tem como objetivo proporcionar maior eficiência no atendimento aos inscritos e reduzir a necessidade de deslocamentos para atendimento presencial. Considerando que o Coren/PR não dispõe atualmente de um sistema estruturado como este, é esperado um aumento significativo na demanda de chamadas, à medida que a comunidade da enfermagem passe a conhecer e utilizar esse canal mais eficiente.

7.3. Além disso, o serviço 0800, ao eliminar custos para os inscritos, tende a incentivar um maior volume de ligações, tanto ativas quanto receptivas. Este crescimento projetado justifica a necessidade de uma equipe inicial de 6 operadores, divididos em turnos, para garantir a cobertura integral ao longo das 12 horas diárias de funcionamento do atendimento.

7.4 Essa configuração assegura:

**Flexibilidade Operacional:** Uma equipe de 6 operadores proporciona margem de segurança para absorver eventuais picos de demanda e lidar com ausências ou folgas, sem comprometer a qualidade do atendimento.

**Redução do Atendimento Presencial Demais Canais:** Ao oferecer um canal ágil e de fácil acesso, o serviço 0800 contribuirá para diminuir o fluxo presencial, reservando-o apenas para situações que realmente exijam atendimento físico e também o fluxo das demandas pelos demais canais de atendimento: ouvidoria, e-mail e formulário.

### Distribuição de Turnos

7.5. A jornada diária de 6h20min (20 minutos para o intervalo intrajornada) para cada operador permite a divisão em turnos, com três operadores sempre disponíveis ao longo do horário de atendimento. Esse modelo reduz a sobrecarga individual e possibilita uma cobertura uniforme ao longo do expediente.

### Flexibilidade e Eficiência

7.6. A análise da volumetria anual (126.604 atendimentos previstos) e do desempenho médio (3 minutos por atendimento) indicou a necessidade técnica de cinco operadores para manter os níveis de serviço projetados. Entretanto, para assegurar a continuidade do atendimento diante de eventos imprevisíveis — como ausências não programadas (atestados médicos, imprevistos pessoais), treinamentos e picos pontuais de demanda — foi incluído um sexto operador, criando uma margem de segurança que, em períodos de menor demanda, permitirá que os operadores ociosos realizem chamadas ativas, conforme descrito no item 6. deste estudo.

#### Cobertura de Atendimento

7.7. A equipe será composta por 6 (seis) operadores, cada um com jornada de 7h12min diárias e 1h de descanso intrajornada (totalizando 8h12min), o que assegura a cobertura de todos os turnos e proporciona suporte constante aos inscritos.

#### Memória de Cálculo

Mês (2024)	Projeção de 6,15% de crescimento no número de atendimentos para 2025	Média atendimentos receptivos por dia útil (aproximadamente 22 dias úteis/mês)	Média de atendimentos receptivos por atendente /dia (Cenário com 6 atendentes x 7 horas 12min /dia)	Média de tempo (cada atendente 6 horas/dia = 360 minutos)/Média atendimentos por dia	Tempo em minutos do atendimento no formato atual do Coren-PR (8h por dia)
JAN	6737	306	43	10	3
FEV	13948	634	88	5	2
MAR	13380	608	84	5	2
ABR	12069	549	76	6	3
MAI	10822	492	68	6	4
JUN	10722	487	68	6	4
JUL	13792	627	87	5	4
AGO	10629	483	67	6	3
SET	9575	435	60	7	2
OUT	8591	390	54	8	3
NOV	7411	337	47	9	2
DEZ	8927	406	56	8	1
<b>Total</b>	<b>126604</b>	<b>5755</b>	<b>799</b>	<b>82</b>	<b>33</b>
<b>Média</b>	<b>10550</b>	<b>480</b>	<b>67</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
(A) Tempo útil de trabalho por atendente (52 semanas/ano x 36 horas/semana) - Unidade: <i>horas por ano</i>					1.872
(B) Tempo útil de trabalho por atendente (*85% x 1.591,2 = 1352,52) em horas - 1.352,52 x 60 - Unidade: <i>minutos</i>					81.151,2
(C) Minutagem estimado por ano - 126.604 x 3 - Unidade: <i>minutos</i>					379.812
(D) Total técnico de atendentes necessário - (C) / (B) = quantidade de postos, valor arredondado ( <i>operadores</i> )					5
<b>(E) Total de atendentes com 01 posto adicional por margem de segurança - (D) + 1 = quantidade de postos (<i>operadores</i>)</b>					<b>6</b>

#### \*Coeficiente de Produtividade de 85% na Contratação de Equipe de Teleatendimento

7.8 A utilização de um coeficiente de produtividade para medir e otimizar o desempenho de uma equipe de teleatendimento foi essencial para garantir eficiência operacional, qualidade no atendimento e a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Em qualquer ambiente de trabalho, especialmente em teleatendimento, a produtividade não pode ser medida com base em uma expectativa de 100% de rendimento constante, uma vez que isso desconsidera as limitações naturais e os fatores humanos. Por essa razão, é justificável adotar um coeficiente de produtividade de 85%, levando em consideração a realidade do trabalho, o tempo de adaptação dos novos contratados, e os direitos trabalhistas.

### Limitação Natural do Trabalho Humano:

7.9. É amplamente reconhecido que nenhuma pessoa consegue trabalhar a 100% de sua capacidade durante toda a jornada de trabalho. Diversos fatores contribuem para essa limitação, incluindo a carga cognitiva, o estresse físico e mental e a necessidade de pausas regulares para garantir a eficiência contínua e a qualidade do atendimento. Fatores que Reduzem a Produtividade a 100%:

- Cansaço físico e mental: Trabalhar de forma contínua sem pausas resulta em queda de produtividade e aumento de erros, afetando diretamente a qualidade do atendimento.
- Necessidade de descanso: A mente humana necessita de momentos de descanso para se recuperar. Isso é especialmente crucial em atividades de telemarketing, que envolvem interação constante com o cliente.
- Tempo de adaptação: Novos contratados, especialmente, passarão por um período de integração e treinamento, que naturalmente reduzirá a produtividade no início. Durante esse período, o colaborador estará absorvendo informações, aprendendo a manusear sistemas e entendendo o fluxo de trabalho.
- Interrupções e multitarefas: Em um ambiente de teleatendimento, os colaboradores muitas vezes precisam lidar com múltiplas tarefas simultâneas, como acessar dados no sistema, resolver problemas técnicos e interagir com supervisores, o que também impacta sua produtividade.

### Comparação com Outras Áreas Profissionais:

7.10. O ajuste de produtividade, com base em coeficientes inferiores a 100%, é uma prática comum em diversas áreas profissionais. Abaixo, destacamos alguns exemplos de outras **profissões** e setores em que a produtividade também é ajustada, levando em consideração a saúde, o bem-estar e a qualidade do trabalho.

- Saúde (Médicos e Enfermeiros): Em hospitais e clínicas, o número de atendimentos realizados por dia é limitado devido ao impacto do cansaço físico e mental. Médicos e enfermeiros precisam de descanso adequado para garantir precisão e atenção ao paciente, evitando erros que poderiam comprometer a saúde do paciente.
- Educação (Professores): Em escolas e universidades, professores têm limites para o número de aulas que podem ministrar por dia. Essa abordagem é necessária para garantir que a qualidade do ensino não seja comprometida, permitindo que os docentes se preparem adequadamente e mantenham a atenção e engajamento dos alunos.
- Call Centers Privados e Públicos: Em empresas privadas, a produtividade é ajustada levando em conta o nível de experiência dos operadores, as pausas obrigatórias e a necessidade de treinamento contínuo. O conceito de produtividade em call centers sempre leva em consideração essas variáveis, para garantir que os atendentes não sofram de excesso de carga ou esgotamento, o que poderia afetar a qualidade do atendimento.

7.11. Esses exemplos reforçam que a produtividade ajustada para novos contratados ou para funções cognitivas intensas é uma prática reconhecida e recomendada, tanto no setor privado quanto no público.

### Supervisor de Teleatendimento

7.12. A supervisão direta da operação será realizada por 01 (um) supervisor, com jornada semanal de 44 horas, conforme legislação vigente. Considerando a natureza das atividades e a maturidade operacional esperada da equipe de teleatendimento, não será exigida a supervisão presencial contínua durante todo o período de atendimento (07h às 19h). Durante as ausências do supervisor fora do seu horário de trabalho, os operadores estarão aptos a dar continuidade aos atendimentos normalmente, atuando de forma autônoma conforme os procedimentos estabelecidos em treinamento e nos manuais operacionais. Eventuais situações críticas ou fora do padrão poderão ser registradas e encaminhadas para posterior análise e decisão do supervisor, no próximo expediente.

### Telefonia

7.13. Para atender à demanda de atendimento do Coren/PR por meio de um serviço 0800, foram estimados aproximadamente **379.812 minutos** de telefonia necessários para o período analisado. Esse cálculo levou em conta a média de minutos tanto para ligações ativas quanto para ligações receptivas, garantindo que o serviço funcione de forma eficaz para atender aos inscritos.

7.14. Esta estimativa é baseada no volume de ligações recebidas e atendimentos mensais, considerando o tempo médio de atendimento por chamada. A análise realizada indicou a necessidade de 4,68 operadores para atender adequadamente à demanda. Como não é possível a alocação fracionada de recursos humanos, foi necessário o arredondamento para cinco

atendentes. Além disso, optou-se por acrescentar um sexto operador, totalizando seis postos de trabalho, como medida preventiva para garantir a continuidade do serviço diante de eventuais ausências, folgas, picos de demanda ou necessidade de realocação. O uso de um número 0800, que permite aos inscritos realizarem chamadas sem custo, tende a elevar o volume de ligações receptivas, além das ligações ativas exigidas para o suporte. Dessa forma, o planejamento busca assegurar a cobertura plena e ininterrupta das demandas de atendimento do Coren/PR.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 362.994,83

8.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 362.994,83 (trezentos e sessenta e dois mil, novecentos e noventa e quatro reais e oitenta e três centavos).

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de Teleatendimento/Call Center, de forma contínua, pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme condições, quantidades e exigências desenvolvidas neste estudo, visa atender integralmente às necessidades do Coren/PR. A solução será contratada de forma agrupada.

9.2. A principal razão para a adoção do agrupamento do objeto é evitar o aumento do preço final, garantir a padronização do atendimento e mitigar possíveis transtornos relacionados à fiscalização e à execução contratual. A fragmentação do objeto implicaria em custos administrativos e operacionais mais elevados, além de riscos à eficiência e à qualidade do serviço prestado, o que demonstra a inviabilidade técnica e econômica do parcelamento.

9.3. Embora a legislação determine o parcelamento como regra, essa prática é condicionada à divisibilidade do objeto e à inexistência de prejuízos ao conjunto da solução ou à economia de escala. Nesse caso, o objeto apresenta características que tornam inviável sua divisão, pois a centralização é essencial para assegurar a uniformidade do atendimento, evitar duplicação de esforços e reduzir os custos de gestão contratual.

9.4. Conforme destaca Censo Antônio de Mello: "O princípio da eficiência, embora seja algo mais do que desejável, é juridicamente fluido e de difícil controle ao lume do Direito, parecendo um simples adorno agregado ao artigo 37 da Constituição" (MELO, 2023, p. 98). Contudo, a eficiência administrativa exige que a atividade pública seja conduzida com presteza, perfeição e rendimento funcional, assegurando resultados positivos para o serviço público e atendimento satisfatório às demandas da comunidade.

9.5. Dessa forma, a Administração Pública, ao planejar suas contratações, deve adotar a solução que melhor atenda ao interesse público. Neste caso, o agrupamento do objeto é a opção mais estratégica e vantajosa, pois possibilita uma execução mais eficiente e integrada, garantindo a prestação de um serviço de teleatendimento de qualidade, alinhado às necessidades institucionais do Coren/PR e aos princípios da economicidade e eficiência.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Não serão necessárias contratações correlatas e / ou interdependentes.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual de 2024.

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

### 12.1. Benefícios da Contratação para o Coren/PR e seus Inscritos

A contratação objeto deste estudo proporcionará benefícios significativos, melhorando diversos aspectos do atendimento e das operações do Coren/PR, conforme detalhado a seguir:

#### 12.1.1. Melhoria na Qualidade do Atendimento

**Redução do Tempo de Espera:** A implementação de um sistema eficiente diminuirá consideravelmente o tempo de espera, permitindo que os inscritos resolvam suas demandas de forma ágil e reduzindo a frustração causada por longas esperas.

**Aumento da Satisfação dos Inscritos:** Um atendimento mais rápido e eficaz elevará a satisfação dos inscritos, fortalecendo a imagem do Coren/PR e aprimorando o relacionamento com seus membros.

#### 12.1.2. Acessibilidade e Disponibilidade

**Redução dos Atendimentos Presenciais:** A resolução eficiente de demandas via telefone e e-mail diminuirá a necessidade de atendimento presencial, otimizando o tempo tanto dos inscritos quanto dos colaboradores do Coren/PR.

#### 12.1.3. Eficiência Operacional

**Otimização dos Recursos Humanos:** Essa solução permitirá uma alocação mais eficiente dos recursos humanos, reduzindo a necessidade de intervenções manuais e direcionando a equipe para casos mais complexos.

**Redução de Custos Operacionais:** A eficiência no atendimento e a maior rapidez na resolução de demandas resultarão em uma diminuição significativa dos custos operacionais associados ao atendimento.

#### 12.1.4. Melhoria na Gestão de Contas a Receber

**Redução da Inadimplência:** Um atendimento mais acessível e eficiente contribuirá para que os inscritos recebam as informações necessárias para evitar a inadimplência, resolvendo pendências de forma mais ágil.

#### 12.1.5. Benefícios Estratégicos

**Melhoria da Imagem Institucional:** Um atendimento de qualidade reforçará a imagem do Coren/PR como uma instituição moderna e comprometida com a excelência no atendimento aos inscritos.

**Suporte à Tomada de Decisão:** A coleta de dados e indicadores de desempenho do sistema de atendimento auxiliará o Coren /PR a tomar decisões mais informadas e embasadas, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços.

#### 12.1.6. Estrutura Auxiliar Necessária

**Essencialidade das Tarefas Auxiliares:** A estrutura para a execução de tarefas auxiliares é essencial para a operação eficiente e segura das atividades finalísticas da Autarquia.

**Contratação de Serviços Terceirizados:** A terceirização dos serviços de teleatendimento e apoio ao atendimento presencial visa alcançar maior produtividade, agilidade e qualidade nas ações do Coren/PR, sendo a melhor solução proposta para garantir um atendimento contínuo e eficaz.

## 13. Providências a serem Adotadas

13.1. Para garantir a correta execução dos serviços contratados, o Coren/PR deverá adotar as seguintes providências:

13.1.1. **Adequação do ambiente:** Caso sejam necessárias adaptações nas dependências do Coren/PR para receber os empregados da contratada, um cronograma deverá ser elaborado contendo as atividades necessárias e a indicação dos responsáveis pela execução dos ajustes. Esse cronograma será fundamental para garantir que o ambiente esteja preparado para o início das atividades.

13.1.2. **Capacitação inicial:** O treinamento inicial dos empregados da contratada será realizado nas dependências do Coren/PR e será oferecido em conjunto pela Divisão de Atendimento ao Público, Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro, Divisão de

Arrecadação e Cobrança e Divisão de Fiscalização do Exercício Profissional (DFEP). Esse treinamento é essencial para garantir que os empregados estejam preparados para desempenhar suas funções conforme as necessidades do Coren/PR e os procedimentos internos estabelecidos.

13.1.3. Recepção e treinamento: O COREN/PR será responsável por receber os empregados da contratada e garantir que todos os recursos necessários para o treinamento estejam disponíveis. Esse treinamento inicial abordará os processos e procedimentos específicos de cada divisão, com o objetivo de alinhar os terceirizados com os padrões de qualidade exigidos pelo Coren/PR.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. No contexto da contratação de um Sistema de Atendimento Telefônico para o Coren PR, é essencial reconhecer que, embora os impactos ambientais não sejam imediatos ou diretos, existem potenciais consequências associadas à implementação e operação do sistema. É fundamental que esses impactos sejam considerados e mitigados adequadamente para garantir a sustentabilidade da iniciativa. Ao adotar práticas sustentáveis e exigir o mesmo dos fornecedores, o Coren poderá minimizar sua pegada ecológica, contribuindo para um futuro mais sustentável.

### 1. Consumo de Energia

Impacto: A operação contínua de servidores, computadores e dispositivos de telecomunicação pode aumentar significativamente o consumo de energia elétrica, contribuindo para a pegada de carbono, especialmente se a energia não for proveniente de fontes renováveis.

