

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

Edital 10/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
10/2026	389336-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR	DANIEL AUGUSTO COLOMBO	05/10/2026 13:25 (v 0.5)
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	61/2026	COREN-PR.607 /2024

1. DO OBJETO

PREGÃO ELETRÔNICO

Nº 10/2026

CONTRATANTE (UASG)

Conselho Regional de Enfermagem do Paraná (389336)

OBJETO

Contratação de serviços contínuos de teleatendimento via Call Center, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela constante no Termo de Referência, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 375.544,33 (Trezentos e setenta e cinco mil, quinhentos e quarenta e quatro reais e trinta e três centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 26/10/2026 às 9:00 horas (Horário de Brasília)

Critério de Julgamento:

Menor Preços Global

Modo de disputa:

Aberto

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

Não.

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

Não.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026

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

Torna-se público que o Conselho Regional de Enfermagem do Paraná (COREN-PR), sediado na R. Prof. João Argemiro Loyola, 74 - Seminário, Curitiba - PR, 80240-530, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, pelo critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL, "Contratação de serviços contínuos de teleatendimento via Call Center, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento", nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é "Contratação de serviços contínuos de teleatendimento via Call Center, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento", conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 02 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. Não será realizado procedimento para registro de preços.

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).

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, excluindo 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. Para o Grupo Único, não 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, das exceções previstas no art. 49, incisos II e III, da referida Lei.

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;

3.8. 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 3.7.6 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 3.7.4 e 3.7.5 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 3.7.4 e 3.7.5 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 3.8 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, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

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

5.3.1. 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;

5.3.2. 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;

5.3.3. 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;

5.3.4. 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.

5.4. 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.

5.5. No caso das empresas que foram beneficiadas pela Lei nº 12.546, de 2011, as propostas de preços deverão ser apresentadas com as alíquotas em vigor, nos termos da Lei nº 14.973, de 2024, aplicáveis para o ano de apresentação da proposta.

5.5.1. A pedido da empresa contratada, o preço do contrato poderá ser revisto, nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9ºA e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.

5.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

5.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.3 ou 5.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até a abertura da sessão pública.

5.9. 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.

5.10. 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.

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

5.11.1. 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

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

5.12. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

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

5.13. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 5.11. 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.

5.14. 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.

5.15. 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 unitário mensal e valor global anual do item.

6.1.2. Quantidade cotada, devendo respeitar a totalidade do quantitativo exigido.

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

6.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

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.

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, 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 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

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;

6.12. 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.

6.13. 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.

6.14. Os custos mínimos relevantes e demais informações referentes aos benefícios trabalhistas encontram-se definidos no Termo de Referência.

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 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 global anual do Grupo Único.

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 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 **R\$ 100,00 (cem reais)**.

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 inexecutável.

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, aplicando-se o desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

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

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

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

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

7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro 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 aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

7.18. 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.

7.18.1. As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento), serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.18.2. 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.

7.18.3. 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 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.18.4. 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.

7.18.5. 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.

7.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

7.20. 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:

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

7.20.2. 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;

7.20.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

7.20.4. declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025.

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

7.21.1. empresas brasileiras;

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

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

7.22. 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.

7.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.23.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência.

7.23.2. 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.

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

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

7.23.5. O Pregoeiro 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.

7.23.6. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o **Pregoeiro** 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 Inidôneas e Suspensas – CEIS,

8.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

8.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

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

8.2.1. A consulta no CEIS 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. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

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

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

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

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

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

8.6. Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro 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 nos arts. 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.7. 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:

8.7.1. Convenção Coletiva de Trabalho do SINTTEL-PR (Base Curitiba);

8.8. 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.

8.9. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.9.1. conter vícios insanáveis;

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

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

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

8.9.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

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

8.10. 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.

8.11. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

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

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

8.12. 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.

8.13. 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. 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;

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

8.14.2. 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.

8.15. 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.

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

8.16.1. 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;

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

8.16.3. 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

8.16.4. 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;

8.17. O Pregoeiro 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.

8.17.1. Excepcionalmente em relação ao posto de Supervisor, conforme estabelecido no Termo de Referência, o valor do salário-base estimado atua estritamente como **parâmetro teto** da estimativa orçamentária oficial da Administração (art. 23 da Lei nº 14.133/2021). Dessa forma, tal valor **não se configura como custo unitário mínimo relevante para fins de adequação obrigatória ou desclassificação, não constituindo imposição de piso salarial obrigatório à futura contratada**, em estrito cumprimento ao art. 48, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.

8.18. O Pregoeiro 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.

8.19. O Pregoeiro 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.

8.20. 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 **10% (dez 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 **formato digital inserido no sistema**.

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, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

9.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

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

9.13.1. 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. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, **em até 2 (duas) horas** para:

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

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

9.14.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

9.14.4. suprimimento 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.

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

9.16. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro 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.

9.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro 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 **9.12.1**.

9.18. 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.

9.19. 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.

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 (cinco) 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 5 (cinco) 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 (cinco) dias úteis; ou
- c) outro meio eletrônico, assegurado o **prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.**

10.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

10.4.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

10.4.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

10.4.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

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

10.6. 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 nº 14.133, de 2021, conforme item 1.7., do Termo de Referência.

10.7. 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.

10.7.1. 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

11.1. Não será utilizado procedimento para registro de preços.

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

12.1. 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;

13.4. 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. O Edital e seus anexos, bem como eventuais pedidos de esclarecimento e impugnação, e outros documentos pertinentes à licitação permanecerão publicados na aba "Licitações" do Portal da Transparência do COREN-PR (coren-pr.implanta.net.br/portalTransparencia/#publico/inicio)

13.11. Os autos do processo de contratação (**Processo Administrativo nº COREN-PR.607/2024**), registrados no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), são públicos. O pedido de acesso ao processo na íntegra poderá ser requisitado por meio do e-mail licitacao@corenpr.gov.br, para fins de liberação de acesso de usuário externo.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei (art. 155 da Lei nº 14.133/2021), o licitante ou o contratado 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 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. apresentar proposta 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;

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

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

14.1.10. der causa à inexecução parcial do contrato;

14.1.11. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

14.1.12. der causa à inexecução total do contrato;

14.1.13. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

14.1.14. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

14.1.15. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

14.1.16. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza na execução contratual;

14.1.17. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013, durante a execução contratual.

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 10 (dez) dias, a contar da comunicação oficial, conforme item 8.7 do Termo de Referência.

14.4.1. Para as infrações cometidas na Fase de Licitação, a multa será calculada sobre o valor estimado da contratação, sendo:

a) de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4;

b) de 3% (três por cento) a 8% (oito por cento) para as infrações previstas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9.

14.4.2. Para as infrações cometidas na Fase de Execução do Contrato, a multa será calculada sobre o valor do contrato, conforme estipulado no Termo de Referência:

a) Multa Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida (infração do item 14.1.13), até o limite de 5 (cinco) dias.

b) Multa 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 de execução. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a extinção do contrato.

c) Multa Compensatória de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) para a inexecução parcial do contrato (infração do item 14.1.10).

d) Multa Compensatória de 5% (cinco por cento) a 8% (oito por cento) para a inexecução parcial que cause grave dano (infração do item 14.1.11).

e) Multa Compensatória de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) para a inexecução total do contrato (infração do item 14.1.12).

f) Multa Compensatória de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento), em substituição à multa moratória, para o retardamento da execução (infração do item 14.1.13).

g) Multa Compensatória de 3% (três por cento) a 8% (oito por cento) para as infrações de fraude, inidoneidade, documento falso e atos lesivos (infrações dos itens 14.1.14 a 14.1.17).

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, 14.1.4, 14.1.10, 14.1.11, 14.1.12 e 14.1.13, 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, 14.1.9, 14.1.14, 14.1.15, 14.1.16 e 14.1.17, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3, 14.1.4, 14.1.10, 14.1.11, 14.1.12 e 14.1.13 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 14.1.4, 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. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será **divulgada** 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: **diretamente no sistema eletrônico de licitações ou pelo e-mail 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, 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.

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 (**coren-pr.implanta.net.br/portalTransparencia**), na aba "licitações".

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. Anexo II do TR – Termo de Ciência e Concordância;

16.11.1.2. Anexo IV do TR – Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo da Informação;

16.11.1.3. Anexo V do TR – Modelo de Declaração de Compromissos Assumidos;

16.11.1.4. Anexos VI do TR – Modelo de Declaração de Conhecimento;

16.11.2. Anexo II – Minuta de Termo de Contrato;

16.11.3. Anexo VI-A – Proposta de Preços e Planilha de Custos e Formação de Preços;

16.11.4. Anexo VI-B - Operador;

16.11.5. Anexo VI-C - Supervisor;

16.11.6. Anexo VIII – Instrumento de Medição de Resultado (IMR);

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 05/10/2026 às 13:25:15.

QUELI CRISTINA KANARSKI

Tesoureira



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 11:58:21.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

Termo de Referência 74/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
74/2026	389336-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR	ISABELA KURTEN RAMOS	05/10/2026 15:34 (v 0.21)
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	61/2026	COREN-PR. 607.2024

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº COREN-PR.607.2024)

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços contínuos de teleatendimento via Call Center, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Modelo / Função	Catser	Quantidade de Postos de Serviço	Valor Un. Mensal Estimado	Valor Total Mensal Estimado	Valor Total Estimado (12 meses)
1	Operador de Telemarketing - CBO 4223-15	20605	6	R\$ 4.013,14	R\$ 24.078,83	R\$ 288.945,94
2	Supervisor CBO - 4201.35	25623	1	R\$ 7.216,53	R\$ 7.216,53	R\$ 86.598,39
Total estimado da contratação			7	-	R\$ 31.295,36/mês	R\$ 375.544,33/ano

- **Nota 1 (Dimensionamento do Posto):** A quantidade informada na tabela refere-se estritamente ao número de **postos de serviço** necessários para a execução do objeto. O dimensionamento da força de trabalho para manutenção da cobertura dos postos e cumprimento dos níveis de serviço (SLA) será realizado pela empresa contratada.
- **Nota 2 (Catálogo de Padronização - CATSER):** Em cumprimento ao art. 19, § 2º da Lei nº 14.133/2021, declara-se a utilização do Catálogo Eletrônico de Padronização do Governo Federal através dos códigos **CATSER nº 20605** (Teleatendimento) e **CATSER nº 25623** (Supervisor de Pessoal).
- **Nota 3 (CCT Paradigma):** Em atendimento ao art. 5º, § 2º do Decreto nº 12.174/2024 e ao Acórdão TCU nº 1.207/2024-Plenário, estabelece-se como **CCT Paradigma** a Convenção Coletiva de Trabalho do **SINTEL-PR**

(Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado do Paraná - Base Curitiba). Como a execução ocorrerá de forma remota fora da sede, adota-se a base territorial de Curitiba/PR como parâmetro orçamentário mínimo. Caso a licitante vencedora esteja vinculada a instrumento coletivo diverso com direitos superiores, prevalecerão os valores mais benéficos ao trabalhador, conforme os **itens 7.56.2 e 7.56.5 deste Termo de Referência** (e item 8.27 do Edital).