Mitigação: Implementar sistemas de gestão de energia eficientes, utilizar hardware com baixo consumo energético e explorar opções de energias renováveis.

### 2. Resíduos Eletrônicos

Impacto: A instalação e manutenção do sistema podem gerar resíduos eletrônicos, como computadores e telefones, que eventualmente se tornarão obsoletos.

Mitigação: Garantir o descarte responsável dos resíduos eletrônicos por meio de empresas certificadas para reciclagem. Exigir da contratada um plano de gestão de resíduos que siga as normas ambientais vigentes.

### 3. Impacto no Uso de Papel

Impacto: Embora a digitalização reduza o uso de papel, a impressão de registros e relatórios ainda pode ocorrer, resultando no consumo de recursos naturais e na produção de resíduos.

Mitigação: Promover uma cultura de escritório sem papel, incentivando o uso de documentos digitais e assinaturas eletrônicas para diminuir a necessidade de impressão.

### 4. Transporte e Emissões de Carbono

Impacto: A implementação do sistema pode exigir deslocamentos frequentes de técnicos para instalação, manutenção e suporte, aumentando as emissões de carbono devido ao transporte.

Mitigação: Adotar práticas de suporte remoto sempre que possível e utilizar veículos de baixo impacto ambiental, como elétricos, otimizando as rotas de deslocamento para minimizar as emissões.

### 5. Refrigeração e Climatização

Impacto: A necessidade de resfriar servidores e equipamentos eletrônicos pode resultar em maior uso de sistemas de climatização, que consomem energia e podem utilizar substâncias prejudiciais ao meio ambiente, como CFCs em sistemas antigos.

Mitigação: Utilizar equipamentos de refrigeração eficientes que empreguem substâncias menos agressivas ao meio ambiente. O Coren pode solicitar que a contratada utilize datacenters que adotem práticas de resfriamento ecológicas.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

#### 15.1. Justificativa de Viabilidade da Equipe de Planejamento

A equipe de planejamento da contratação objeto deste Estudo Técnico Preliminar declara, após uma análise detalhada dos elementos apresentados, que a contratação de um Sistema de Atendimento traz uma série de benefícios para o Coren/PR.

##### 15.1.1. Justificativas para a Viabilidade da Contratação:

**Melhoria na Qualidade do Atendimento:** A implementação do sistema permitirá uma redução significativa no tempo de espera para atendimento, resultando em maior satisfação dos inscritos e fortalecendo a imagem do Coren/PR.

**Acessibilidade e Disponibilidade:** Com um sistema automatizado, os inscritos poderão acessar serviços a qualquer hora, especialmente importante para profissionais de saúde com horários variáveis.

**Eficiência Operacional:** A automação dos processos otimizará a alocação dos recursos humanos, permitindo que os atendentes se concentrem em casos mais complexos. Isso reduzirá custos operacionais e aumentará a produtividade da equipe.

**Melhoria na Gestão Financeira:** A automação no atendimento contribuirá para a redução da inadimplência ao garantir suporte adequado para resolver pendências financeiras, promovendo a saúde financeira da instituição.

**Sustentabilidade e Responsabilidade Ambiental:** Com a adoção de práticas sustentáveis e exigências ambientais para fornecedores, será possível minimizar a pegada ecológica do sistema, alinhando-se às diretrizes de responsabilidade ambiental do Coren/PR.

15.2. Considerando os pontos apresentados, a equipe de planejamento conclui que a contratação do Sistema de Atendimento atende plenamente às necessidades do Coren/PR e oferece benefícios diretos e indiretos que justificam sua viabilidade. Portanto, recomenda-se o prosseguimento do processo de contratação.

## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ANDERSON IACER BUENO CARNEIRO**

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 30/04/2025 às 16:20:21.

**SIMONE BORTOLOZZI**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 30/04/2025 às 15:41:06.

**RAFAEL SANTIAGO**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 30/04/2025 às 15:48:25.*



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### **Anexo II – Instrumento de Medição de Resultado – IMR**

#### **1. INFORMAÇÕES GERAIS**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme a Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, é o ajuste escrito, anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

1.3. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o IMR entre as partes, baseando-se no indicador e meta definidos neste documento, especificadamente no item 2.

1.4. Objetivo: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade durante toda a execução contratual.

1.5. Forma de avaliação: Definição de indicadores que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.6. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em glosas, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

1.7. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

1.8. O IMR será implementado a partir da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do Contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

1.9. A nota fiscal mensal deverá ser emitida após a avaliação do IMR, contemplando o valor total conforme faixas de ajustes no pagamento discriminados nos indicadores.

#### **2. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES**

2.1. Será utilizado 01 (um) indicador, com base na pontuação obtida pela soma dos pontos de 07 (sete) módulos (A, B, C, D, E, F e G).



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

<b>INDICADOR – Soma da pontuação dos módulos de avaliação: A, B, C, D, E, F e G.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir índices mínimos aceitáveis de qualidade na prestação de serviços, avaliando: Treinamento da Equipe, Apresentação/Uniformização, Assiduidade, Pontualidade, Relacionamento, Atendimento a Normas e Procedimentos, e Efetividade.
Meta a cumprir	Mínimo de 14 pontos
Instrumento de Medição	Avaliação realizada periodicamente pelo Fiscal de Contrato.
Forma de acompanhamento	Planilha de dados preenchido pelo Fiscal de Contrato com base na execução mensal.
Mecanismo de cálculo	Soma da pontuação dos módulos de avaliação: A, B, C, D, E, F e G.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	De 14 a 21 pontos – 100% da fatura De 7 a 13 pontos – 99% da fatura De 0 a 6 pontos – 98% da fatura
Observações	Aplicável apenas nos meses que houver prestação de serviços.

2.2. A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de avaliação da qualidade dos serviços, dos conceitos de “muito bom”, “bom”, “regular” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário;

2.3. Sete módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

<b>Módulos</b>	<b>Peso da avaliação para cada ponto obtido</b>	<b>Pontuação máxima</b>
A	1,0	3,0
B	1,0	3,0
C	1,0	3,0



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

D	1,0	3,0
E	1,0	3,0
F	1,0	3,0
G	1,0	3,0
<b>Resultado máximo da avaliação</b>		<b>21,0</b>

2.4. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

<b>Faixa de pontuação obtida</b>	<b>Percentual de recebimento na fatura</b>
14,0 a 21,0	100%
7,0 a 13,0	99%
0 a 6,0	98%

2.5. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir pelo menos a meta de 14,0 pontos;

2.6. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa;

2.7. No primeiro mês de execução do contrato, a aferição será preventiva e as posteriores avaliativas;

2.7.1 Preventiva: a que tem caráter preventivo/corretivo. Diante da constatação de problemas, será dada ciência à Contratada, para resolução de pendências, caso haja, ao longo do período.

2.7.2. Avaliativa: a que terá validade para contagem da pontuação que determinará a percentagem de pagamento

2.8. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser penalizada com a rescisão contratual, nas seguintes condições:

2.8.1. Faixa de pontuação obtida for 0 (zero) pontos;

2.8.2. Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência deste contrato (12 meses);

2.8.3. A pontuação for inferior a 7,0 pontos por três meses consecutivos.

2.9. Poderão ser utilizadas outras formas de avaliações concomitante ao IMR para validar a efetividade dos serviços durante a execução contratual.

2.10. Modelo de formulário de avaliação:



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO

Para uso do Fiscal de Contratos

<b>PERÍODO AVALIADO:</b>		<b>VIGÊNCIA CONTRATUAL:</b>	
<b>CONTRATO N.º:</b>		<b>PA N.º:</b>	
<b>CONTRATADA:</b>		<b>PF N.º:</b>	
<b>CNPJ:</b>		<b>PREPOSTO:</b>	
<b>OBJETO:</b>			

<b>TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO ELETRÔNICO N.º XXX/2022</b>
<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>META A CUMPRIR</b>
Mínimo de 14 pontos
<b>FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>
De 14 a 21 pontos – 100% da fatura
De 7 a 13 pontos – 99% da fatura
De 0 a 6 pontos – 98% da fatura

<b>MÓDULO A</b>	
<b>Treinamento da Equipe</b>	
Os serviços são executados por funcionários capacitados, acrescentando valor a prestação do serviço.	3
Os serviços são executados por funcionários capacitados, mas que vez ou outra, compromete a prestação dos serviços.	2
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, que comprometem a prestação dos serviços.	1
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, ocorrem atrasos que prejudicam as atividades, posturas inadequadas, desrespeitos aos servidores e agressividade no trato com os colegas.	0
<b>Pontuação Obtida</b>	
<b>MÓDULO B</b>	
<b>Percentual de Chamadas Atendidas em até 10 Segundos após a Distribuição pela URA</b>	
90% ou mais	3
80% a 89%	2
70% a 79%	1
Abaixo de 70%	0
<b>Pontuação Obtida</b>	



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

<b>MÓDULO C</b>	
<b>Percentual de Chamadas Abandonadas após Distribuição pela URA</b>	
Até 5%	3
5% a 7%	2
8% a 10%	1
Acima de 10%	0
<b>Pontuação Obtida</b>	
<b>MÓDULO D</b>	
<b>Disponibilidade de Links de Comunicação (E1)</b>	
99% ou mais	3
97% a 98%	2
95% a 96%	1
Abaixo de 95%	0
<b>Pontuação Obtida</b>	
<b>MÓDULO E</b>	
<b>Disponibilidade de Entrada de Ligações</b>	
98% ou mais	3
96% a 97%	2
94% a 95%	1
Abaixo de 94%	0
<b>Pontuação Obtida</b>	
<b>MÓDULO F</b>	
<b>Percentual de Ligações Monitoradas para Qualidade</b>	
10% ou mais	3
8% a 9%	2
5% a 7%	1
Abaixo de 5%	0
<b>Pontuação Obtida</b>	
<b>MÓDULO G</b>	
<b>Nota de Qualidade nas Avaliações das Chamadas</b>	
95% ou mais	3
90% a 94%	2
85% a 89%	1
Abaixo de 85%	0
<b>Pontuação Obtida</b>	
<b>PONTUAÇÃO TOTAL DOS MÓDULOS A, B, C, D, E, F, G</b>	

<b>DETALHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS</b>	
<b>N.º</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

1	
2	
3	

<b>ANEXOS</b>

<b>FISCAL DE CONTRATO:</b>	
<b>DATA:</b>	Portaria nº xxxx/2025



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### **Anexo III – TERMO DE RESPONSABILIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

Eu, abaixo-assinado, reconheço a natureza confidencial das informações, em qualquer formato (escrito, oral ou eletrônico), obtidas durante a vigência do contrato nº \_\_\_\_ firmado com o Coren/PR, comprometendo-me a:

1. **Manter a Confidencialidade das Informações:** Manter em sigilo todas as informações recebidas, prevenindo sua divulgação a terceiros e utilizando-as exclusivamente para os fins do contrato.
2. **Controle de Acesso a Informações:** Permitir acesso às informações apenas a colaboradores que, por necessidade absoluta, precisem conhecê-las para execução do contrato, comunicando-lhes as obrigações de confidencialidade e exigindo seu cumprimento.
3. **Devolução de Materiais e Documentos:** Devolver ao Coren/PR todo material de sua propriedade, incluindo anotações pessoais e registros de documentos relacionados ao trabalho, comprometendo-me a não utilizar informações confidenciais após o término do contrato.
4. **Reconhecimento da Propriedade das Informações:** Reconhecer que todas as informações acessadas são propriedade do Coren/PR e não podem ser reproduzidas, copiadas ou compartilhadas sem o consentimento prévio e formal da presidência ou pessoa designada.
5. **Proteção de Códigos de Acesso:** Manter em sigilo os códigos de acesso (senhas) fornecidos, utilizando-os exclusivamente para atividades relacionadas ao contrato, sendo proibido o uso para interesses particulares ou comerciais não relacionados às atividades do contrato.
6. **Uso do Correio Eletrônico:** Utilizar o correio eletrônico corporativo exclusivamente para fins de trabalho.
7. **Respeito à Privacidade Institucional:** Não acessar informações que não façam parte do escopo de atividades contratadas.
8. **Uso Responsável de Recursos de Informática:** Utilizar recursos de informática e comunicação apenas para execução das atividades do contrato, zelando pela segurança e integridade dos equipamentos.
9. **Impressão de Documentos:** Utilizar os recursos de impressão apenas para atividades profissionais, sendo vedado o uso para fins pessoais.
10. **Proibição de Uso Inadequado dos Equipamentos:** Não utilizar equipamentos de informática para jogos, bate-papos, redes sociais ou instalação de software/hardware não autorizado.



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ**

**Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73**

Observação: Os compromissos aqui assumidos complementam, mas não substituem, as condições estabelecidas no contrato.

O presente Termo entra em vigor na data da sua assinatura e permanece válido enquanto durar a vigência do contrato. A obrigação de confidencialidade estende-se por 3 (três) anos após o encerramento do contrato.

---

Nome e assinatura do Terceiro



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### Anexo IV – TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

Eu, \_\_\_\_\_ [nome do operador ou supervisor de teleatendimento], CPF nº \_\_\_\_\_, contratado(a) pela empresa \_\_\_\_\_ para atuar em operações do Conselho Regional de Enfermagem do Paraná (Coren/PR), declaro que compreendo e me comprometo a observar as seguintes responsabilidades, aplicáveis em quaisquer instalações de trabalho, incluindo as dependências da empresa contratada:

1. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações acessadas no exercício de minhas funções, assegurando que nenhuma informação seja divulgada ou utilizada para fins não autorizados.
2. Utilizar o Sistema SIG1 do Coren/PR exclusivamente para atendimento ao público e execução de atividades relacionadas ao contrato, sendo vedado qualquer uso para benefício pessoal ou de terceiros.
3. Proteger as credenciais de acesso ao sistema (usuário e senha), assumindo total responsabilidade por seu uso e comprometendo-me a não compartilhá-las com terceiros.
4. Cumprir rigorosamente as normas de segurança e proteção de dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei Nº 13.709/2018, bem como as políticas de privacidade e sigilo do Coren/PR.

Declaro estar ciente de que qualquer violação das normas acima poderá resultar em medidas disciplinares e nas sanções civis e criminais cabíveis.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### Anexo VI – MEMÓRIA DE CÁLCULO

#### Módulo 1: Composição da Remuneração

O orçamento estimado pelo Coren/PR foi elaborado com base na convenção coletiva de trabalho do sindicato dos trabalhadores envolvidos na prestação dos serviços ora terceirizados, vigente à época da finalização do orçamento estimativo utilizado pelo Coren/PR, do local em que os serviços serão prestados.

O valor do salário dos postos de operação de teleatendimento foi definido com base no piso salarial constante da CCT mencionada na tabela abaixo.

O valor da remuneração do supervisor de teleatendimento, acrescida de 100% de gratificação sobre o salário, reflete a complexidade e a responsabilidade atribuídas ao cargo, conforme descrito no Estudo Técnico Preliminar (ETP). Esse valor está em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, que exige o equilíbrio econômico-financeiro nos contratos administrativos e permite a inclusão de custos adicionais que justifiquem uma remuneração superior ao piso salarial da categoria. Como o CCT 2025 do Sinttel (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado do Paraná) não prevê valores específicos de gratificação ou piso salarial para o cargo de supervisor, foi utilizado o salário do teleatendente de 44 horas semanais, com o acréscimo da gratificação. A função de supervisor envolve responsabilidades consideráveis, como a coordenação e supervisão da equipe de teleatendimento, garantindo que os padrões de qualidade e eficiência do Coren/PR sejam mantidos. Além disso, o supervisor será responsável pela capacitação e aperfeiçoamento contínuo da equipe, funções que demandam habilidades técnicas e gerenciais avançadas, justificando uma remuneração acima do piso salarial da categoria.

Cargo	Categoria	Convenção Coletiva Vigente	Dispositivo	Valor do salário (A)
Operador de teleatendimento	Sujeitos a jornada de trabalho de 180 horas semanais	CCT 2025	Cláusula Terceira	R\$ 1.518,00
Supervisor de teleatendimento	Sujeitos a jornada de trabalho de 44 horas semanais			

#### Módulo 2: Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

##### Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

Item	%	Memória de cálculo	Fundamento
13º salário	8,333%	$[(1/12) \times 100] = 8,333\%$	Art. 7º, VIII, CF/88
Um Terço Constitucional	2,778%	$[(1/12/3) \times 100] = 2,778\%$	Art. 7º, XVII, CF/88

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

Item	%	Fundamento
INSS	20%	Art. 2º, § 3º, da Lei 11.457, de 16 de março de 2007.
Salário Educação	2,50%	Art. 3º, Inciso I, Decreto 87.043, de 22 de março de 1982.
Seguro acidente Trabalho	6,00%	(RAT x FAP) O RAT é fixado em 3%. Ao multiplicá-lo pelo FAP, que neste caso adota-se o valor de 2, obtém-se $3\% \times 2 = 6\%$ , refletindo o custo de proteção contra acidentes de trabalho.
SESI/SESC	1,50%	Art. 30, Lei 8.036, de 11 de maio de 1990.
SENAI/SENAC	1,00%	Art. 1º, caput, Decreto-Lei 6.246, de 1944 (SENAI) e art. 4º, caput do Decreto-Lei 8.621, de 1946. (SENAC).
SEBRAE	0,60%	Art. 8º, Lei 8.029, de 12 de abril de 1990.
INCRA	0,20%	Art. 1º, I, 2 c/c art. 3º, ambos do Decreto-Lei 1.146, de 31 de dezembro de 1970.
FGTS	8%	Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III, CF.

### Módulo 3: Provisão para Rescisão

A - Aviso Prévio Indenizado:  $(1/12) \times 0,05 = 0,42\%$ , conforme art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e ss, CLT

0,05: dado estatístico, conforme Nota Técnica no 2/2018/CGAC/CISET/SG/PR

B - Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado:  $8\% \text{ (FGTS)} \times 0,42\% \text{ (A)} = 0,03\%$

Fundamento: Súmula nº 305 do TST; Acórdão TCU 2.217/2010 Plenário, item 9.7.4

C - Multa do FGTS e Contribuição Social no Aviso Prévio Indenizado: de acordo com o item 14 do Anexo XII (Conta Vinculada) da IN 005/2017 e a Nota Técnica nº 652/2017-MP, foi estabelecido um percentual único para as multas. Recentemente, a alíquota foi ajustada devido à exclusão da rubrica "Contribuição Social" de 10% sobre o FGTS, conforme a Lei nº 13.932/2019. Com esta alteração, a nova alíquota é de 3,47%.

D - Aviso Prévio Trabalhado:  $= (7/30 \text{ dias}) / 12 \text{ meses} = 1,94\%$  é o índice

Fundamentação: art. 7º, inciso XXI, da Constituição Federal e parágrafo único do art. 488 da CLT.

Esse índice é pago somente no primeiro ano de contrato, a partir do segundo ele é excluído.

E - Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado: Total Submódulo 2.2 em %  $\times 1,94\% \text{ (D)} \text{ (} 36,92\% \times 1,94\% \text{)} = 0,77\%$

F - Multa do FGTS e Contribuição Social no Aviso Prévio Trabalhado



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

De acordo com o item 14 do Anexo XII (Conta Vinculada) da IN 005/2017, foi estabelecido um percentual único de 5% para as multas sobre aviso prévio.

A alíquota foi ajustada devido à exclusão da rubrica “Contribuição Social” de 10% sobre o FGTS, conforme a Lei nº 13.932/2019.

Com esta alteração, a nova alíquota é de 4%. Portanto, a multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado é de  $4\% \times 0,42\% (A) = 0,02\%$ .

### Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

A – Substituto na cobertura de férias Cálculo:  $= ((1/12/12) + (1/12/12) + (1/12/12/3))$   
Considerando que a partir do segundo ano de vigência contratual haverá um substituto do empregado residente a cada ano pelo período de 30 (trinta) dias e que não haverá substituição referente ao quinto período aquisitivo, será observado o seguinte:

- apropriar, a título de férias, apenas 1/12 do valor ao longo de cada ano e ratear esse custo ao longo de 12 (doze) meses para encontrar o valor mensal.
- ao proceder-se a renovação contratual do quarto para o quinto ano, deve excluir da planilha de custo o valor provisionado.

Assim, apresentamos a seguinte metodologia:

- Férias do substituto:  $(1/12/12) \times 100 = 0,69444\%$ .
- Adicional de 1/3:  $(1/12/12/3) \times 100 = 0,2315\%$
- Décimo terceiro salário:  $(1/12/12) \times 100 = 0,69444\%$ .

Portanto, os custos com férias, adicional de 1/3 de férias e décimo terceiro salário referentes ao substituto, apropriado a cada mês durante o primeiro ano de vigência contratual totaliza:

$= 0,69444\% + 0,2315\% + 0,69444\% = 1,6204\%$ . Arredondando para duas casas decimais, 1,62%.

De acordo com a planilha de custos utilizada como referência (IN 5/17 e IN 7/18 do SEGES/MPOG, atual ME), têm-se as seguintes provisões de férias:

### Submódulo 2.1, letra B-Férias e Adicional de Férias

Nos 12 primeiros meses de contrato, o valor a ser considerado na planilha é de 12,10%, referente a férias e adicional de férias. A partir do 13º mês, o valor a ser considerado é de 3,025%, que se refere apenas ao adicional de férias.

### Módulo 4, letra A- Substituto na cobertura de Férias

Nos 12 primeiros meses, o valor a ser pago para substituto na cobertura de férias será de acordo com a metodologia explicada acima (1,62%).

A partir do 13º mês, o valor a ser pago para o substituto na cobertura de férias é de 9,075% (conforme Nota Técnica no 2/2018/CGAC/CISET/SG/PR e IN 005/2017)



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

A empresa deve informar os custos nos dois (submódulo 2.1 e módulo 4), porém sabendo que: no primeiro ano será cobrado a provisão das férias no Submódulo 2.1, enquanto, as férias do substituto serão pagas conforme explicado acima, a partir da primeira prorrogação há as alterações informadas.

B – Substituto na cobertura de ausências legais 5,87 faltas/ano.  $((5,87/30 \text{ dias})/12 \text{ meses}) \times 100 = 1,63\%$

C – Substituto na cobertura de licença-paternidade

$$[(5 \text{ dias}/30 \text{ dias}) / 12 \text{ meses}] \times 0,015 \times 100 = 0,02\%$$

Licença de 5 dias. 0,015 é um índice que pode variar, conforme estimativa do número de trabalhadores que são pais durante um ano. O valor do índice e a fórmula adotados são os constantes da Nota Técnica no 2/2018/CGAC/CISET/SG/PR. Fundamentação: art. 7º, inciso XIX, da Constituição Federal

Na prorrogação: A empresa deverá apresentar as certidões de nascimento dos filhos dos empregados, planilhar e comprovar os custos das 5 diárias para repor cada empregado nesse período de licença e dividir por 12 para apropriar essa despesa na planilha mensal.

D – Substituto na cobertura de ausência por acidente de trabalho

$$[(15 \text{ dias}/30 \text{ dias})/12 \text{ meses}] \times 0,08 \times 100 = 0,333\%$$

Dados estatísticos: 8% (média de trabalhadores que sofrem acidente por ano). O valor do dado e fórmula adotados são os constantes da Nota Técnica no 2/2018/CGAC/CISET/SG/PR. Fundamentação: arts. 19 a 23 da Lei 8.213/91; Lei nº 6.367/76.

Na prorrogação: A empresa deverá apresentar cópia dos comunicados de afastamento emitidos pela Previdência Social (RFB) para comprovar que teve o custo dos 15 primeiros dias de trabalho do empregado, inclusive planilhar e comprovar o custo dessas 15 diárias para manter o posto de serviço.

E – Substituto na cobertura de afastamento maternidade

$$[0,02 \times (4/12)/12 \times 100] = 0,056\%$$

0,02 = índice de ocorrência. (Conforme Nota Técnica no 2/2018/CGAC/CISET/SG/PR)  
4/12= 4 meses de licença maternidade por ano

12=meses do ano

100= porcentagem

F – Substituto na cobertura de outras ausências (especificar)

Módulo 5: Insumos Diversos

A – Uniformes: não será obrigatório o uso de uniformes

B – Materiais: sem previsão de materiais



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### C – Equipamento

Fórmula: Depreciação mensal do equipamento = (valor do equipamento novo / prazo de vida útil (meses)) x quantidade de funcionário

Depreciação calculada de acordo com o método de cotas constantes, conforme o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público do Ministério da Fazenda. Dado de vida útil (10 anos) retirado da INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1700, DE 14 DE MARÇO DE 2017.

### Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro

A – Custos Indiretos – 5% (Nota Técnica no 2/2018/CGAC/CISET/SG/PR; Acórdão TCU nº 1.753/2008)

= 5% \* Subtotal (A + B + C + D + E) do quadro-resumo

B – Lucros – 10% (Nota Técnica nº 1/2007 – SCI, Caderno Técnico Seges, p.128 e Manual de preenchimento do modelo de planilhas de custos e de formação de preços do Superior Tribunal de Justiça, 2020)

Obs.: Eventuais custos não previstos expressamente na memória de cálculo devem ser cobertos pelo Lucro e Custos Indiretos.

10%\* (Valor dos custos indiretos + Subtotal (A + B + C + D + E) do quadro-resumo

### C – Tributos

Os tributos (COFINS e PIS) foram definidos conforme Caderno Técnico SEGES página 120. O ISS foi utilizado o índice do município de correspondência.

A licitante deve elaborar sua proposta e, por conseguinte, sua planilha com base no regime de tributação ao qual estará submetida durante a execução do contrato.

$$PIS = ((\text{Subtotal (A + B + C + D + E)} + \text{Valor dos Custos Indiretos} + \text{Valor do Lucro}) / (1 - \text{Total dos Tributos em \%})) * \% \text{ PIS}$$
$$COFINS = ((\text{Subtotal (A + B + C + D + E)} + \text{Valor dos Custos Indiretos} + \text{Valor do Lucro}) / (1 - \text{Total dos Tributos em \%})) * \% \text{ COFINS}$$

$$ISS = ((\text{Subtotal (A + B + C + D + E)} + \text{Valor dos Custos Indiretos} + \text{Valor do Lucro}) / (1 - \text{Total dos Tributos em \%})) * \% \text{ ISS}$$

**ANEXO VII-E**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A**  
**INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_,  
inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, inscrição estadual nº  
\_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui  
os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato*
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
Valor total dos Contratos		R\$ _____

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

**Observação:**

**Nota 1:** Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

**Nota 2:** \*Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.

## ANEXO - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE ESCRITÓRIO

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

Que já possui ou providenciará a instalação de escritório de representação em Curitiba/PR (OU RMC), no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura deste CONTRATO, com estrutura mínima de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado e disponível à realização do objeto da licitação, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda do CONTRATANTE, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários da CONTRATADA.

Cidade/estado, [DATA].

---

Assinatura do representante legal da empresa

Nome/RG/CPF

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

# Contrato 21/2025

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b> UASG	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
21/2025	389336-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR KEURY GLEIDSE SOUZA AMORIM	05/09/2025 14:42 (v 0.5)
<b>Status</b>		
RASCUNHO		

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		COREN-PR.607 /2024

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

(Processo Administrativo nº COREN-PR.607/2024)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 21/2025, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ, POR INTERMÉDIO DA PRESIDENTE ETHELLY FEITOSA RODRIGUES SANTOS E .....

A Autarquia Federal, por intermédio do(a) Conselho Regional de Enfermagem do Paraná, com sede no(a)

Rua Prof. João Argemiro Loyola, no 74, Seminário, na cidade de Curitiba, Paraná, CEP 80240-530, inscrito(a) no CNPJ sob o nº CNPJ sob o nº 75.078.816/0001- 37, neste ato representado(a) pela Presidente do COREN/PR, Ethelly Feitosa Rodrigues Santos, nomeada pela Decisão nº 01/2024, publicada no DOU no dia 3 de janeiro de 2024, portador da Matrícula Funcional nº 104.753, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) **[CONTRATADO]**, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **[CNPJ]**, sediado(a) na **[endereço]**, na cidade de **[cidade]/[UF]**, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado (a) por **[nome e função no CONTRATADO]**, conforme **[atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos]**, tendo em vista o que consta no Processo nº **xxxxx.xxxxx/xxxx-xx** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do(a) **Pregão Eletrônico nº 13/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.[A2]

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de teleatendimento/call center, fora das dependências do Coren/PR, com uma solução completa de atendimento telefônico e online, ativo e receptivo, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

1	Contratação de serviços de teleatendimento/call center, fora das dependências do Coren/PR, com uma solução completa de atendimento telefônico e online, ativo e receptivo. A empresa contratada será responsável por recrutar, selecionar, capacitar e aperfeiçoar periodicamente a equipe de teleatendimento composta por 06 operadores e 01 supervisor, além de fornecer infraestrutura física e tecnológica, incluindo telefonia, mobiliário, computadores, headsets, links de comunicação e servidores. O contrato inclui ainda a supervisão dos profissionais e a implementação de sistema de gravação de áudio das ligações e relatórios de desempenho e avaliação para envio mensal aos fiscais do Coren/PR.	20605	mensal	12	R\$	R\$
VALOR GLOBAL						R\$

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação

1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses** contados do(a) contados da assinatura do contrato, **com termo inicial da vigência em xx/xx de 2025** prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.7. Sujeitando-se o CONTRATADO ao regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a comprovação das alíquotas médias efetivas de recolhimento deverá ser feita no momento da prorrogação contratual ou da repactuação de preços, a fim de que sejam promovidos os ajustes necessários decorrentes das oscilações dos custos efetivos dessas contribuições.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO**

5.1. *O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxx (xxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxx).*

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

### **6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes, inclusive quanto à utilização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação ou do Pagamento pelo Fato Gerador, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA - REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS**

7.1. As regras acerca da repactuação dos preços contratados são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

### 8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1 A Administração terá o prazo de 30 (*trinta*), a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 60 (sessenta) dias;

8.1.12. *Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;*

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO[A3] ;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. Assegurar aos trabalhadores alocados à prestação do serviço a previsibilidade da época de gozo de suas férias, com vistas a conciliar o direito ao descanso e à garantia do convívio familiar com as necessidades do serviço;
- 9.26. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 9.26.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.27. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.28. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.29. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

- 9.30. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.31. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.32. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.33. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.34. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.35. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.36. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 9.37. Disponibilizar ao CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 9.38. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 9.39. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- 9.40. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do CONTRATANTE. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o CONTRATADO deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 9.41. Autorizar o CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 9.42. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 9.43. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 9.44. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- 9.45. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 9.46. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 9.47. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

9.48. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

9.48.1. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art. 30, §1º, II, e do art. 31, II, todos da Lei Complementar nº 123 /2006, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 do mesmo diploma legal;

9.48.2. Para efeito de comprovação da comunicação, o CONTRATADO deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

9.49. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.50. Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.[A5]

9.50.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

9.51. Nos casos em que haja um número mínimo de vinte e cinco colaboradores alocados no contrato, destinar 8% das vagas exclusivamente para mulheres vítimas de violência doméstica;[A6]

9.51.1. As vagas reservadas serão destinadas prioritariamente para pretas e pardas, na proporção que essas mulheres representarem na unidade da federação da prestação do serviço segundo o último censo do IBGE, que no presente caso corresponde a **XX%** (**xxxxx** por cento).

9.51.2. Incluem-se entre as beneficiárias das vagas reservadas as mulheres trans, travestis e outras possibilidades do gênero feminino, conforme definido no art. 5º da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.

9.51.3. Sempre que houver um desligamento, o CONTRATADO deverá buscar atender ao percentual mínimo de 8% com a nova contratação.

9.51.4. Se não houver mulheres elegíveis em número suficiente para preencher as vagas reservadas, a empresa poderá contratar livremente.

9.51.5. Para cálculo do percentual de vagas reservadas serão considerados todos os empregados alocados no contrato, incluindo folguistas e substitutos.

9.51.6. O percentual de mão-de-obra de que trata este item deverá ser mantido durante toda a execução contratual, ressalvado o subitem 9.53.4.

9.51.7. O CONTRATADO deve manter o sigilo da condição de violência doméstica da profissional que será alocada para a prestação do serviço.

## **10. CLAÚSULA DÉCIMA - DA COMPENSAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO**

10.1. A compensação de jornada dos trabalhadores do CONTRATADO alocados à execução contratual em regime de dedicação exclusiva, quando compatível com a natureza dos serviços prestados, será realizada de acordo com as regras constantes do Decreto n.º 12.174, de 11 de setembro de 2024, da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024, e do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

11.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

11.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

11.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.

11.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

11.6. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

11.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

11.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

11.9. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

11.10 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

11.10.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

11.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

11.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

12.2. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

14.1. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

14.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

14.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.[A3]

14.4. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.5. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.6. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.7. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.8. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

14.8.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.8.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.8.3. Das indenizações e multas.

14.9. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

14.10. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis[A4].