- **Nota 4.** A remuneração estimativa de **R\$ 2.758,00** estipulada para o Módulo 1 do posto de Supervisor decorre do balizamento de mercado apurado junto a **Sítios Eletrônicos Especializados de RH na praça de Curitiba /PR (Art. 5º, III, da IN SEGES/ME nº 65/2021)**, respaldada pela Mediana do **Relatório de Pesquisa de Preços nº 101/2026 do Compras.gov.br** e pela elevada complexidade técnica exigida (gestão de Power BI, Speech Analytics, LGPD e SLA). Esclarece-se que o referido montante atua estritamente como parâmetro teto da estimativa orçamentária oficial da Administração (art. 23 da Lei nº 14.133/2021), não constituindo imposição de piso salarial obrigatório à futura contratada (art. 48, VI, da Lei nº 14.133/2021).
- **Nota 5 (Balizamento dos Insumos e Equipamentos Operacionais):** Para atendimento ao art. 5º, § 3º do Decreto nº 12.174/2024, os custos de referência para depreciação e amortização dos equipamentos operacionais (Módulos de Trabalho/Baias, Cadeiras Ergonômicas NR-17, Desktops Corporativos e Headsets USB) foram aferidos e consolidados por meio da Pesquisa de Preços Complementar nº 99/2026, com observância aos parâmetros da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e da Instrução Normativa SEGES /MGI nº 121/2024, atingindo o valor de referência global de R\$ 36.670,08 para o lote de insumos físicos, cujos valores unitários alimentam o Módulo de Insumos da Planilha de Custos e Formação de Preços em anexo.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme 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.

1.3. Excluído, escolha realizada pela opção do item 1.2.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. Excluído, escolha realizada pela opção do item 1.2.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua atividade servirá como auxílio no atendimento aos enfermeiros do estado do Paraná, cuja interrupção poderá comprometer a continuidade das atividades fins do Coren-PR e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando os custos de implantação, padronização dos serviços, conhecimento da empresa contratada a respeito das informações e processos do conselho.

Prazo de vigência

1.6. Excluído, escolha realizada pela opção do item 1.7.

1.7. 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 nº 14.133, de 2021.

1.8. Excluído, escolha realizada pela opção do item 1.7.

1.9. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada a seguir.

Desafios do conselho que demonstram a necessidade da contratação.

2.1.1. Demanda Crescente por Atendimento

2.1.1.1. 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. Inacessibilidade e Insatisfação dos Inscritos

2.1.2.1. 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 78% dos profissionais enfrentam dificuldades em resolver suas demandas na primeira tentativa de contato, refletindo a necessidade de aprimoramento não apenas no atendimento telefônico.

2.1.3. Períodos de Alta Demanda no Atendimento

2.1.3.1. 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. Entre janeiro e no final do primeiro quadrimestre, 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.

2.1.4. Desafios na Gestão de Contas a Receber e Inadimplência

2.1.4.1. A insatisfação com o atendimento prestado pelo Coren/PR pode estar contribuindo para o aumento 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, o que 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, no último ano, 41,9% dos inscritos encontram-se com pendências financeiras, representando um desafio importante para a gestão financeira do Coren/PR.

2.1.5. Ouvidorias

2.1.5.1. O elevado número de demandas encaminhadas para a ouvidoria do Coren/PR tem revelado falhas nos canais regulares de atendimento, especialmente para a DIAP (Divisão de Atendimento ao Público), DIRC (Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro) e DIAC (Divisão de Arrecadação e Cobrança). 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. 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.

2.1.6. Limitação no Atendimento Telefônico no Coren-PR

2.1.6.1. 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.

Descrição Detalhada da Necessidade

2.1.7. 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.

2.1.8. 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.

2.1.9. Dados e Indicadores

2.1.9.1. Tempo Médio de Espera por Canal

- **Telefone:** O tempo médio de espera para atendimento via telefone variou entre 01:10:48 em janeiro de 2025 e 00:38: 17 em outubro de 2025;
- **Presencial:** O tempo médio de espera para atendimento presencial foi reduzido de 00:25:09 em janeiro de 2025 para 00:09:00 em outubro de 2025;
- **E-mail:** O tempo médio de resposta às solicitações via e-mail passou de 40 dias em janeiro de 2025 para 01 dia em outubro de 2025.

2.1.9.2. Taxa de Resolução por Canal

- **Telefone:** A taxa de resolução via telefone está em 64%, com ações em andamento para melhorar a eficiência.
- **Presencial:** A taxa de resolução no atendimento presencial está em 88%, com maior agilidade nas respostas diretas.
- **E-mail:** A taxa de resolução por e-mail está em 84,1%, com foco em reduzir o tempo de resposta

2.1.9.3. Satisfação dos Inscritos

2.1.9.3.1. Com base no relatório anual da pesquisa de satisfação de 2025, aproximadamente 64% dos profissionais que realizaram a pesquisa de satisfação relatam insatisfação com o serviço de telefonia. Em tabulação a dados qualitativos, a insatisfação é atrelada ao tempo de espera para atendimento, dificuldade em estabelecer chamadas, logística para retorno de dúvidas como pendências financeiras e cadastrais.

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

2.1.9.4.1. 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

2.1.9.5. Ligações recebidas na URA do Coren-PR

2.1.9.5.1. O total de ligações atendidas pelos telefonistas do Coren/PR no ano de 2025 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 2025, 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).

2.1.10. Considerações finais sobre a necessidade

2.1.10.1. 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.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

1. ID PCA no PNCP: 75078816000137-0-000001/2026;
2. Data de publicação no PNCP: 10/12/2025;
3. Id do item no PCA: 238;
4. Classe/Grupo: 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE;
5. Identificador da Futura Contratação: 389336-61/2026;

2.3. Excluído, escolha realizada pela opção do item 2.2.

2.4. O objeto da contratação está previsto no Plano Plurianual do Coren-PR - PPA 2025/2027, conforme objetivo a seguir:

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO 02 - Desenvolver espaço de acolhimento virtual e presencial para solucionar dúvidas

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

3.1. A solução proposta para o Coren/PR envolve a contratação de serviços contínuos de Teleatendimento engloba a disponibilização de infraestrutura física, tecnológica e de telefonia (0800).