14.11. O CONTRATANTE poderá conceder prazo para que o CONTRATADO regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

14.12. Quando da extinção, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo CONTRATADO das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

14.13. Até que o CONTRATADO comprove o disposto no item anterior, o CONTRATANTE reterá:

14.13.1. a garantia contratual - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

14.13.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

14.14. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte do contratado no prazo de 15 (quinze) dias, fica o CONTRATADO obrigado a emitir as guias de recolhimento de contribuições previdenciárias e do FGTS e entregá-las ao CONTRATANTE, que poderá efetuar o pagamento das obrigações inadimplidas diretamente aos empregados que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao contratado.

14.17. O CONTRATANTE poderá ainda:

14.17.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

14.17.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

14.18. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

14.19. O contrato poderá ser extinto em caso de alteração da convenção coletiva de trabalho em que se baseia a planilha de custos e formação de preços contratuais, em razão de erro ou fraude no enquadramento sindical de que resulte a necessidade de repactuação ou imposição de ônus financeiro para a Administração Contratante, em cumprimento de decisão judicial.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES**

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

15.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I) Elemento de despesa: [...]; e

II) Nota de empenho: [...];

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA– FORO

19.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em *Curitiba*, Seção Judiciária do Paraná para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

[Local], [dia] de [mês] de 2025.

\_\_\_\_\_  
Representante legal do CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal do CONTRATADO

**TESTEMUNHAS:**

1-

2-

## 20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ETHELLY FEITOSA RODRIGUES SANTOS**

Autoridade competente

**QUELI CRISTINA KANARSKI**

Autoridade competente

Item	Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Qtde.	Valor mensal (de todos os postos)	Valor total (12 meses)
1	Prestação de serviços de operador de teleatendimento	Posto	6	R\$ -	R\$ -
2	Prestação de serviços de supervisor de teleatendimento	Posto	1	R\$ -	R\$ -
Item	Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Qtde.	Valor mensal	Valor total (12 meses)
3	Serviços de telefonia	Mensal	12	R\$ -	R\$ -
4	Serviços de URA (Unidade de Resposta Audível)	Mensal	12	R\$ -	R\$ -
<b>VALOR GLOBAL</b>				<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>

ANEXO		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	CURITIBA/PR
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	PR001056/2024
D	Nº de meses de execução contratual	12

Identificação do Serviço	
Tipo de Serviço	SUPERVISO DE TELEATENDIMENTO
Unidade Medida	Posto
Quant. Total a Contratar em função da Unidade medida	1

MÃO-DE-OBRA		
Mão-de-Obra Vinculada à Execução Contratual		
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço	Atividades de Supervisão de Teleatendimento
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4201-35
3	Salário normativo da categoria profissional	R\$ -
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	TELEATENDIMENTO
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1/1/2024

Módulo 1: Composição da Remuneração		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ -
B	Outros (GRATIFICAÇÃO, CARGO SUPERVISOR-ART. 62 CLT e justificativa)	R\$ -
Total de Remuneração		R\$ -

Módulo 2: Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	0,00
B	Adicional de Férias	2,78%	0,00
Total de benefícios mensais e diários			R\$ -

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	R\$
A	INSS	20,00%	0,00
B	Salário educação	2,50%	0,00
C	Seg. acid. de trabalho/SAT (Cálculo=RATxFAP) RAT 3%/FAP 2	6%	0,00
D	SESC ou SESI	1,50%	0,00
E	SENAI - SENAC	1,00%	0,00
F	SEBRAE	0,60%	0,00
G	INCRA	0,20%	0,00
H	FGTS	8,00%	0,00
TOTAL		39,80%	R\$ -

CNAE 8220-2/00 - Atividades de Teleatendimento

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.		
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	0,00
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	R\$ -
C	Convênio Saúde	0,00
D	Auxílio Creche	0,00
E		0,00
F		0,00
G		0,00
H	OUTROS	0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ -

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários		
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	0,00
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	0,00
2.3	Benefícios Mensais e Diários	0,00
Total		R\$ -

Módulo 3: Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado - API (Custo parcialmente renovável)	0,42%	0,00
B	Incidência do FGTS sobre o API (Custo não renovável)	0,03%	0,00
C	Multa do FGTS sobre o API	3,47%	0,00
D	Aviso Prévio Trabalhado - APT (Custo parcialmente renovável)	1,94%	0,00
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o APT (Custo não renovável)	0,77%	0,00
F	Multa do FGTS sobre o APT	0,02%	0,00
TOTAL			R\$ -

Nota Técnica nº 652/2017-MPI(33.2) Que os eventos "passíveis" de eliminação total ou parcial (custos não renováveis), no que tange ao módulo da rescisão, quando da prorrogação contratual, são: A, B, D e E. (33.3) Que o evento "multa do FGTS" - seja para aviso prévio trabalhado ou indenizado - são considerados custos renováveis. Recomenda-se que a adoção de metodologia de cálculo diversa seja devidamente demonstrada no processo em memória de cálculo com esclarecimentos e comprovações.

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências Legais	% Orientações do TCU e/ou dados IBGE	Valor R\$
A	Substituto na cobertura de Férias	9,075%	0,00
B	Substituto na cobertura de Ausências legais	1,630%	0,00
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade	0,020%	0,00

D	Substituto na cobertura de Ausencia por acidente de Trabalho	0,330%	0,00
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,055%	0,00
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>11,11%</b>	<b>R\$ -</b>
G	Incidencia do submódulo 2.2	4,422%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>15,53%</b>	<b>R\$ -</b>
<b>Custo do dia</b>			<b>R\$ -</b>

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

<b>4</b>	<b>Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Ausências Legais	0,00
<b>Total</b>		<b>0,00</b>

Módulo 5: Insumos Diversos

<b>5</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	0,00
B	Materiais (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	0,00
C	Equipamentos (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	0,00
D	Outros	0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ -</b>

*Nota Técnica nº 652/2017-MP(12) Alguns custos que já foram pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, caso verifique-se que não há a necessidade de sua substituição serão retirados da planilha de custos como condição para a renovação contratual.*

Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro

<b>6</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Valor</b>
A	Custos Indiretos (despesas operacionais/administrativas)	5,0000%	0,00
B	Lucro	10,0000%	0,00
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais		
	PIS	1,65%	0,00
	COFINS	7,60%	0,00
	INSS (CPRB)		0,00
C.2	Tributos Municipais		
	ISS	5,00%	0,00
C.3	Tributos Estaduais		
	Taxa (descrever)		0,00
<b>TOTAL DE TRIBUTOS</b>		<b>14,25%</b>	<b>R\$ -</b>

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

<b>Mão-de-obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	0,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	0,00
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	0,00
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	0,00
<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>		<b>R\$ -</b>
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	0,00
Valor Total por Empregado		0,00
<b>Fator K</b>		<b>#DIV/0!</b>
<b>Valor Total por posto</b>		<b>R\$ -</b>

CÁLCULO VALE TRANSPORTE, VALE ALIMENTAÇÃO e AUXÍLIO SAÚDE

<b>CÁLCULO VALE TRANSPORTE</b>			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
2,00	R\$ -	22	R\$ -
%		Salário Base	TOTAL
0,00	R\$ -	R\$ -	-
<b>BENEFÍCIO VALE TRANSPORTE</b>			
R\$ -	R\$ -	R\$ -	-

CÁLCULO VALE ALIMENTAÇÃO (CONFORME CCT)

QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
1,00	-	22	R\$ -
%		Custo Efetivo (cfe. Cláusula 10ª)	TOTAL
0,00	R\$ -	R\$ -	-
<b>BENEFÍCIO VALE ALIMENTAÇÃO</b>			
R\$ -	R\$ -	R\$ -	-

CÁLCULO AUXÍLIO SAÚDE (CONFORME CCT)

QTDE/MÊS	VALOR	Percentual	TOTAL
1,00	-	40%	R\$ -
%		Custo Efetivo (cfe. Cláusula 14ª)	TOTAL
0,00	R\$ -	R\$ -	-
<b>BENEFÍCIO VALE ALIMENTAÇÃO</b>			
R\$ -	R\$ -	R\$ -	-

## ANEXO

## Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	CURITIBA/PR
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	PR001056/2024
D	Nº de meses de execução contratual	12

## Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	OPERADOR DE TELEATENDIMENTO
Unidade Medida	Posto
Quant. Total a Contratar em função da Unidade medida	6

## MÃO-DE-OBRA

## Mão-de-Obra Vinculada à Execução Contratual

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço	Atividades de Operação de Teleatendimento
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4233-10
3	Salário normativo da categoria profissional	R\$ -
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	TELEATENDIMENTO
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1/1/2024

## Módulo 1: Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ -
B	Outros (especificar)	R\$ -
	<b>Total de Remuneração</b>	<b>R\$ -</b>

## Módulo 2: Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

## Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	0,00
B	Adicional de Férias	2,78%	0,00
	<b>Total de benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ -</b>

## Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	R\$
A	INSS	20,00%	0,00
B	Salário educação	2,50%	0,00
C	Seg. acid. de trabalho/SAT (Cálculo=RATxFAP)	RAT 3% FAP 2	6%
D	SESC ou SESI	1,50%	0,00
E	SENAI - SENAC	1,00%	0,00
F	SEBRAE	0,60%	0,00
G	INCRA	0,20%	0,00
H	FGTS	8,00%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>39,80%</b>	<b>R\$ -</b>

## Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	0,00
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	R\$ -
C	Convênio Saúde	0,00
D	Auxílio Creche	0,00
E		0,00
F		0,00
G		0,00
H	OUTROS	0,00
	<b>Total de benefícios mensais e diários</b>	<b>R\$ -</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	0,00
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	0,00
2.3	Benefícios Mensais e Diários	0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ -</b>

**Módulo 3: Provisão para Rescisão**

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado - API ( <i>Custo parcialmente renovável</i> )	0,42%	0,00
B	Incidência do FGTS sobre o API ( <i>Custo não renovável</i> )	0,03%	0,00
C	Multa do FGTS sobre o API	3,47%	0,00
D	Aviso Prévio Trabalhado - APT ( <i>Custo parcialmente renovável</i> )	1,94%	0,00
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o APT ( <i>Custo não renovável</i> )	0,77%	0,00
F	Multa do FGTS sobre o APT	0,02%	0,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ -</b>

**Nota Técnica nº 652/2017-MP(33.2)** Que os eventos "passíveis" de eliminação total ou parcial (custos não renováveis), no que tange ao módulo da rescisão, quando da prorrogação contratual, são: A, B, D e E. (33.3) Que o evento "multa do FGTS" - seja para aviso prévio trabalhado ou indenizado - são considerados custos renováveis.

Recomenda-se que a adoção de metodologia de cálculo diversa seja devidamente demonstrada no processo em memória de cálculo com esclarecimentos e comprovações.

**Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente**

**Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais**

4.1	Substituto nas Ausências Legais	% Orientações do TCU e/ou dados IBGE	Valor R\$
A	Substituto na cobertura de Férias	9,075%	0,00
B	Substituto na cobertura de Ausências legais	1,630%	0,00
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade	0,020%	0,00
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de Trabalho	0,330%	0,00
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,055%	0,00
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>11,11%</b>	<b>R\$ -</b>
G	Incidência do submódulo 2.2	4,422%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>15,53%</b>	<b>R\$ -</b>
<b>Custo do dia</b>			<b>R\$ -</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente**

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	0,00
<b>Total</b>		<b>0,00</b>

**Módulo 5: Insumos Diversos**

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	0,00
B	Materiais (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	0,00
C	Equipamentos (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	0,00
D	Outros	0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ -</b>

**Nota Técnica nº 652/2017-MP(12)** Alguns custos que já foram pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, caso verifique-se que não há a necessidade de sua substituição serão retirados da planilha de custos como condição para a renovação contratual.

**Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro**

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor
A	<b>Custos Indiretos</b> (despesas operacionais/administrativas)	5,0000%	0,00
B	<b>Lucro</b>	10,0000%	0,00
C	<b>Tributos</b>		
C.1	<i>Tributos Federais</i>		
	<b>PIS</b>	1,65%	0,00

	<b>COFINS</b>	7,60%	0,00
	<b>INSS (CPRB)</b>		0,00
<b>C.2</b>	<i>Tributos Municipais</i>		
	<b>ISS</b>	5,00%	0,00
<b>C.3</b>	<i>Tributos Estaduais</i>		
	<i>Taxa (descrever)</i>		0,00
<b>TOTAL DE TRIBUTOS</b>		<b>14,25%</b>	<b>R\$ -</b>

**QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

<b>Mão-de-obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	0,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	0,00
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	0,00
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	0,00
<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>		<b>R\$ -</b>
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	0,00
Valor Total por Empregado		0,00
<b>Fator K</b>		<b>#DIV/0!</b>
<b>Valor Total</b>		<b>R\$ -</b>

<b>CÁLCULO VALE TRANSPORTE, VALE ALIMENTAÇÃO e AUXÍLIO SAÚDE</b>			
<b>CÁLCULO VALE TRANSPORTE</b>			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
2,00	R\$ -	22	R\$ -
%	Salário Base	TOTAL	
0,00	R\$ -	R\$ -	-
<b>BENEFÍCIO VALE TRANSPORTE</b>			
R\$ -	R\$ -	<b>R\$ -</b>	-

<b>CÁLCULO VALE ALIMENTAÇÃO (CONFORME CCT)</b>			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
1,00	-	22	R\$ -
%	Custo Efetivo (cfe. Cláusula 10ª)	TOTAL	
0,00	R\$ -	R\$ -	-
<b>BENEFÍCIO VALE ALIMENTAÇÃO</b>			
R\$ -	R\$ -	<b>R\$ -</b>	-

<b>CÁLCULO AUXÍLIO SAÚDE (CONFORME CCT)</b>			
QTDE/MÊS	VALOR	Percentual	TOTAL
1,00	-	40%	R\$ -
%	Custo Efetivo (cfe. Cláusula 14ª)	TOTAL	
0,00	R\$ -	R\$ -	-
<b>BENEFÍCIO VALE ALIMENTAÇÃO</b>			
R\$ -	R\$ -	<b>R\$ -</b>	-

Móveis					
Item	Descrição	QTE	Valor Unitário	Vida útil (meses)	Valor da Depreciação (mensal)
1	Mesa de Escritório: material estrutura madeira, material tampo em madeira MDP/MDF, largura 1800 mm, profundidade 600 mm, altura 750 mm, características adicionais: retangular e sem gavetas, em conformidade à NR17	1	R\$ -	60	R\$ -
2	Cadeira Giratória: capacidade de carga: 100 Kg Estrutura: Base giratória, 5 rodízios, regulagem de altura, regulagem de encosto, com braços, em conformidade à NR17, Material: Estrutura em Aço/Assento e encosto em Courvin (couro sintético) Cor: Preta	4	R\$ -	60	R\$ -
Equipamentos					
Item	Descrição	QTE	Valor Unitário	Vida útil (meses)	Valor da Depreciação (mensal)
3	Computador desktop (cpu): processador: intel core i5 8 geração memória ram: 8gb armazenamento: ssd 240gb entradas usb: 6rede: gigabit 10/100/1000 saída de vídeo: hdmi full hd vga fonte de alimentação: 500w real, teclado, mouse, com MS Windos e Pacote Office e monitor	4	R\$ -	60	R\$ -
4	Fone Ouvido: tipo headset, digital, usb 2.0, comprimento fio mínimo 2 m, tipo fone estéreo acolchoado com anulador de ruídos, características adicionais plug and play, pivotagem do microfone 180°, tipo microfone omnidirecional	4	R\$ -	60	R\$ -
5	Nobreak: Estabilizador Tensão Tipo: Nobreak , Capacidade Nominal: 300 A 700 VA, Tipo Onda: Senoidal	4	R\$ -	60	R\$ -
6	Apoio Punho Teclado Material: Poliuretano , Cor: Preta , Comprimento: 45 CM, Largura: 8,50 CM, Altura Apoio Punho: 2 CM, Características Adicionais: Ergonômico	4	R\$ -	12	R\$ -
7	Descanso Pés Material Estrutura: Aço , Material Bandeja: Polipropileno , Tipo: Ajustável , Largura: 41 CM, Comprimento: 47 CM, Características Adicionais: Inclinação 4 Sapatas De Borracha Anti-Deslizantes	4	R\$ -	12	R\$ -
8	Mouse Pad Material: Borracha Antiderrapante , Características Adicionais: Com Apoio De Punho Em Gel , Cor:Preta , Tipo: Ergonômico	4	R\$ -	12	R\$ -
<b>Total mensal</b>					<b>R\$ -</b>

Fonte vida útil média localizada em pesquisa na internet, não há IN da RFB vigente com tabela de referência pois conforme CPC 27, a vida útil é determinada pela empresa

Móveis					
Item	Descrição	QTE	Valor Unitário	Vida útil (meses)	Valor da Depreciação (mensal)
1	Módulo De Trabalho Material: Madeira Mdf , Características Adicionais: Altura Regulável , Revestimento: Laminado Melamínico , Altura: 670 MM, Profundidade: 900 MM, Aplicação: Call Center	3	R\$ -	60	R\$ -
2	Cadeira Giratória: capacidade de carga: 100 Kg Estrutura: Base giratória, 5 rodízios, regulagem de altura, regulagem de encosto, com braços, em conformidade à NR17, Material: Estrutura em Aço/Assento e encosto em Courvin (couro sintético) Cor: Preta	4	R\$ -	60	R\$ -
Equipamentos					
Item	Descrição	QTE	Valor Unitário	Vida útil (meses)	Valor da Depreciação (mensal)
3	Computador desktop (cpu): processador: intel core i5 8 geração memória ram: 8gb armazenamento: ssd 240gb entradas usb: 6rede: gigabit 10/100/1000 saída de vídeo: hdmi full hd vga fonte de alimentação: 500w real, teclado, mouse, com MS Windos e Pacote Office e monitor	4	R\$ -	60	R\$ -
4	Fone Ouvido: tipo headset, digital, usb 2.0, comprimento fio mínimo 2 m, tipo fone estéreo acolchoado com anulador de ruídos, características adicionais plug and play, pivotagem do microfone 180°, tipo microfone omnidirecional	4	R\$ -	60	R\$ -
5	Nobreak: Estabilizador Tensão Tipo: Nobreak , Capacidade Nominal: 300 A 700 VA, Tipo Onda: Senoidal	4	R\$ -	60	R\$ -
6	Apoio Punho Teclado Material: Poliuretano , Cor: Preta , Comprimento: 45 CM, Largura: 8,50 CM, Altura Apoio Punho: 2 CM, Características Adicionais: Ergonômico	4	R\$ -	12	R\$ -
7	Descanso Pés Material Estrutura: Aço , Material Bandeja: Polipropileno , Tipo: Ajustável , Largura: 41 CM, Comprimento: 47 CM, Características Adicionais: Inclinação 4 Sapatas De Borracha Anti-Deslizantes	4	R\$ -	12	R\$ -
8	Mouse Pad Material: Borracha Antiderrapante , Características Adicionais: Com Apoio De Punho Em Gel , Cor:Preta , Tipo: Ergonômico	4	R\$ -	12	R\$ -
<b>Total mensal</b>					<b>R\$ -</b>

Fonte vida útil média localizada em pesquisa na internet, não há IN da RFB vigente com tabela de referência pois conforme CPC 27, a vida útil é determinada pela empresa

## ANEXO

## Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	CURITIBA/PR
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	PR000976/2025
D	Nº de meses de execução contratual	12

## Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO
Unidade Medida	Posto
Quant. Total a Contratar em função da Unidade medida	1

## MÃO-DE-OBRA

## Mão-de-Obra Vinculada à Execução Contratual

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço	Atividades de Supervisão de Teletendimento
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4201-35
3	Salário normativo da categoria profissional	R\$ -
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	TELEATENDIMENTO
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1/1/2025

## Módulo 1: Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ 2.568,00
B	Outros	R\$ -
Total de Remuneração		R\$ 2.568,00

## Módulo 2: Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

## Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	214,00
B	Adicional de Férias	2,78%	71,39
Total de benefícios mensais e diários			R\$ 285,39

## Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	R\$
A	INSS	20,00%	570,68
B	Salário educação	2,50%	71,33
C	Seg. acid. de trabalho/SAT (Cálculo=RATxRAP)	6%	171,20
D	SESC ou SESI	1,50%	42,80
E	SENAI - SENAC	1,00%	28,53
F	SEBRAE	0,60%	17,12
G	INCRA	0,20%	5,71
H	FGTS	8,00%	228,27
TOTAL		39,80%	R\$ 1.135,65

CNAE 8220-2/00 - Atividades de Teletendimento

## Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	109,92
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	498,96
C	Convênio Saúde	175,86
D		0,00
E		0,00
F		0,00
G		0,00
H	OUTROS	0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 784,74

## Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	285,39
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	1135,65
2.3	Benefícios Mensais e Diários	784,74
Total		R\$ 2.205,78

## Módulo 3: Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado - API (Custo parcialmente renovável)	0,42%	10,70
B	Incidência do FGTS sobre o API (Custo não renovável)	0,03%	0,86
C	Multa do FGTS sobre o API	3,47%	89,07
D	Aviso Prévio Trabalhado - APT (Custo parcialmente renovável)	1,94%	49,93
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o APT (Custo não renovável)	0,77%	19,87
F	Multa do FGTS sobre o APT	0,02%	0,51
TOTAL			R\$ 170,94

Nota Técnica nº 652/2017-MP(33.2) Que os eventos "passíveis" de eliminação total ou parcial (custos não renováveis), no que tange ao módulo da rescisão, quando da prorrogação contratual, são: A, B, D e E. (33.3) Que o evento "multa do FGTS" - seja para aviso prévio trabalhado ou indenizado - são considerados custos renováveis.

Recomenda-se que a adoção de metodologia de cálculo diversa seja devidamente demonstrada no processo em memória de cálculo com esclarecimentos e comprovações.

## Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

## Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais

4.1	Substituto nas Ausências Legais	% Orientações do TCU e/ou dados IBGE	Valor R\$

A	Substituto na cobertura de Férias	9,075%	233,05
B	Substituto na cobertura de Ausências legais	1,630%	41,86
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade	0,020%	0,51
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de Trabalho	0,330%	8,47
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,055%	1,41
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>11,11%</b>	<b>R\$ 285,30</b>
G	Incidência do submódulo 2.2	4,422%	113,55
<b>TOTAL</b>		<b>15,53%</b>	<b>R\$ 398,86</b>
<b>Custo do dia</b>			<b>R\$ 164,82</b>

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

<b>4</b>	<b>Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Ausências Legais	285,30
<b>Total</b>		<b>285,30</b>

Módulo 5: Insumos Diversos

<b>5</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	0,00
B	Materiais (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	0,00
C	Equipamentos (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	99,21
D	Outros	0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 99,21</b>

*Nota Técnica nº 652/2017-MP(12) Alguns custos que já foram pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, caso verifique-se que não há a necessidade de sua substituição serão retirados da planilha de custos como condição para a renovação contratual.*

Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro

<b>6</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Valor</b>
A	Custos Indiretos (despesas operacionais/administrativas)	5,0000%	266,46
B	Lucro	10,0000%	559,57
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais		
	PIS	1,65%	101,56
	COFINS	7,60%	467,80
	INSS (CPRB)		0,00
C.2	Tributos Municipais		
	ISS	5,00%	358,91
C.3	Tributos Estaduais		
	Taxa (descrever)		0,00
<b>TOTAL DE TRIBUTOS</b>		<b>14,25%</b>	<b>R\$ 1.754,30</b>

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

<b>Mão-de-obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	2.568,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	2.205,78
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	170,94
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	285,30
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	99,21
<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>		<b>R\$ 5.329,24</b>
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	1.754,30
<b>Valor Total por Empregado</b>		<b>7.083,55</b>
<b>Fator K</b>		<b>2,08</b>
<b>Valor Total por posto</b>		<b>R\$ 5.329,24</b>

CÁLCULO VALE TRANSPORTE

QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
2,00	R\$ 6,00	22	R\$ 264,00
%	Salário Base	TOTAL	
6,00	R\$ 2.568,00	R\$ 154,08	
<b>BENEFÍCIO VALE TRANSPORTE</b>			
R\$ 264,00	R\$ 154,08	R\$ 109,92	

CÁLCULO VALE ALIMENTAÇÃO (CONFORME CCT)

QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
1,00	22,68	22	R\$ 498,96

CÁLCULO AUXÍLIO SAÚDE (CONFORME CCT)

QTDE/MÊS	VALOR	Percentual	TOTAL
1,00	439,66	40%	R\$ 175,86

Item	Subitem	Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Qtde.	Valor mensal por posto	Valor mensal (de todos os postos)	Valor total (12 meses)
1	1.1	Prestação de serviços de operador de teleatendimento	Posto (com 2 operadores)	3	R\$ 6.566,47	R\$ 19.699,40	R\$ 236.392,80
	1.2	Prestação de serviços de supervisor de teleatendimento	Posto	1	R\$ 5.329,24	R\$ 5.329,24	R\$ 63.950,91
	Subitem	Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Qtde.	Valor mensal	Valor total (12 meses)	
	1.3	Serviço Assinatura do Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG)	Mensal	12	R\$ 1.645,25	R\$ 19.743,00	
	1.4	Serviços de URA (Unidade de Resposta Audível)	Mensal	12	R\$ 435,50	R\$ 5.226,00	
<b>VALOR GLOBAL</b>						<b>R\$ 27.109,39</b>	<b>R\$ 325.312,71</b>

<b>Móveis</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>QTE</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Vida útil (meses)</b>	<b>Valor da Depreciação (mensal)</b>
1	Mesa de Escritório: material estrutura madeira, material tampo em madeira MDP/MDF, largura 1800 mm, profundidade 600 mm, altura 750 mm, características adicionais: retangular e sem gavetas, em conformidade à NR17	1	R\$ 498,00	60	R\$ 8,30
2	Cadeira Giratória: capacidade de carga: 100 Kg Estrutura: Base giratória, 5 rodízios, regulagem de altura, regulagem de encosto, com braços, em conformidade à NR17, Material: Estrutura em Aço/Assento e encosto em Courvin (couro sintético) Cor: Preta	1	R\$ 347,00	60	R\$ 5,78
<b>Equipamentos</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>QTE</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Vida útil (meses)</b>	<b>Valor da Depreciação (mensal)</b>
3	Computador desktop (cpu): processador: intel core i5 8 geração memória ram: 8gb armazenamento: ssd 240gb entradas usb: 6rede: gigabit 10/100/1000 saída de vídeo: hdmi full hd vga fonte de alimentação: 500w real, teclado, mouse, com MS Windos e Pacote Office e monitor	1	R\$ 4.490,94	60	R\$ 74,85
4	Fone Ouvido: tipo headset, digital, usb 2.0, comprimento fio mínimo 2 m, tipo fone estéreo acolchoado com anulador de ruídos, características adicionais plug and play, pivotagem do microfone 180°, tipo microfone omnidirecional	1	R\$ 190,00	60	R\$ 3,17
5	Nobreak: Estabilizador Tensão Tipo: Nobreak , Capacidade Nominal: 300 A 700 VA, Tipo Onda: Senoidal	1	R\$ 302,00	60	R\$ 5,03
6	Apoio Punho Teclado Material: Poliuretano , Cor: Preta , Comprimento: 45 CM, Largura: 8,50 CM, Altura Apoio Punho: 2 CM, Características Adicionais: Ergonômico	1	R\$ 40,40	60	R\$ 0,67
7	Descanso Pés Material Estrutura: Aço , Material Bandeja: Polipropileno , Tipo: Ajustável , Largura: 41 CM, Comprimento: 47 CM, Características Adicionais: Inclinação 4 Sapatas De Borracha Anti-Deslizantes	1	R\$ 49,99	60	R\$ 0,83
8	Mouse Pad Material: Borracha Antiderrapante , Características Adicionais: Com Apoio De Punho Em Gel , Cor:Preta , Tipo: Ergonômico	1	R\$ 34,50	60	R\$ 0,58
<b>Total mensal</b>					<b>R\$ 99,21</b>

Fonte vida útil média localizada em pesquisa na internet, não há IN da RFB vigente com tabela de referência pois conforme CPC 27, a vida útil é determinada pela empresa

## ANEXO

## Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	CURITIBA/PR
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	PR000976/2025
D	Nº de meses de execução contratual	12

## Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	OPERADOR DE TELEATENDIMENTO
Unidade Medida	Posto
Quant. Total a Contratar em função da Unidade medida	6

## MÃO-DE-OBRA

## Mão-de-Obra Vinculada à Execução Contratual

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço	Atividades de Operação de Teleatendimento
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4223-10
3	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.518,00
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	TELEATENDIMENTO
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1/1/2025

## Módulo 1: Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ 1.518,00
B	Outros (especificar)	R\$ -
Total de Remuneração		R\$ 1.518,00

## Módulo 2: Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

## Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	126,50
B	Adicional de Férias	2,78%	42,20
Total de benefícios mensais e diários			R\$ 168,70

## Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	R\$
A	INSS	20,00%	337,34
B	Salário educação	2,50%	42,17
C	Seg. acid. de trabalho/SAT (Cálculo=RATxFAP)	RAT 3% FAP 2 6%	101,20
D	SESC ou SESI	1,50%	25,30
E	SENAI - SENAC	1,00%	16,87
F	SEBRAE	0,60%	10,12
G	INCRA	0,20%	3,37
H	FGTS	8,00%	134,94
TOTAL		39,80%	R\$ 671,31

## Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	172,92
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	256,74
C	Convênio Saúde	175,86
D		0,00
E		0,00
F		0,00
G		0,00
H	OUTROS	0,00
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 605,52

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	168,70
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	671,31
2.3	Benefícios Mensais e Diários	605,52
<b>Total</b>		<b>R\$ 1.445,53</b>

**Módulo 3: Provisão para Rescisão**

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado - API ( <i>Custo parcialmente renovável</i> )	0,42%	6,33
B	Incidência do FGTS sobre o API ( <i>Custo não renovável</i> )	0,03%	0,51
C	Multa do FGTS sobre o API	3,47%	52,65
D	Aviso Prévio Trabalhado - APT ( <i>Custo parcialmente renovável</i> )	1,94%	29,52
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o APT ( <i>Custo não renovável</i> )	0,77%	11,75
F	Multa do FGTS sobre o APT	0,02%	0,30
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 101,04</b>

**Nota Técnica nº 652/2017-MP(33.2)** Que os eventos "passíveis" de eliminação total ou parcial (custos não renováveis), no que tange ao módulo da rescisão, quando da prorrogação contratual, são: A, B, D e E. (33.3) Que o evento "multa do FGTS" - seja para aviso prévio trabalhado ou indenizado - são considerados custos renováveis.

Recomenda-se que a adoção de metodologia de cálculo diversa seja devidamente demonstrada no processo em memória de cálculo com esclarecimentos e comprovações.

**Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente**

**Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais**

4.1	Substituto nas Ausências Legais	% Orientações do TCU e/ou dados IBGE	Valor R\$
A	Substituto na cobertura de Férias	9,075%	137,76
B	Substituto na cobertura de Ausências legais	1,630%	24,74
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade	0,020%	0,30
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de Trabalho	0,330%	5,01
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,055%	0,83
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>11,11%</b>	<b>R\$ 168,65</b>
G	Incidência do submódulo 2.2	4,422%	67,12
<b>TOTAL</b>		<b>15,53%</b>	<b>R\$ 235,77</b>
<b>Custo do dia</b>			<b>R\$ 102,15</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente**

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	168,65
<b>Total</b>		<b>168,65</b>

**Módulo 5: Insumos Diversos**

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	0,00
B	Materiais (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	0,00
C	Equipamentos (custo não renovável ou parcialmente não renovável)	50,01
D	Outros	0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 50,01</b>

**Nota Técnica nº 652/2017-MP(12)** Alguns custos que já foram pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, caso verifique-se que não há a necessidade de sua substituição serão retirados da planilha de custos como condição para a renovação contratual.

**Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro**

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor
A	<b>Custos Indiretos</b> (despesas operacionais/administrativas)	5,0000%	164,16
B	<b>Lucro</b>	10,0000%	344,74
C	<b>Tributos</b>		
C.1	<i>Tributos Federais</i>		
	<b>PIS</b>	1,65%	62,57

	<b>COFINS</b>	7,60%	288,20
	<b>INSS (CPRB)</b>		0,00
<b>C.2</b>	<i>Tributos Municipais</i>		
	<b>ISS</b>	5,00%	221,12
<b>C.3</b>	<i>Tributos Estaduais</i>		
	<i>Taxa (descrever)</i>		0,00
<b>TOTAL DE TRIBUTOS</b>		<b>14,25%</b>	<b>R\$ 1.080,79</b>

**QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

<b>Mão-de-obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.518,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.445,53
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	101,04
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	168,65
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	50,01
<b>Subtotal (A+B+C+D+E)</b>		<b>R\$ 3.283,23</b>
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	1.080,79
Valor Total por Empregado		4.364,02
<b>Fator K</b>		<b>2,16</b>
<b>Valor Total</b>		<b>R\$ 3.283,23</b>

<b>CÁLCULO VALE TRANSPORTE</b>			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
2,00	R\$ 6,00	22	R\$ 264,00
%	Salário Base	TOTAL	
6,00	R\$ 1.518,00	R\$	91,08
<b>BENEFÍCIO VALE TRANSPORTE</b>			
R\$ 264,00	R\$ 91,08	<b>R\$</b>	<b>172,92</b>

<b>CÁLCULO VALE ALIMENTAÇÃO (CONFORME CCT)</b>			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
1,00	11,67	22	R\$ 256,74

<b>CÁLCULO AUXÍLIO SAÚDE (CONFORME CCT)</b>			
QTDE/MÊS	VALOR	Percentual	TOTAL
1,00	439,66	40%	R\$ 175,86

<b>Móveis</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>QTE</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Vida útil (meses)</b>	<b>Valor da Depreciação (mensal)</b>
1	Módulo De Trabalho Material: Madeira Mdf , Características Adicionais: Altura Regulável , Revestimento: Laminado Melamínico , Altura: 670 MM, Profundidade: 900 MM, Aplicação: Call Center	1	R\$ 546,66	60	R\$ 9,11
2	Cadeira Giratória: capacidade de carga: 100 Kg Estrutura: Base giratória, 5 rodízios, regulagem de altura, regulagem de encosto, com braços, em conformidade à NR17, Material: Estrutura em Aço/Assento e encosto em Courvin (couro sintético) Cor: Preta	1	R\$ 347,00	60	R\$ 5,78
<b>Equipamentos</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>QTE</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Vida útil (meses)</b>	<b>Valor da Depreciação (mensal)</b>
3	Computador desktop (cpu): processador: intel core i5 8 geração memória ram: 8gb armazenamento: ssd 240gb entradas usb: 6rede: gigabit 10/100/1000 saída de vídeo: hdmi full hd vga fonte de alimentação: 500w real, teclado, mouse, com MS Windos e Pacote Office e monitor	1	R\$ 4.490,94	60	R\$ 74,85
4	Fone Ouvido: tipo headset, digital, usb 2.0, comprimento fio mínimo 2 m, tipo fone estéreo acolchoado com anulador de ruídos, características adicionais plug and play, pivotagem do microfone 180°, tipo microfone omnidirecional	1	R\$ 190,00	60	R\$ 3,17
5	Nobreak: Estabilizador Tensão Tipo: Nobreak , Capacidade Nominal: 300 A 700 VA, Tipo Onda: Senoidal	1	R\$ 302,00	60	R\$ 5,03
6	Apoio Punho Teclado Material: Poliuretano , Cor: Preta , Comprimento: 45 CM, Largura: 8,50 CM, Altura Apoio Punho: 2 CM, Características Adicionais: Ergonômico	1	R\$ 40,40	60	R\$ 0,67
7	Descanso Pés Material Estrutura: Aço , Material Bandeja: Polipropileno , Tipo: Ajustável , Largura: 41 CM, Comprimento: 47 CM, Características Adicionais: Inclinação 4 Sapatas De Borracha Anti-Deslizantes	1	R\$ 49,99	60	R\$ 0,83
8	Mouse Pad Material: Borracha Antiderrapante , Características Adicionais: Com Apoio De Punho Em Gel , Cor:Preta , Tipo: Ergonômico	1	R\$ 34,50	60	R\$ 0,58
<b>Total mensal por posto (com 2 empregados)</b>					<b>R\$ 100,02</b>
<b>Total mensal por empregado</b>					<b>R\$ 50,01</b>

Fonte vida útil média localizada em pesquisa na internet, não há IN da RFB vigente com tabela de referência pois conforme CPC 27, a vida útil é determinada pela empresa

## CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2024/2024

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: PR001056/2024  
DATA DE REGISTRO NO MTE: 21/05/2024  
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR023428/2024  
NÚMERO DO PROCESSO: 13068.203493/2024-81  
DATA DO PROTOCOLO: 10/05/2024

Confira a autenticidade no endereço <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/>.

SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS PREST. DE SERV. E INSTALADORAS DE SISTEMAS E REDES DE TV POR ASSINATURA, CABO, MMDS, DTH E TELECOMUNICACOES - SINSTAL, CNPJ n. 02.742.202/0001-34, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr. (a). VIVIEN MELLO SURUAGY;

FEDERACAO NACIONAL DE INSTALACAO E MANUTENCAO DE INFRAESTRUTURA DE REDES DE TELECOMUNICACOES E INFORMATICA - FENINFRA, CNPJ n. 25.186.390/0001-67, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr. (a). VIVIEN MELLO SURUAGY;

E

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICACOES E OPERADORES DE MESAS TELEFONICAS DO ESTADO DO PARANA, CNPJ n. 76.687.433/0001-29, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr. (a). PEDRO VITOR DIAS DA ROSA;

celebram a presente CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE**

As partes fixam a vigência da presente Convenção Coletiva de Trabalho no período de 01º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 e a data-base da categoria em 01º de janeiro.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA**

A presente Convenção Coletiva de Trabalho abrangerá a(s) categoria(s) **Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações, Operadores de Mesas Telefônicas, Telefonistas em Geral, Empregados em Pessoa Jurídica de Direito Público e Privado, Concessionárias de Serviços de Transmissão de Dados, Telefonia Móvel, de Telecomunicações em Geral, como Prestadoras de Serviços, Empreiteiras, Locadoras de Mão-de-Obra Temporária ou Permanente que desenvolvam atividades Similares ou Conexas (Atividade Meio e Atividade fim), aos Trabalhadores contratados diretamente por Empresas de Telecomunicações em Geral, inclusive Trabalhadores em Postos de Serviços de Telefonia e Empresas de Instalação e Manutenção de Equipamentos de Telecomunicações, Trabalhadores em Empresas Provedoras de Internet, Televendas, Telemarketing, Disque Serviços, Tele-Recados, Tele-Chamadas e Trabalhadores em Empresas de Teletendimento e Call-Centers, Trabalhadores em Empresas Operadoras de Sistema de TV por Assinatura, Rádio Chamadas, Serviços Troncalizados de Comunicação, Projeto, Construção, Instalação, Manutenção e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal, com abrangência territorial em PR.**

## Salários, Reajustes e Pagamento

### Piso Salarial

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - SALÁRIO NORMATIVO E CONDIÇÕES SALARIAIS**

O piso salarial dos empregados sujeitos a jornada de trabalho de **180 horas**, será de **R\$ 1.412,00** (mil, quatrocentos e doze reais) a partir do dia 1º de janeiro de 2024. Para as demais atividades cuja jornada seja de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, e **220 horas** mensais, o piso mínimo será de **R\$ 1.450,00** (mil, quatrocentos e cinquenta reais) a partir de 1º de janeiro de 2024.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** As empresas que não concederam o reajuste em janeiro, poderão pagar o retroativo até a folha de pagamentos de maio/2024

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As empresas poderão, a seu exclusivo critério, adotar formas de remuneração variável, temporárias ou permanentes, que possibilitem, aos trabalhadores que executem suas funções no teleatendimento, ampliação de seus ganhos fixos. O Sindicato poderá ter acesso às políticas, mediante solicitação, para orientação aos trabalhadores.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Esta cláusula não se aplica aos trabalhadores contratados como aprendizes, que deverão seguir as regras previstas na legislação própria.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Poderão as empresas, aplicar a proporcionalidade salarial de acordo com a jornada laboral para quaisquer funções.

### Reajustes/Correções Salariais

#### **CLÁUSULA QUARTA - REAJUSTE SALARIAL**

Aos empregados abrangidos pela presente Convenção Coletiva de Trabalho, cujos salários são superiores ao piso mínimo ora instituído, será concedido reajuste salarial de 4% (quatro por cento), sendo 2% (dois por cento) em junho/2024, sobre os valores praticados em 31/12/2023, e 2% (dois por cento) em setembro/2024, sobre os valores praticados em 31/12/2023.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Não serão objetos de compensação todos e quaisquer reajustes decorrentes de elevação de nível, promoção, aumento real, transferência, equiparação salarial e término de aprendizagem.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os trabalhadores em efetivo exercício na data de 31 de dezembro de 2023, ocupantes dos cargos de diretoria, gerência, coordenação e especialista, e aqueles que percebam remuneração acima de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), terão reajuste segundo a política interna de cada empresa.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Para os empregados admitidos após o mês de janeiro de 2023, o reajuste salarial será proporcional ao tempo de serviço, considerando-se o percentual de 1/12 (um doze avos) do percentual total estabelecido no "caput", conforme tabela abaixo, considerando-se para o cálculo do percentual o mês em que o empregado tiver trabalhado mais de 15 dias corridos:

<b>MÊS/ANO DE ADMISSÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Janeiro de 2023	Percentual integral
Fevereiro de 2023	Percentual multiplicado por 11/12
Março de 2023	Percentual multiplicado 10/12
Abril de 2023	Percentual multiplicado 9/12
Mai de 2023	Percentual multiplicado 8/12
Junho de 2023	Percentual multiplicado 7/12
Julho de 2023	Percentual multiplicado 6/12
Agosto de 2023	Percentual multiplicado 5/12
Setembro de 2023	Percentual multiplicado 4/12
Outubro de 2023	Percentual multiplicado 3/12
Novembro de 2023	Percentual multiplicado 2/12
Dezembro de 2023	Percentual multiplicado 1/12

### **CLÁUSULA QUINTA - ABONO INDENIZATÓRIO (FORA PISO)**

Será concedido um abono indenizatório de **18,55%** (dezoito vírgula cinquenta e cinco por cento) do salário nominal/base para empregados ativos em 31/12/2023. Os empregados contratados a partir de 01/01/2024 e que estiverem ativos na data do pagamento, receberão o referido abono de forma proporcional ao tempo de sua admissão. Os valores poderão ser pagos em parcela única em até 20 (vinte) dias da aprovação em assembleia. O referido abono deverá respeitar os seguintes valores mínimos:

- Para jornada de trabalho de 150 horas o abono mínimo será de **R\$ 383,00**;
- Para jornada de trabalho de 180 horas o abono mínimo será de **R\$ 460,00**;
- Para jornada de trabalho de 200 horas o abono mínimo será de **R\$ 511,00**;
- Para jornada de trabalho de 220 horas o abono mínimo será de **R\$ 562,00**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Ficam isentas do pagamento do abono indenizatório as empresas que já tenham realizado reajuste mínimo de 4% (quatro por cento) para o ano de 2024.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O referido abono indenizatório será pago proporcionalmente ao tempo trabalhado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O referido abono indenizatório será aplicado aos trabalhadores observando jornada e salário praticado em 31/12/2023, excetuando-se os diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, devendo ser respeitada a política interna e nomenclatura de cargo de cada empresa.

### **Pagamento de Salário - Formas e Prazos**

### **CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO SALARIAL**

A empresa efetuará o pagamento dos salários até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao da competência.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Havendo pagamento de verbas salariais ou benefícios a menor, a empresa compromete-se a efetuar o repasse dos lançamentos errôneos na próxima folha.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A empresa reembolsará ainda, os prejuízos financeiros ocasionados por estes erros, desde que comprovados pelo trabalhador, mediante prova inequívoca e documentada.

### **Descontos Salariais**

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - AUTORIZAÇÃO DE DESCONTOS**

A empresa efetuará os descontos em folha de pagamento, quando oferecida a contraprestação, de seguro de vida em grupo, planos médicos e odontológicos com participação dos trabalhadores nos custos, alimentação, convênios com supermercados, medicamentos, convênios com assistência médica, clubes/agremiações, contribuições sindicais nos termos da lei, assistências ou quaisquer outras instituídas pelo presente instrumento ou acordo coletivo de trabalho, quando expressa e individualmente autorizado pelo trabalhador, segundo expresso no artigo 545 da CLT.

### **Outras normas referentes a salários, reajustes, pagamentos e critérios para cálculo**

#### **CLÁUSULA OITAVA - COMPROVANTE DE PAGAMENTO**

Serão fornecidos, obrigatoriamente, demonstrativos de pagamento, com a discriminação das horas trabalhadas e de todos os títulos que componham a remuneração, importâncias pagas e descontos efetuados, contendo identificação da empresa e o valor do recolhimento do FGTS, podendo o mesmo ser emitido ou disponibilizado eletronicamente ao trabalhador, mediante sua senha pessoal.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Fica dispensada assinatura do aviso prévio e recibo de férias nas empresas que executam tais procedimentos por meio eletrônico.

### **Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros**

#### **Adicional de Hora-Extra**

#### **CLÁUSULA NONA - HORAS EXTRAS**

As horas extras serão remuneradas com o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal. As horas extras prestadas em dias de repouso, feriados ou dias já compensados, desde que o respectivo descanso não seja concedido em outros dias, serão pagas em dobro, além da remuneração desses dias, já incluídas no salário.

#### **Adicional Noturno**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - ADICIONAL NOTURNO**

O adicional noturno será remunerado com o acréscimo de 20% (vinte por cento) sobre o valor da hora de trabalho, entre as 22h00min e 5h00min da manhã, considerando-se a hora noturna com duração de 52 minutos e 30 segundos.

## Comissões

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PAGAMENTO DE COMISSÕES**

Será discriminada no holerite do trabalhador, a forma contratada de pagamento das comissões e/ou prêmios de qualquer natureza, quando pagos habitualmente.

## Auxílio Alimentação

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - AUXÍLIO REFEIÇÃO**

As empresas fornecerão aos trabalhadores que estiverem no exercício de suas atividades regulares, e para os dias efetivamente trabalhados vale-refeição ou alimentação por mês, nos seguintes valores faciais:

a) As empresas fornecerão, a partir de 01 de janeiro de 2024, o mencionado benefício com valor facial mínimo **R\$ 10,96** (dez reais e noventa e seis centavos), passando para **R\$ 11,18** (onze reais e dezoito centavos) a partir de 01 de junho de 2024, passando para **R\$ 11,40** (onze reais e quarenta centavos) a partir de 01 de setembro de 2024, para os trabalhadores com jornada igual ou inferior a 180 horas mensais e 36 horas semanais.

b) Aos trabalhadores com jornada de 220 (duzentos e vinte) horas, fica pactuado o valor do vale refeição, a partir de 01 de janeiro de 2024 o valor mínimo de **R\$ 21,30** (vinte e um reais e trinta centavos), passando para **R\$ 21,73** (vinte e um, reais e setenta e três centavos) a partir de 01 de junho de 2024, passando para **R\$ 22,15** (vinte e dois reais e quinze centavos) a partir de 01 de setembro de 2024.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Fica facultado as empresas descontarem em folha de pagamento ou rescisão contratual os valores de coparticipação (art. 2º, §1º, do Decreto nº. 349, de 21 de novembro de 1991, e o art. 4º da Portaria nº. 03/2002), no percentual definido pela lei do PAT.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As empresas poderão manter as condições atualmente praticadas quanto à participação dos trabalhadores no valor total do benefício.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Os valores acima estipulados não têm caráter remuneratório e, conseqüentemente, em face de sua natureza jurídica, não se incorporarão, em hipótese alguma, ao salário dos trabalhadores, não havendo, inclusive, sobre o montante, incidência de quaisquer encargos fiscais e trabalhistas.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Fica garantido aos trabalhadores a possibilidade de escolher o recebimento do benefício na forma de Vale Alimentação e/ou Refeição, devendo fazer a opção por escrito perante a empresa por um período não inferior a 06 (seis) meses, conforme política interna da empresa.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Fica vedado o fornecimento de lanches e assemelhados pelas empresas diretamente aos trabalhadores.

**PARÁGRAFO SEXTO:** As Empresas que praticam valores acima do estipulado no 'caput' da presente cláusula, reajustarão conforme política interna o referido benefício, autorizando-se a compensação para quem realizou o reajuste nos últimos 12 meses, ressalvando a aplicação do mínimo da convenção coletiva.

## Auxílio Transporte

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRANSPORTE

O benefício do vale transporte, que se refere à Lei n.º 7.418/85, com redação dada pela Lei 7.619/87, regulamentada pelo Decreto n.º 95.247/87, com vistas a uma maior segurança ao trabalhador, poderá ser concedido pela empresa, em espécie, cujo valor poderá ser pago juntamente com a folha de pagamento, sobre a rubrica VT.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O pagamento acima estipulado não tem caráter remuneratório e, conseqüentemente, em face de sua natureza jurídica, não se incorporará, em hipótese alguma, ao salário dos trabalhadores, não havendo, inclusive, sobre este, incidência de quaisquer encargos fiscais e trabalhistas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As solicitações de inclusões ou cancelamentos deste benefício deverão ocorrer até o dia 15 (quinze) do mês anterior ao do recebimento do vale-transporte.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A empresa efetuará o desconto referente aos vales transportes dos dias não trabalhados no fornecimento do benefício do mês seguinte.