3.2. A futura contratada será responsável pelas seguintes atividades:

- Operação e gestão dos serviços e processos de atendimento, garantindo a qualidade no atendimento receptivo com soluções humanas;
- Desenvolvimento de métodos e processos de trabalho otimizados, voltados para a eficiência no atendimento e na interação com os profissionais de enfermagem;
- 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;
- 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, sob a gestão e acompanhamento direto do Supervisor de Teleatendimento;
- 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.
- Disponibilização de pessoal técnico especializado para a prestação dos serviços em diversas áreas, tais como:
 - Supervisão, operação e coordenação;
 - Encarregado de dados;
 - Gerenciamento e planejamento;
 - Treinamento, monitoria e controle de qualidade;
 - Atendimento de backoffice, que inclui suporte administrativo e operacional interno, telecomunicações, abrangendo a transmissão de informações via telefone e internet, e suporte técnico (problemas tecnológicos) aos usuários;
 - 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)
- Recrutamento, seleção, contratação e treinamento dos profissionais, assegurando que todos os colaboradores estejam capacitados para operar os sistemas e procedimentos definidos pelo Coren/PR;
- 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.
- 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;
- 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;
- Fornecimento e manutenção de uma linha 0800 para atendimentos, assegurando conformidade com normas de segurança e qualidade, incluindo alternativas de redundância para operação ininterrupta;
- 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;
- 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;
- Execução dos serviços nas dependências da contratada, 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

3.3. Componentes da solução fornecida pela contratada

3.3.1. Serviço de 0800:

3.3.1.1. A contratada será responsável por garantir a prestação do serviço de linha 0800, observando os seguintes requisitos:

- Fornecimento e Manutenção da Linha 0800: a contratada deverá fornecer e manter uma linha 0800 exclusiva para o Coren /PR;
- Infraestrutura e Redundância: A infraestrutura deve estar em conformidade com normas de segurança e qualidade, incluindo redundância para garantir a operação ininterrupta do serviço;
- 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;
- Suporte Técnico: A contratada deve oferecer suporte técnico, tanto básico quanto crítico, para garantir a continuidade da operação da linha 0800; 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;
- Cobertura de Despesas: Todas as despesas operacionais e quaisquer serviços adicionais necessários para atender à demanda serão de responsabilidade da contratada;

3.3.1.2. 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.

3.3.2. Serviços de URA

3.3.2.1. A URA deverá ser configurada para oferecer um atendimento eficaz e proativo, garantindo a otimização nos períodos de alta demanda, conforme descrito:

- 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
- Fornecer informações básicas, como horários de atendimento: A URA deverá disponibilizar de forma automática informações úteis, incluindo horário de funcionamento e orientações para outros canais de atendimento, promovendo autonomia ao usuário para buscar informações de forma ágil.
- 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.

3.3.2.2. Tecnologia da URA e Requisitos de Sistema

3.3.2.2.1. Para suportar as funcionalidades descritas e assegurar a eficiência e segurança do atendimento, a URA deverá ser equipada com as seguintes tecnologias e infraestrutura:

1. **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;
2. **Circuito de Dados Dedicado com Qualidade de Serviço (QoS):** Garante estabilidade e qualidade nas chamadas, reduzindo falhas de comunicação;
3. **Servidores Dedicados:** Responsáveis pelo gerenciamento seguro das interações e armazenamento de dados e gravações de chamadas;
4. **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;
5. **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;
6. **CODECs de Áudio Padrão:** Para garantir a qualidade de áudio, o sistema deve ser compatível com formatos padrão de compressão e transmissão de áudio;
7. **Ambiente de Desenvolvimento Integrado (CTI):** Permite a integração da URA com sistemas e aplicativos front-end, melhorando a eficiência operacional;

8. **Módulo de Administração:** Facilita o gerenciamento e ajuste dos parâmetros de atendimento e interações, permitindo a customização conforme a demanda;
9. **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;
10. **Relatórios de Indicadores:** O sistema deverá gerar relatórios detalhados de indicadores operacionais e gerenciais, essenciais para o monitoramento contínuo e a otimização do atendimento;

3.3.3. Sistema de Atendimento Telefônico

3.3.3.1. 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.

3.3.4. Acordo de Nível de Serviço

3.3.4.1. A contratada deverá cumprir os níveis de serviço estabelecidos abaixo, 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.

ITEM	DESCRIÇÃO	META
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)
Índice de abandono de chamadas	Percentual de chamadas abandonadas após a distribuição pela URA para o atendimento humano.	Menor ou igual a 5%
Índice de disponibilidade de links E1	Disponibilidade de links de comunicação	Igual ou superior a 99%
Índice de disponibilidade de entrada de ligações	Disponibilidade do sistema para receber ligações	Igual ou superior a 98%
Quantidade de monitorias de qualidade	Percentual de ligações monitoradas, com divisão entre monitores e supervisores.	Igual ou superior a 10% do volume
Nota de monitoria de qualidade	Nota mínima de qualidade nas avaliações das chamadas	Igual ou superior a 95%
Índice de erros operacionais	Percentual de erros identificados nas monitorias de qualidade.	Menor ou igual a 5%
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
Índice de absenteísmo	Percentual de faltas ou ausências dos funcionários.	Menor ou igual a 3,5%
Índice de atendimento de back office	Percentual de solicitações atendidas no prazo estabelecido	Mínimo de 95% em um dia útil
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

3.4. Recursos humanos

3.4.1. Formação necessária

3.4.1.1. Para os serviços de Operador de Telemarketing Receptivo - CBO 4223-15:

- Ensino médio completo;

- Conhecimento básicos dos serviços do Coren/PR (adquirido após treinamento realizado pela contratada e pela contratante);
- 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.

3.4.1.2. Para os serviços de backoffice, supervisão, monitoria, qualidade e treinamento (Supervisor CBO - 4201-35):

- Ensino médio completo;
- Conhecimento intermediário dos serviços do Coren/PR (adquirido após treinamento realizado pela contratada);
- 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.
- Conhecimento técnico e operacional em ferramentas de relatórios gerenciais (Power BI), plataformas de auditoria de áudio (Speech Analytics), gestão de indicadores de desempenho (SLA/TME/TMA) e conformidade com a LGPD no atendimento.

3.4.1.3. A CONTRATADA deverá indicar formalmente, no início da execução contratual, um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer – DPO), nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). O Encarregado será responsável por:

- Atuar como canal de comunicação entre a CONTRATADA, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- Orientar os colaboradores e os contratados da CONTRATADA a respeito das práticas a serem adotadas em relação à proteção de dados pessoais;
- Receber e adotar providências quanto a reclamações e comunicações dos titulares;
- Executar as demais atribuições determinadas pela LGPD ou estabelecidas pela CONTRATANTE.

3.4.1.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE os dados de contato do Encarregado, mantendo-os sempre atualizados durante toda a vigência contratual.

3.4.2. Vedação a indicação de pessoal nominado

3.4.2.1. 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.

3.4.3. Respeito ao piso salarial e normas trabalhistas

3.4.3.1. 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.

3.4.3.2. Para fins de composição do orçamento estimado e definição dos custos mínimos de remuneração e auxílio-alimentação (art. 5º do Decreto nº 12.174/2024), adota-se como instrumento coletivo paradigma a Convenção Coletiva de Trabalho do SINTTEL-PR (Base Curitiba).

3.4.3.2.1 Para a função de **Operador de Telemarketing**, a remuneração mínima observou a proporcionalidade do piso salarial normativo prevista na Cláusula Terceira da CCT para a jornada praticada de 30 (trinta) horas semanais (6 horas diárias), correspondendo ao valor base proporcional de R\$ 1.216,66, acrescido dos demais encargos, benefícios e auxílio-alimentação (R\$ 31,00/dia) estabelecidos no instrumento coletivo.

3.4.3.2.2 Para a função de **Supervisor de Teleatendimento**, adota-se o valor de R\$ 2.758,00 para a jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais como parâmetro teto e balizador orçamentário estimativo da Administração (art. 23 da Lei nº 14.133/2021), fundamentado na complexidade das atribuições técnicas de gestão (Power BI, Speech Analytics, LGPD e monitoramento de SLA) e alinhado à pesquisa salarial de mercado praticada na praça de Curitiba /PR junto a sítios eletrônicos especializados (Art. 5º, III, da IN SEGES/ME nº 65/2021 c/c Relatório de Pesquisa de Preços nº 101/2026)

3.4.3.2.3 Esclarece-se expressamente que as rubricas salariais estimadas na planilha orçamentária do Coren-PR servem exclusivamente para a formação do orçamento de referência e reserva de saldo do certame, não se configurando imposição de piso salarial obrigatório ou ingerência direta da autarquia na gestão remuneratória interna da futura contratada, em estrito cumprimento ao art. 48, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.

3.4.4. Proibido vínculo de subordinação

3.4.4.1. 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.

3.4.5. Formas de pagamento

3.4.5.1. 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.

3.4.6. Execução do objeto contratual

3.4.6.1. 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.

3.4.7. Autonomia na Gestão Interna do Contrato

3.4.7.1. 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

3.4.8. Vedação ao Nepotismo

3.4.8.1. 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.

3.4.9. Carga horária

- **Operador de teleatendimento:** deverá seguir o estabelecido pelo sindicato da categoria, cumprindo uma jornada de 30 horas semanais. Para atender a essa carga horária sem ultrapassá-la, a jornada diária será de 6h, 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.

3.4.10. Capacitação e Treinamento

3.4.10.1. 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.

3.4.10.2. 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. Os operadores de teleatendimento e o supervisor participarão de um intenso treinamento online fornecido pelo 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).

3.4.10.3. 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 de forma remota do Coren/PR, garantindo que o novo operador esteja alinhado com os padrões de atendimento estabelecidos;

3.4.10.4. Em caso de troca de supervisor, o novo deverá receber o mesmo treinamento remoto 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

3.4.11. Desenvolvimento de Scripts e Procedimentos Operacionais Padrão (POP's)

3.4.11.1. 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.

3.4.12. Segurança e qualidade técnica

3.4.12.1. 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.

3.4.13. Proibição do uso de celulares pelos atendentes e supervisores

3.4.13.1. 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.

3.4.14. Termo de responsabilidade e sigilo

3.4.14.1. 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.

3.5. Localização e operação da contratada

3.5.1. A contratada deverá atender às condições mínimas exigidas para o local de prestação dos serviços, o qual poderá situar-se em qualquer parte do território nacional, independentemente de estado ou município.

3.5.2. Experiência contratual anterior com mão de obra exclusiva e dedicada

3.5.2.1. Em contratação anterior, 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, sem roteiro e feedback, 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 administrativo e de fiscalização do Coren-PR.

3.5.2.1.1. Assim, importa que a proponente esteja atenta aos pontos destacados acima, visando a apresentação de proposta adequada e a correta execução do contrato a ser firmado.

3.5.3. Especificidades dos serviços de teleatendimento

3.5.3.1. Os serviços de teleatendimento apresentam características que exigem:

- Treinamentos iniciais e periódicos;
- Acompanhamento próximo por parte da equipe de fiscalização;
- Resposta ágil a falhas técnicas nos sistemas interligados.

3.6. Riscos e monitoramento

3.6.1. Como parte da 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.

3.7. Etapa inicial de implantação

3.7.1. A prestação dos serviços deverá iniciar em até 20 (vinte) 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.

3.8. Benefícios esperados com a contratação

- Eficiência e Agilidade: Redução significativa no tempo de espera e maior eficiência no atendimento, proporcionando soluções rápidas e eficazes às demandas dos profissionais;
- 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.

3.9. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

3.9.1. 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	4.998	1.349	6.347	6.737
FEV	12.271	869	13.140	13.948
MAR	11.440	1.165	12.605	13.380
ABR	9.691	1.679	11.370	12.069

MAI	8.303	1.892	10.195	10.822
JUN	8.394	1.707	10.101	10.722
JUL	11.198	1.795	12.993	13.792
AGO	8.537	1.476	10.013	10.629
SET	7.866	1.154	9.020	9.575
OUT	6.887	1.206	8.093	8.591
NOV	6.181	801	6.982	7.411
DEZ	7.704	706	8.410	8.927
TOTAL	103.470	15.799	119.269	126.603

Tabela 01.