## Auxílio Saúde

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ASSISTÊNCIA MÉDICA

As empresas estão obrigadas a fornecer assistência médica, hospitalar, mediante convênios ou contratação de Planos de Saúde, no entanto, facultada a participação financeira parcial do trabalhador no percentual de 60% (sessenta por cento), mediante livre adesão ao plano de saúde, assumindo integralmente as mensalidades dos convênios que se referirem a dependentes diretos obedecendo a ordem sucessória da lei civil, entre ascendentes e descendentes.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** No caso da empresa que já oferece Assistência à Saúde aos trabalhadores, fica assegurada a manutenção das condições pré-existentes.

## Auxílio Morte/Funeral

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - AUXÍLIO FUNERAL

A partir de 01 de Janeiro de 2024, no caso de falecimento do trabalhador, as empresas reembolsarão ao dependente legal, a título de Auxílio Funeral, as despesas comprovadas, até o valor mínimo de **R\$ 3.326,64** (três mil, trezentos e vinte e seis reais e sessenta e quatro centavos), passando para **R\$ 3.393,17** (três mil, trezentos e noventa e três reais e dezessete centavos) a partir de 01 de junho de 2024, passando para **R\$ 3.459,71** (três mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais e setenta e um centavos) a partir de 01 de setembro de 2024, caso o mesmo não possua esta cobertura em plano de seguro contratado.

## Auxílio Creche

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - AUXÍLIO CRECHE

As empresas pagarão a partir de 01 de janeiro de 2024, um auxílio ou reembolso no valor de **R\$ 234,68** (duzentos e trinta e quatro reais e sessenta e oito centavos), passando para **R\$ 239,37** (duzentos e trinta

e nove reais e trinta e sete centavos) a partir de 01 de junho de 2024, passando para **R\$ 244,07** (duzentos e quarenta e quatro reais e sete centavos) a partir de 01 de setembro de 2024, para atender crianças com até 26 (vinte e seis) meses de vida, que estejam sob dependência da empregada.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O valor do auxílio consistirá no reembolso parcial das despesas com a manutenção da criança na creche/pré-escola.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Aplicam-se as disposições acima aos trabalhadores do sexo masculino que detenham a posse e a guarda legal dos filhos, o que deverá ser comprovado, quando do requerimento do benefício, através de documentação legal.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Para recebimento do valor, o trabalhador deverá, obrigatoriamente, apresentar, em tempo hábil, recibo comprobatório dos pagamentos de pessoa jurídica ou pessoa física. O reembolso pela empresa somente será devido, a partir do mês do retorno ao trabalho, após o término da licença Maternidade.

**PARÁGRAFO QUARTO:** As Empresas que praticam valores acima do estipulado no caput da presente cláusula, reajustarão conforme política interna o referido benefício, autorizando-se a compensação para quem realizou o reajuste nos últimos 12 meses, ressalvando a aplicação do mínimo da convenção coletiva.

## **Contrato de Trabalho - Admissão, Demissão, Modalidades**

### **Desligamento/Demissão**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - HOMOLOGAÇÕES**

As homologações de colaboradores com mais de 1 ano de empresa serão realizadas obrigatoriamente na sede do SINTTEL/PR. Não haverá custo ou ônus às empresas signatárias dessa Convenção Coletiva de Trabalho, desde que estejam em dia com as contribuições dispostas nesse instrumento coletivo de trabalho.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Para o caso em que for necessária homologação da rescisão do contrato de trabalho, O SINTTEL deverá possuir agenda disponível para homologação sempre que solicitado pela empresa, sendo que em caso de atraso decorrente da indisponibilidade de data, não será devida a multa do art. 477 da CLT.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Nos casos de rescisão de contrato de trabalho, sem justa causa, por parte da empresa, ou em caso de pedido de demissão pelo trabalhador, o aviso prévio obedecerá aos seguintes critérios.

- a) Será sempre comunicado por escrito e contrarrecibo, esclarecendo se será trabalhado ou não.
- b) A redução de duas horas diárias, prevista no Artigo 488 da CLT, será utilizada atendendo à do trabalhador por um dos períodos, exercida no ato do recebimento do pré-aviso. Da mesma forma, alternativamente, o trabalhador poderá optar por 1 (um) dia livre por semana ou 7 (sete) dias corridos durante o período.
- c) Caso seja o trabalhador impedido pela empresa de prestar sua atividade profissional durante o aviso prévio, ficará ele desobrigado de comparecer a empresa, fazendo, no entanto, jus à remuneração integral.

d) Ao trabalhador que, no curso do aviso trabalhado, solicitar a empresa dispensa do cumprimento do aviso por escrito, fica garantido o seu imediato desligamento da empresa e a anotação da respectiva baixa na CTPS. Neste caso, a empresa estará obrigada a pagar apenas os dias efetivamente trabalhados, sem prejuízo das duas horas diárias previstas no Artigo 488 da CLT, proporcionais ao período não trabalhado, ou eventual opção conforme letra b, desta cláusula.

e) Havendo pedido de demissão pelo trabalhador e se este se dispõe a cumprir aviso prévio, a empresa não está obrigada a aceitar o cumprimento, porém não poderá descontar do trabalhador a indenização correspondente.

## **Relações de Trabalho - Condições de Trabalho, Normas de Pessoal e Estabilidades**

### **Normas Disciplinares**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DIREITO DE DEFESA**

A empresa assegurará o direito de defesa aos trabalhadores acusados de prática de atos passíveis de punição disciplinar. Necessário ressaltar, que esse direito não impede a empresa de aplicação imediata da punição. Ao tomar ciência da penalidade o trabalhador poderá efetuar o recurso mediante a apresentação das alegações no procedimento de apuração da falta, por escrito, no prazo de 03 (três) dias úteis à Diretoria de Recursos Humanos. Após análise da defesa e, caso mantenha a penalidade, a empresa entregará cópia por escrito ao trabalhador com as alegações para manter tal punição. Nos casos em que a punição seja revogada pela empresa, a mesma ficará sem efeito.

### **Estabilidade Mãe**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - GARANTIA DE EMPREGO OU SALÁRIO À GESTANTE**

Fica pactuado que será nos termos da legislação vigente.

### **Estabilidade Aposentadoria**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - GARANTIA AO TRABALHADOR EM VIAS DE APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Aos trabalhadores que comprovadamente estiverem a um máximo de 12 (doze) meses da aquisição do direito à aposentadoria, em seus prazos mínimos, e que contem com um mínimo de 8 (oito) anos de trabalho na empresa, fica assegurado emprego ou salário durante o período que faltar para se aposentar.

## **Jornada de Trabalho - Duração, Distribuição, Controle, Faltas**

### **Duração e Horário**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - JORNADA DE TRABALHO**

A duração da jornada diária efetiva de trabalho dos trabalhadores de operadores de mesas telefônicas e telefonistas em geral, trabalhadores em postos de serviços de telefonia, televendas, disk serviços, tele recados, tele chamadas, tele cobrança via tele atendimento e call centers, telemarketing receptivos e ativos, oferecem serviços e produtos, realizam pesquisas, fazem serviços de cobranças e cadastramento de clientes, sempre via tele atendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes seguirá de acordo com a Norma Regulamentadora NR-17 ANEXO II.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Na impossibilidade de praticar o intervalo no horário previsto por estar atendendo um cliente, o trabalhador terá direito de praticar o intervalo em seguida, imediatamente após o término do atendimento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As empresas participantes da CCT em 2024, com a devida formalização e autorização junto ao SINTTEL PR e ao SINSTAL, poderão distribuir a jornada de segunda a sexta-feira com duração diária de 07h12min (sete horas e doze minutos) trabalhadas ao dia, com intervalo para refeição de no mínimo uma hora não computada como jornada de trabalho, restando compensado o sábado, de segunda a sábado com jornada diária de 6 (seis) horas ou por escalas de revezamento conforme segue.

a) 5x2 (cinco dias trabalhados e dois de descanso), fica estabelecido que o horário diário de trabalho é de 7:12 horas e respeitará o total de jornada regular de 36 (trinta e seis) horas semanais trabalhadas, 5 (cinco) dias por semana de acordo com a escala de revezamento da empresa, a qual poderá ser de segunda a domingo; ou

b) 6x1 (seis dias trabalhados e um dia de folga): fica estabelecido que a jornada diária de trabalho é de 6 (seis) horas e respeitará o total de jornada regular 36 (trinta e seis) horas semanais trabalhadas, 6 (seis) dias por semana de acordo com a escala de revezamento da empresa, a qual poderá ser de segunda a domingo.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Para fins de cálculos e pagamentos, a empresa considerará a jornada diária de 6 (seis) horas e/ou mensal de 180 (cento e oitenta) horas, para os ocupantes de cargos de operação de Teletendimento (call-centers, Tele Cobranças via teletendimento e Telemarketing), exceto para aqueles que trabalhem em tempo parcial, para os quais o cálculo e pagamento será proporcionalizado.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Para os ocupantes de jornada integral, nos demais cargos da empresa, a jornada efetiva de trabalho a ser cumprida é de no máximo 220 (duzentas e vinte) horas mensais. A jornada poderá ser compensada de segunda a sexta feira, não estando incluído nesta duração o intervalo diário para refeição e repouso de, no mínimo, uma hora, sendo que, qualquer diminuição desta carga horária será considerada mera liberalidade da empresa.

**PARÁGRAFO QUINTO:** As jornadas referidas nesta cláusula não se aplicam aos trabalhadores, cuja Lei ou o próprio acordo expressamente prevejam jornada inferior.

**PARÁGRAFO SEXTO:** Visando facilitar a programação das escalas e melhor atender ao fluxo de ligações, poderá a empresa adotar variações nos horários de entrada e saída do trabalho, sem, no entanto, alterar a carga horária semanal contratada.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** Fica autorizado o regime de trabalho reduzido/parcial conforme legislação vigente.

**PARÁGRAFO OITAVO:** Fica autorizado a modalidade de Home Office e/ou Teletrabalho conforme legislação vigente.

**PARÁGRAFO NONO:** Fica autorizado a jornada de 20 horas semanais, com salário proporcional ao piso de 180 horas, com pagamento dos benefícios de forma integral.

## Controle da Jornada

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - CONTROLE ALTERNATIVO DE JORNADA DE TRABALHO / REGISTRO DE PONTO**

As empresas poderão adotar sistemas alternativos de controle de jornadas, inclusive ponto por exceção, conexão/desconexão ao sistema de atendimento, de forma manual, mecânica ou informatizada, estando inclusive autorizadas a adotar sistemas alternativos eletrônicos de controle eletrônico de jornada nos termos da Portaria MTE-671/2021, restando ainda suprida a necessidade de assinatura mensal no espelho de ponto, bem como o registro do intervalo para descanso e alimentação que é concedido de acordo o previsto na legislação vigente.

## Faltas

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS**

A empresa considerará justificada a ausência ao trabalho, nos limites e situações seguintes:

- a) Até 03 (três) dias consecutivos, quando do falecimento do cônjuge, descendentes e ascendentes de qualquer nível, irmão ou pessoa declarada na CTPS e que viva sob sua dependência econômica;
- b) Até 05 (cinco) dias úteis, por ocasião do casamento;
- c) 5 (cinco) dias para licença paternidade (Art. 10 do ADCT);
- d) Ressalvados os casos mencionados no art. 473 da CLT, cujas ausências são remuneradas, a empresa não descontará o DSR e feriados da semana respectiva, nos casos de ausência de trabalhador motivada pela necessidade de obtenção de documentos legais, desde que comprovados posteriormente, não sendo a falta computada para efeito de férias e 13º salário. Não se aplicará este item quando o documento puder ser obtido em dia não útil ou fora do horário regular do trabalhador, bem como nos casos de registro de nascimento de filhos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O direito de ausência justificada conta-se a partir do dia do evento. Caso ocorra após o expediente, conta-se a partir do dia seguinte ao evento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A comprovação para a justificativa da ausência do trabalho, deverá ocorrer no prazo de 48 horas, sob pena de desconto dos dias de falta.

## Turnos Ininterruptos de Revezamento

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - TRABALHO AOS DOMINGOS E FERIADOS, TURNO DE REVEZAMENTO OU PLANTÃO**

Para atender a determinação do Decreto nº. 6.523/2008, artigo 5º, onde o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) deve estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, os trabalhadores poderão trabalhar aos domingos e feriados, em regime de escala de trabalho nas operações cujas necessidades atendam os quesitos do art. 68 da CLT e acordado nos termos da portaria 945/2015, desde que respeitada as determinações dos órgãos competentes.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Serão respeitadas as previsões contidas no artigo 67 da CLT e serão adotadas as escalas de trabalho 6X1.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Eventuais horas trabalhadas aos domingos e feriados não compensadas serão remuneradas com adicional de 100%.

### **Outras disposições sobre jornada**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - BANCO DE HORAS**

Fica pactuado que as empresas poderão adotar regime de Banco de Horas para os trabalhadores teleatendentes exclusivamente através de acordo coletivo de trabalho celebrado com o SINTTEL PR, em modelo similar aos já praticados com empresas do segmento. Não terão custos adicionais para as empresas na celebração de tais acordos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Fica autorizada a compensação de horas para trabalhadores do setor administrativo, que não exercem atividades de teleatendimento, na razão de 1h trabalhada para 1h compensada (segunda a sábado). Aos domingos e feriados, para cada 1 hora trabalhada será equivalente a 2 horas compensadas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O prazo limite para a compensação das horas a que se refere o parágrafo primeiro será de até 180 (cento e oitenta a) dias contado do fechamento do ponto de cada mês, definida de acordo com política interna da empresa. Em caso de rompimento do contrato de trabalho do empregado, a qualquer tempo, o acerto do saldo de horas deverá ser quitado ou descontado em TRCT (Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho) nos limites previstos em lei

### **Férias e Licenças**

#### **Duração e Concessão de Férias**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - PLANEJAMENTO E FRACIONAMENTO DE FÉRIAS**

A concessão de férias será concedida conforme legislação vigente.

### **Saúde e Segurança do Trabalhador**

#### **Aceitação de Atestados Médicos**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - ATESTADOS MÉDICOS**

As empresas aceitarão os atestados médicos emitidos pelos órgãos públicos de saúde, pelo convênio médico ou ambulatorial da empresa ou outro convênio que venha beneficiar o trabalhador, desde que o atestado seja avaliado pelo médico do trabalho da empresa, e o trabalhador identifique a hora da consulta e esta tenha sido coincidente com a sua jornada de trabalho, além das datas concedidas de afastamento, devendo o trabalhador comunicar imediatamente a empresa e entregar o atestado em até 72 (setenta e duas) horas. Desde que o afastamento seja superior a 02 (dois) dias, a empresa não descontará um dia do vale-transporte, para que o trabalhador possa ir à empresa comprovar seu afastamento.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** As declarações de comparecimentos serão aceitas apenas quando estiverem em conformidade com a Portaria MPAS nº 3291, de 20 de fevereiro de 1984, em seu artigo 2º.

## **Outras Normas de Prevenção de Acidentes e Doenças Profissionais**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - INFORMAÇÕES LEGAIS SOBRE SAÚDE**

A empresa fornecerá ao Sindicato informações sobre medidas de Segurança e Medicina do Trabalho, quando for solicitado.

## **Outras Normas de Proteção ao Acidentado ou Doente**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - FORNECIMENTO DE CAT**

A empresa emitirá a CAT nos casos de doenças ocupacionais ou acidentes do trabalho, assim como em situações que possam gerar agravos à saúde dos trabalhadores e enviarão ao Sindicato até 48 (quarenta e oito) horas após o acidente, cópia das CAT emitidas com os respectivos laudos médicos, devidamente preenchidos, obedecidos aos critérios legais de reconhecimento do Acidente.

## **Relações Sindicais**

### **Sindicalização (campanhas e contratação de sindicalizados)**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA - SINDICALIZAÇÃO**

A empresa descontará em folha de pagamento as mensalidades devidas pelos associados ao Sinttel-PR que serão repassadas a este até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao do pagamento do salário dos trabalhadores.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A empresa concorda, quando da contratação de novo trabalhador, em fornecer ao mesmo a ficha de filiação sindical. Optando o trabalhador pela filiação, a ficha, devidamente preenchida, será encaminhada conforme agenda da empresa ao Sinttel-PR.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Caso o trabalhador deseje fazer sua desfiliação, poderá fazer a qualquer momento diretamente na sede do Sindicato.

## **Acesso do Sindicato ao Local de Trabalho**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - TRÂNSITO DE DIRIGENTES SINDICAIS**

Aos dirigentes sindicais do Sinttel-PR é permitido o acesso às dependências da empresa, durante o horário normal de trabalho, respeitadas as regras gerais de acesso e circulação de pessoas e desde que autorizados pela empresa e seu cliente.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O acesso de dirigentes sindicais nos locais de trabalho, para tratar assuntos de interesse da categoria, inclusive portando material de divulgação, não poderá trazer interrupção ao curso normal dos serviços e deverá ser autorizado pela Gerência de Recursos Humanos da empresa, sendo que, em se tratando de áreas restritas, a autorização deverá ser escrita.