3.9.2. Operadores de teleatendimento

3.9.2.1. 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.

3.9.2.2. 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. 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.

3.9.2.3. **Distribuição de turnos:** A jornada diária de 6h 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.

3.9.2.4. **Flexibilidade e eficiência:** A análise da volumetria anual (126.604 atendimentos previstos) e do desempenho médio (3 minutos por atendimento) indicou a necessidade técnica de quatro operadores, dois por turno 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 — e também considerando um coeficiente de produtividade de 85% foi incluído dois operadores adicionais e crescimento de enfermeiros registrados no futuro, criando uma margem de segurança.

3.9.2.5. Tabela exemplificativa dos cálculos:

(A) Tempo útil de trabalho por atendente (52 semanas/ano x 30 horas/semana)	1.872 horas por ano
(B) Tempo útil de trabalho por atendente em horas por ano (A X 85%)	1.591 horas por ano
(C) Tempo útil de trabalho por atendente em minutos por ano (B X 60)	95.472 minutos por ano
(D) Demanda de Minutagem Estimada para 2026 (126.604 atendimentos anuais X 3 Minutos por atendimento)	379.812 minutos por ano
(E) Total de atendentes necessários (D / C)	4
(F) Total de atendentes por período (E / 2)	2
(G) Total de atendentes com margem de segurança (F + 1) X 2	6

Tabela 02.

3.9.2.6. **Cobertura de atendimento:** A equipe será composta por 6 (seis) operadores, cada um com jornada de 6 horas diárias e 15 minutos de descanso intrajornada, o que assegura a cobertura de todos os turnos e proporciona suporte constante aos inscritos.

3.9.3. Supervisor de teleatendimento

3.9.3.1. 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.

Descrição detalhada da solução

3.10. **Solução de Teleatendimento receptivo integrado por meio de terceirização SEM a infraestrutura da contratante:** A presente alternativa propõe a implementação de uma solução integrada de teleatendimento para o Coren/PR, focada na centralização e otimização do atendimento receptivo (telefonia e e-mail). A estratégia consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento de infraestrutura tecnológica e mão de obra capacitada, atuando como a principal porta de entrada para as demandas dos profissionais inscritos. Diferente de um modelo de proatividade comercial, a solução será configurada estritamente como um canal de suporte e triagem qualificada: às demandas serão recepcionadas, analisadas e, quando necessário, encaminhadas aos setores competentes por meio do sistema de da instituição, garantindo tickets rastreabilidade e agilidade no fluxo de informações. Esta modalidade de terceirização visa elevar a eficiência operacional e a acessibilidade, mantendo a plena integração com os serviços do portal e o atendimento presencial já existentes. O modelo assegura ainda a conformidade com o Decreto nº 11.034/2022 (Lei do SAC), garantindo padrões legais de tempo de espera e gravação, enquanto libera a estrutura interna do Conselho para o foco em atividades finalísticas de maior complexidade.

3.10.1. Atendimento informativo

3.10.1.1. O atendimento informativo consistirá na prestação de esclarecimentos imediatos baseados exclusivamente em um Repositório de Conhecimento Padronizado (Manual Orientativo). O objetivo é conferir celeridade às dúvidas frequentes, garantindo que o profissional obtenha respostas precisas sem a necessidade de abertura de processos administrativos para temas de baixa complexidade. Este fluxo abrangerá:

- **Padronização de Orientações:** Fornecimento de informações institucionais, procedimentos para inscrições, prazos, fluxos de anuidade e orientações sobre o uso dos serviços digitais, tudo em estrita observância às diretrizes fornecidas pelas divisões técnicas do Coren/PR.
- **Respostas Imediatas e Unificadas:** Utilização de roteiros de conversa (scripts) homologados, que asseguram a unidade da informação e evitam interpretações divergentes ou orientações em desacordo com as normativas vigentes.
- **Filtragem de Demandas:** Identificação preliminar da necessidade do profissional para que informações básicas sejam esgotadas logo no primeiro contato, reduzindo o volume de demandas encaminhadas desnecessariamente às áreas finalísticas da autarquia.
- **Atualização Dinâmica:** Manutenção de um fluxo de retroalimentação, onde novas dúvidas recorrentes detectadas pela contratada sejam reportadas ao Coren/PR para inclusão e atualização constante do manual de respostas.

3.10.2. Triagem para atendimento via ticket

3.10.2.1. Recepção do contato: O atendimento ocorre via chat ou sistema oficial. Inicialmente, o atendente realiza a identificação do usuário por meio da coleta de dados essenciais, como nome completo, CPF, categoria e número de inscrição, além de outras informações pertinentes à demanda.

3.10.2.2. Classificação Inicial: A fase de triagem consiste na análise da solicitação por meio de escuta ativa e no levantamento dos tópicos principais. Em seguida, o atendente enquadra o chamado conforme os seguintes critérios de classificação:

- **Tipo de solicitação** (Dúvida, denúncia, informações sobre inscrição, registro e cadastro, reclamações, ouvidoria, etc).
- **Registro do relato:** A assertividade da triagem e o fluxo de encaminhamento para a sede dependem diretamente da clareza e do detalhamento do relato inserido no ticket.
- **O atendimento segue o sistema FIFO** (First In, First Out), sendo os tickets gerados e tratados conforme a sequência cronológica de entrada, sem distinção de urgência.

3.10.2.3. Registro e abertura do Ticket: Após a triagem, o atendente registra a solicitação em sistema próprio de chamados, assegurando que o registro contenha a descrição detalhada da demanda, a categorização adequada, os dados do solicitante e os anexos pertinentes.

3.10.2.4. Revisão de informações: O ticket passa por uma etapa de revisão para assegurar a clareza e a padronização das informações. Este controle de qualidade visa eliminar o retrabalho e otimizar o tempo de resposta das equipes técnicas.