## **Liberação de Empregados para Atividades Sindicais**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DIRIGENTES SINDICAIS - FREQUENCIA LIVRE**

A empresa assegurará a frequência livre dos dirigentes sindicais para participarem de assembleias e reuniões sindicais, devidamente convocadas e comprovadas, desde que seja previamente comunicada com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

### **Contribuições Sindicais**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - CONTRIBUIÇÃO PARA PROGRAMA DE TREINAMENTO, REQUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

As empresas abrangidas pela presente Convenção Coletiva de Trabalho, para fins de treinamento, requalificação profissional apoio à recolocação profissional e prática de ações sócio sindicais contribuirão às suas expensas para o SINTTEL/PR, exclusivamente para o ano de 2024, no valor de **R\$ 42,00** (quarenta e dois reais) por cada empregado ativo em 01/01/2024, sendo previsto o valor mínimo por empresa de **R\$ 1.669,50** (mil, seiscentos e sessenta e nove reais e cinquenta centavos) por empresa, total anual, podendo ainda os respectivos valores ser divididos em até 8 parcelas para pagamento, conforme deliberado pelas assembleias das respectivas partes, da seguinte forma:

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O pagamento acima citado será realizado pelas Empresas, sendo a primeira a ser paga até o 5º dia útil do mês de junho. As demais parcelas deverão ser pagas sempre até o 5º dia útil de cada mês.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As Empresas encaminharão o comprovante de pagamento, se solicitado pelo sindicato, conjuntamente, com a relação de empregados ou CAGED referente a 01/01/2024, para o SINTTEL/PR.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Em razão do pagamento instituído nesta cláusula, compromete-se a Entidade Sindical Profissional a não efetuar cobranças para elaboração de acordo coletivo de trabalho ou taxas extras das empresas abrangidas por esta Convenção Coletiva de Trabalho que estiverem em dia com a presente obrigação.

**PARÁGRAFO QUARTO:** As empresas que não contribuírem para o programa da Entidade Sindical Profissional, ficam sujeitas ao pagamento de multa de 2% mensais sobre o valor devido em atraso não cumulativo com outras multas previstas neste instrumento, multa esta que será paga pela empresa até 01 de janeiro de 2025.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Quaisquer divergências, esclarecimentos ou dúvidas, deverão ser tratadas diretamente com o Sindicato Profissional, que assume toda e qualquer responsabilidade em relação à cláusula.

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL PATRONAL**

As empresas recolherão diretamente ao SINSTAL a Contribuição Assistencial Patronal, no valor correspondente a **R\$ 25,00** (vinte e cinco reais) por empregado, com base na folha de pagamento do mês de janeiro 2024, sendo que o valor mínimo não poderá ser inferior a **R\$ 1.500,00** (mil e quinhentos reais) e o pagamento deverá ser realizado mediante emissão de boleto bancário pelo SINSTAL, em até 20 (vinte) dias do registro do presente instrumento.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Para que se proceda ao cálculo do valor devido, as empresas obrigam-se ainda, a fornecerem até o mês de maio de 2024, o número de trabalhadores que integram sua folha de pagamento do mês de janeiro do mesmo ano.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O atraso no recolhimento implicará (por força de lei) em juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração mais multa, aplicados sobre o valor atualizado do débito, de acordo com a seguinte tabela:

a) até 15 dias de atraso - 2% (dois por cento);

b) 16 a 30 dias de atraso - 4% (quatro por cento);

c) 31 a 60 dias de atraso - 10% (dez por cento);

d) 61 a 90 dias de atraso - 15% (quinze por cento);

e) acima de 90 dias de atraso - 20% (vinte por cento).

f) juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração, aplicado sobre o valor corrigido e demais penalidades previstas em lei.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Conforme o que estabelece o artigo 513, alínea “e” da CLT, a tese de repercussão geral fixada no Tema 935 pelo Supremo Tribunal Federal: “*É constitucional a instituição, por acordo ou convenção coletivos, de contribuições assistenciais a serem impostas a todos os empregados da categoria, ainda que não sindicalizados, desde que assegurado o direito de oposição*” e Assembleia Geral Extraordinária de autorização para a cobrança e o recolhimento da Contribuição Assistencial 2024, realizada no dia 23 de janeiro de 2024, devidamente convocada através de edital publicado no Jornal Diário Indústria e Comércio do dia 12 de janeiro de 2024 – Página 07, as empresas, associadas ou não, ficam obrigadas a recolher o valor do *caput* desta Clausula.

**PARÁGRAFO QUARTO:** O prazo para oposição das empresas não associadas será de 10 (dez) dias corridos após o registro do presente instrumento no sistema mediador.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Será divulgado no sítio eletrônico do SINSTAT/FENINFRA: <https://www.feninfrac.org.br/> o referido instrumento coletivo, bem como a data de início e término do prazo para o exercício do direito de oposição pelas empresas interessadas.

**PARÁGRAFO SEXTO:** A quitação e a extinção da obrigação de pagar estão previstas no Art. 149 da CF/88, Art. 308 do Código Civil Brasileiro e do Tema 935 do STF, que dispõe sobre a obrigatoriedade do pagamento, com a remessa do comprovante de pagamento do recolhimento ao Sindicato no e-mail [relacionamento@feninfrac.org.br](mailto:relacionamento@feninfrac.org.br). O seu não pagamento implica em cobrança judicial, conforme Acórdão do Tema 935 – STF.

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL**

A EMPRESA descontará de todos os trabalhadores, filiados ou não ao SINDICATO profissional, a título de contribuição assistencial, conforme decidido previamente em assembleia da categoria, o percentual de 3% do valor do salário. Pagamento em até trinta dias após aprovação da assembleia dos trabalhadores.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** As EMPRESAS repassarão os valores no prazo de 10 (dez) dias após efetuar o desconto em folha de pagamento dos empregados, depositando o montante da Contribuição Assistencial em conta bancária do SINTTEL, agência da Caixa Econômica Federal, agência 0369 conta

corrente 6000-5 operação 003, enviando ao Sindicato os comprovantes do valor repassado do depósito, desde que solicitado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Conforme aprovado em assembleia da categoria, os trabalhadores não filiados ao SINDICATO profissional poderão exercer o direito de oposição ao desconto, no prazo de 7 (sete) dias, mediante manifestação escrita e assinada, em qualquer formato, protocolizada na sede e/ou Subsedes do SINDICATO profissional. Fica o SINDICATO profissional obrigado a dar o devido “recebido” em uma via do documento, que deverá ser apresentada pelo trabalhador, em cópia, diretamente para as EMPRESAS. O prazo para oposição se inicia 1 (um) dia após a assembleia de aprovação do instrumento coletivo de trabalho.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** É vedado aos empregadores ou seus prepostos, assim considerados os gerentes e os integrantes do departamento de recursos humanos, adoção de quaisquer procedimentos visando a induzir os empregados em proceder a oposição ao desconto.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Qualquer decisão judicial ou advinda de lei que determine a devolução desse desconto ao trabalhador, a devolução será única e exclusivamente responsabilidade do SINTTEL/PR.

### **Outras disposições sobre relação entre sindicato e empresa**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - QUADRO DE AVISOS**

Publicações, avisos, convocações e outras matérias tendentes a manter o trabalhador atualizado em relação aos assuntos sindicais do seu interesse e desde que não contenham comunicações agressivas ou ofensivas a membros da empresa, serão obrigatoriamente afixados no quadro de avisos da empresa, situado em local visível e de fácil acesso.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO INICIAL COM O SINDICATO**

As empresas com atividades na base territorial no Estado do Paraná e que estiverem aplicando esta Convenção Coletiva de Trabalho, comprometem-se a procurar o SINSTAL e o SINTTEL, formalmente, em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de início de suas operações ou do conhecimento do presente instrumento, com o objetivo de informar sobre as atividades e confirmar a aplicação das disposições aqui contidas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A comunicação deverá ser realizada por meio de correspondência oficial, podendo ser entregue pessoalmente, enviada por e-mail ao SINSTAL: [relacionamento@feninfra.org.br](mailto:relacionamento@feninfra.org.br) e ao SINTTEL: [celso@sinttel.com.br](mailto:celso@sinttel.com.br) ou correio com aviso de recebimento (AR), garantindo a comprovação da comunicação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A falta de comunicação no prazo estipulado sujeitará a empresa às penalidades previstas nesta Convenção Coletiva de Trabalho, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O SINSTAL e o SINTTEL, ao receberem a comunicação, deverão acusar o recebimento e poderão agendar uma reunião inicial com a empresa para discutir questões relativas à aplicação da Convenção Coletiva de Trabalho e demais assuntos de interesse mútuo.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Esta cláusula tem como objetivo fortalecer o diálogo e a cooperação entre as empresas e as entidades sindicais, visando a promoção de um ambiente de trabalho justo e o respeito aos direitos dos trabalhadores.

**PARÁGRAFO QUINTO:** As empresas que não cumprirem com a obrigação de comunicação, não poderão alegar desconhecimento das condições estabelecidas nesta Convenção Coletiva de Trabalho como justificativa para o não cumprimento de quaisquer de suas cláusulas.

## **Disposições Gerais**

### **Mecanismos de Solução de Conflitos**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - COMISSÃO DE CONCILIAÇÃO PRÉVIA**

A empresa poderá fazer a adesão à CCP nos termos da Lei nº 9958/2000, constituída no âmbito da representação da Sinttel-PR, através de preenchimento do termo de adesão específico, a empresa obriga-se a comunicar por escrito ao Sinttel-PR mudanças de endereço e de local da sua sede social, sem custo para as empresas que estiverem em dia com o SINTTEL-PR.

### **Aplicação do Instrumento Coletivo**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO**

Este instrumento é aplicável no âmbito das empresas, cujos trabalhadores exercem atividades como operadores de mesas telefônicas, teleoperadores e telefonistas em geral, trabalhadores em postos de serviços de telefonia, televendas, telemarketing, disk serviços, tele recados, tele chamadas, tele cobranças via tele atendimento e call centers, prevalecendo sobre qualquer outra convenção ou norma coletiva firmada no mesmo âmbito das entidades representativas das categorias profissional e econômica.

### **Descumprimento do Instrumento Coletivo**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - MULTA**

Multa de 10% (dez por cento) do maior salário normativo aqui previsto, por infração e por trabalhador, em caso de descumprimento das obrigações de fazer, contidas neste Acordo, revertendo o seu benefício em favor da parte prejudicada.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A multa só será devida se a parte infratora, notificada formalmente da infração, não proceder a sua correção no prazo de 10 dias contados da data do recebimento da notificação.

## **Outras Disposições**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - ABONO DE FALTAS PARA LEVAR FILHO AO MÉDICO**

A empresa assegurará o direito à ausência remunerada de 05 (cinco) dias por ano, limitada a 3 por semestre, ao trabalhador (a), para levar ao médico, filho menor ou dependente previdenciário de até 6 (seis) anos de idade, mediante comprovação no prazo de 72 (setenta e duas) horas.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - FÉRIAS EMPREGADO ESTUDANTE**

Na medida do possível, a EMPRESA poderá conceder férias ao empregado estudante na mesma época do recesso escolar.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - TREINAMENTO EM NOVAS FUNÇÕES**

A empresa poderá colocar o trabalhador em treinamento de novas funções, sem precisar pagar o salário substituição por até 60 dias. Após os 60 dias deve haver pagamento de salário substituição para a nova função.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - TELEMEDICINA - EXAMES ADMISSIONAL, PERÍODICO E DEMISSIONAL NR7**

As EMPRESAS poderão se utilizar de todos os meios e formas, inclusive a TELEMEDICINA, para dar cumprimento à previsão da Norma Regulamentadora (NR7), ficando assegurado ao Médico do Trabalho a solicitação de exames complementares, inclusive a solicitação do exame presencial, haja vista ser uma conduta médica.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - DEPÓSITO E REGISTRO**

Para que produza os efeitos legais para as categorias econômicas e de Trabalhadores por elas abrangidas, as partes depositarão cópia da presente Convenção Coletiva de Trabalho na Superintendência Regional do Ministério do Trabalho (antiga DRT) local, nos termos do Artigo 614, da Consolidação das Leis do Trabalho, para fins de registro e arquivo.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - JUÍZO COMPETENTE**

Será competente a Justiça do Trabalho para dirimir quaisquer divergências surgidas na aplicação da presente Convenção Coletiva de Trabalho.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - LICENÇA PARA TRABALHADORAS VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

As empresas abrangidas por esta convenção concederão licença remunerada de 3 (Três) dias, mediante apresentação de Boletim de Ocorrência Policial, para as trabalhadoras que venham a ser vítimas de violência doméstica.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Em caso de solicitação da vítima, o SINTTEL-PR promoverá assistência jurídica e psicológica.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES MAIS BENÉFICAS**

As Empresas se obrigam a manter as condições mais benéficas, ou seja, as condições mais benéficas e os benefícios atualmente existentes, inclusive no que tange aos benefícios praticados, devendo os mesmos serem reajustados com a aplicação do reajuste previsto na cláusula quarta da presente CCT.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** As partes convencionam que em conformidade com o artigo 611-B da CLT, que nenhum Acordo Coletivo de Trabalho poderá ser firmado entre SINTTEL-PR e EMPRESAS sem a anuência do Sindicato Patronal (SINSTAL), sob pena de multa por descumprimento.

## **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - SELO DE QUALIDADE**

Recomenda-se às empresas representadas pelo presente instrumento normativo, a implementação do Selo de Qualidade criado em conjunto pela FENINFRA e FENATTEL, para atestação de qualidade técnica, regularidade trabalhista e fiscal das mesmas, podendo ser requerido mediante entrega de documentos especificados via sistema simplificado disponibilizado pelos portais das entidades federativas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O Selo de Qualidade de que trata a presente cláusula terá validade de 01 (um) ano e sua emissão será feita mediante o cumprimento das exigências do programa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para a obtenção do Selo de Qualidade é indispensável que as EMPRESAS mantenham programas de integridade, tenham condutas e políticas internas de forma clara, coíbam a violência no ambiente de trabalho, assédios e práticas antissindicais, por meio da adequação, respeito e cumprimento da nossa legislação e instrumentos normativos.

## **CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

Em adequação ao item 155 do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD nº 679/2016, EU), como permitido pelo artigo 611-A da CLT, e em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD nº 13.709/2018, BR), com base nos princípios da finalidade, adequação, necessidade e transparência, convencionou-se que as empresas e as entidades sindicais, estarão autorizados a procederem com: a coleta, tratamento e compartilhamento de dados pessoais de seus empregados e dependentes, inclusive os sensíveis, para fins de concessão de benefícios, gratificações, incentivos, adicionais, assistências, auxílios, procedimentos para admissão, movimentações, promoção, estabilidade e outros previstos no Contrato de Trabalho e/ou decorrentes do vínculo empregatício, assim como para cumprimento de obrigações legais, mesmo que para com o fisco e poder público, em relação à impostos e tributos destes derivados.

VIVIEN MELLO SURUAGY  
Presidente

SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS PREST. DE SERV. E INSTALADORAS DE SISTEMAS E REDES DE TV POR ASSINATURA, CABO, MMDS, DTH E TELECOMUNICACOES - SINSTAL

VIVIEN MELLO SURUAGY  
Presidente

FEDERACAO NACIONAL DE INSTALACAO E MANUTENCAO DE INFRAESTRUTURA DE REDES DE TELECOMUNICACOES E INFORMATICA - FENINFRA

PEDRO VITOR DIAS DA ROSA  
Presidente

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICACOES E OPERADORES DE MESAS TELEFONICAS DO ESTADO DO PARANA

**ANEXOS**  
**ANEXO I - ATA DE ASSEMBLEIA**

[Anexo \(PDF\)](#)

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada na página do Ministério do Trabalho e Emprego na Internet, no endereço <http://www.mte.gov.br>.

TIMBRE DA EMPRESA, SE POSSÍVEL.

DECLARO que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, estabelecida em, \_\_\_\_\_, está regulamente vinculada ao Sindicato \_\_\_\_\_, conforme Carta de Registro Sindical anexo, e é integralmente responsável pela veracidade das informações prestadas quanto ao seu regular enquadramento sindical, por eventuais erros ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, aplicando-se as sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, 1º de abril de de 2021 em caso de irregularidades.

Curitiba, dia de mês de 2025.

---

Responsável Legal  
CPF nº