3.10.2.5. Encaminhamentos: O modelo de atendimento deverá prever o escalonamento de demandas. Caso a solicitação não seja passível de resolução em primeiro nível (suporte imediato e orientações gerais), deverá ser formalizada via abertura de ticket e direcionada à unidade central para tratamento especializado. A conclusão do chamado ocorrerá mediante resposta direta e formal ao correio eletrônico institucional da solicitante.

3.10.2.6. Resolutividade: Ao registrar a demanda, o solicitante receberá um número de protocolo exclusivo, ferramenta indispensável para assegurar a rastreabilidade e o acompanhamento do pleito. É imperativo que o sistema ou a metodologia adotada permita o monitoramento em tempo real, com a sinalização de atualizações periódicas enviadas ao interessado conforme a evolução das etapas de atendimento.

3.10.2.7. Encerramento: O encerramento do chamado está condicionado ao registro detalhado da solução aplicada, com a devida evidenciação técnica dos procedimentos adotados para a mitigação ou resolução do problema. Nos casos em que a natureza do serviço exigir, a finalização do ticket será precedida pela validação e aceite formal do usuário, assegurando a conformidade entre a demanda solicitada e o resultado entregue.

3.10.2.8. Vantagens esperadas: A externalização da solução integrada de teleatendimento fundamenta-se na otimização de recursos e no incremento da eficiência operacional do Coren /PR. A adoção deste modelo mitiga a necessidade de aportes vultosos em infraestrutura própria e manutenção, convertendo custos fixos em variáveis e garantindo a escalabilidade necessária para oscilações de demanda. Ao delegar o suporte a equipes especializadas e

submetidas a processos de automação e capacitação contínua, a Autarquia assegura a conformidade normativa e a elevação dos padrões de qualidade (SLA), permitindo, concomitantemente, o redirecionamento da força de trabalho interna para as atividades finalísticas e estratégicas da instituição.

3.10.2.8.1. Ademais, a implementação de uma camada de atendimento resolutive em primeiro nível atua como um filtro estratégico, permitindo a retenção e solução de demandas de baixa e média complexidade de forma remota. Tal medida impacta diretamente na redução do fluxo de atendimentos presenciais na sede e subseções, otimizando a capacidade operacional em todo o estado. A solução terceirizada otimiza recursos e prioriza o atendimento humanizado e resolutivo, reduzindo demandas presenciais e centralizando o fluxo remoto. O modelo assegura escalabilidade e gera indicadores estratégicos, permitindo que o Coren/PR foque em suas atividades finalísticas com maior eficiência.

3.10.2.9. Conclusão da solução:

3.10.2.9.1. Espera-se com combinação entre centralização do atendimento telefônico receptivo e tratativas via ticket com a expertise de uma empresa terceirizada:

- 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.

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 Eco eficientes: Preferência por tecnologias que minimizem o consumo de energia e recursos.

4.2. No contexto da presente contratação 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, assim a contratada deverá observar o descrito na tabela abaixo:

Item	Impacto	Mitigação
Consumo de energia	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.	Incentivar a utilização de sistemas de gestão de energia eficientes, utilizando hardware com baixo consumo energético e exploração de opções de energias renováveis.
Resíduos de energia	A instalação e manutenção do sistema podem gerar resíduos eletrônicos, como computadores e telefones, que eventualmente se tornarão obsoletos.	Incentivar o descarte responsável dos resíduos eletrônicos por meio de empresas certificadas para reciclagem.
		Incentivar uma cultura de escritório

Impacto no Uso de Papel	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.	sem papel, com uso de documentos digitais e assinaturas eletrônicas para diminuir a necessidade de impressão.
Refrigeração e Climatização	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.	Incentivar a utilização de equipamentos de refrigeração eficientes que empreguem substâncias menos agressivas ao meio ambiente.

Indicação de marcas ou modelos

4.2. ao 4.4 Excluído, não aplicável.

Subcontratação

4.5. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.6. ao 4.13. Excluído, escolha realizada pela opção do item 4.5.

Garantia da contratação

4.14. Excluído, escolha realizada pela opção do item 4.15.

4.15. 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 **anual** da contratação.

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

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

4.16.2. 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.

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

4.16.4. 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.

4.16.5. 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.

4.17. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.18. 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.

4.19. 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.

4.20. 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.

4.20.1. 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).

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

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

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

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

4.22. A apólice do seguro-garantia ou a fiança bancária deverá ter cobertura para o pagamento direto ao empregado das verbas devidas em razão da inadimplência do Contratado.

4.22.1. O pagamento direto não pode estar condicionado ao trânsito em julgado de decisão judicial, sendo suficiente decisão definitiva em processo administrativo, que apure o montante devido.

4.23. 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.

4.24. 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.

4.25. 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.

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

4.26.1. 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.

4.26.2. 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.

4.27. 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.

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

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

4.28. 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.

4.28.1. 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;

4.28.2. 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;

4.28.3. 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.

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

4.30. 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.

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

Vistoria

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

4.33. Excluído, escolha realizada pela opção do item 4.32.

Instalação de escritório

4.38. Excluído, não aplicável.

Margem de Preferência

4.39. Excluído, não aplicável.

Outros Requisitos

4.40. Capacitação de Pessoal

4.40.1. 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.

4.41. Segurança e Conformidade Legal:

4.41.1. 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, com aplicação de termo de confidencialidade;

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

4.42. Assistência Técnica

4.42.1. 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.

4.42.2. Monitoramento e Relatórios:

4.42.2.1. 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.

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

4.43. Participação de Micro e Pequenas Empresas.

4.43.1. **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.

4.43.2. A Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte optante pelo regime de tributação "Simples Nacional" poderá participar da presente licitação e **caso seja vencedora deverá realizar o desenquadramento do regime para a execução do contrato**.

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: 20 (vinte) dias úteis da 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 email, 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: Verificar itens "3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO" e "4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO" deste documento.

5.1.3.1. O cronograma de implantação inclui uma fase inicial de 20 (vinte) dias úteis para a contratação e seleção do pessoal, seguida pelo período necessário para treinamento a ser realizado pela equipe do Coren/PR nas suas dependências ou de forma online (conforme disponibilidade e escolha da Contratante). 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.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no endereço definido pela contratada.

5.2.1. Em virtude dos serviços não serem prestados nas dependências do Coren-PR, no ato da assinatura do contrato a empresa deverá realizar a confirmação do endereço onde a unidade de Call Center está instalada para a prestação dos serviços contratados.

5.3. Os serviços serão prestados nos seguintes horários:

5.3.1. Atendentes: 07 às 19 horas em dois turnos - 07 às 13 horas e 13 às 19 horas, ambas com 15 minutos de pausa intrajornada.

5.3.2. Supervisor: 08 às 17h48min, com 1 hora de intervalo para refeição e descanso.

Rotinas a serem cumpridas

5.3.3. A execução contratual observará as rotinas descritas nos itens "3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO" e "4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO" deste documento.

5.3.3.1. Após a seleção e contratação, todos os operadores de teleatendimento e seu supervisor deverão assinar o Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo da Informação (conforme modelo do ANEXO IV), que deverá ser submetido ao Fiscal do Contrato, via e-mail. A contratada também deverá realizar orientações 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.

5.3.3.2. 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.

5.3.3.3. O supervisor deverá atuar como suporte direto para esclarecimento de dúvidas dos operadores, acompanhar e analisar os relatórios de desempenho e dashboards no Power BI, auditar a qualidade das chamadas via plataforma de Speech Analytics, zelar pela proteção de dados dos inscritos (LGPD), gerir o cumprimento dos níveis de serviço (SLAs) 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.

5.3.3.4. Em casos em que a demanda do usuário não possa ser resolvida pelo operador ou pelo supervisor, realizar encaminhamento aos setores competentes do Coren-PR por meio do sistema de tickets da Contratada, garantindo tickets rastreabilidade e agilidade no fluxo de informações.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. A contratada deverá disponibilizar infraestrutura física e tecnológica completa, em estrita observância às diretrizes da NR-17 e aos requisitos de TI do Coren-PR, contemplando no mínimo:

- **5.4.1. Módulos de Trabalho (Baías):** Estrutura em MDF com regulagem de altura e dimensões ergonômicas (CATMAT 469607).
- **5.4.2. Assentos Ergonômicos:** Cadeiras giratórias com regulagem de altura, encosto e braços ajustáveis tipo "T", com capacidade mínima de 100 kg (CATMAT 412130).
- **5.4.3. Estações de Computação (Desktops):** Microcomputadores corporativos em formato Tower/SFF de última geração (mínimo de 6 núcleos / 12 threads ou superior, mínimo de 8 GB de RAM DDR4/DDR5 ou superior, SSD M.2 NVMe de 512 GB/1 TB, Windows 11 Pro), acompanhados de monitor LED de no mínimo 21,5" Full HD, teclado ABNT2 e mouse óptico (CATMAT 630956).
- **5.4.4. Periféricos de Teleatendimento:** Headsets monoauriculares ou biauriculares com conexão USB Plug & Play e microfone com cancelamento de ruído ambiente (CATMAT 420854).

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

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

5.5.2. Número de operadores necessários para atender a demanda: 06 (seis), sendo 03 (três) simultâneos durante o período de atendimento e 01 (um) supervisor;

5.5.3. Volumetria estimada: 379.812 minutos por ano.

Disposições específicas para contratações integradas e semi-integradas

5.6. ao 5.13. Excluído, não aplicável.

Especificação da garantia do serviço

5.14. O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.15. Excluído, escolha realizada pela opção do item 5.14.

Uniformes

5.16. Excluído, não aplicável.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.17. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.17. 1. 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.

5.18. Excluído, escolha realizada pela opção do item 5.17.

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 o Contratado 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 do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. O Contratado 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. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato.

6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado 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.

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.12. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.15. O fiscal técnico 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.

6.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas (Em conformidade ao Art. 22 do Decreto 11.246/2022):

1. prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;
2. anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
3. emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexecução ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;
4. informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
5. comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;
6. fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;
7. comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;
8. participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 21 do Decreto 11.246/2022;
9. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 21 do Decreto 11.246/2022; e
10. realizar o recebimento provisório do objeto do contrato referido no art. 25 do Decreto 11.246/2022, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

- 6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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 do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.
- 6.18. 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.
- 6.19. Para a compensação da jornada prevista no Decreto 12.174, de 2024, e na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024, na hipótese de os trabalhadores prestarem serviços para unidades distintas, caberá ao fiscal setorial fazer a interlocução com os responsáveis pelas unidades de execução onde o trabalhador presta os serviços, para o fim da avaliação sobre a compensação pretendida. Em não havendo designação de fiscal setorial, a competência recairá no fiscal técnico.
- 6.20. O controle das horas compensadas será feito por meio de registros decorrentes do ponto eletrônico da contratada ou outros meios admitidos pela legislação trabalhista.
- 6.21. O fiscal técnico deverá incluir no relatório mensal ou no termo de recebimento provisório a informação consolidada sobre compensação de jornada pelos trabalhadores alocados no contrato.
- 6.22. Caso o período de ausência corresponda a um dia de trabalho, o fiscal observará se foi efetuado o desconto do pagamento do vale transporte na fatura apresentada pela contratada, exceto quando a compensação recair em um dia no qual o trabalhador não exerceria suas atividades.
- 6.23. O desconto do valor referente ao vale-alimentação só deverá ser realizado se as horas de ausência não venham a ser compensadas posteriormente e a convenção coletiva ou o acordo coletivo aplicável estabelecer que o benefício está vinculado ao dia trabalhado.
- 6.24. Caso a ausência seja parcialmente compensada, o desconto do valor do vale alimentação será proporcional ao período não compensado.
- 6.25. Na hipótese de diminuição excepcional e temporária dos serviços, inclusive em razão de recesso de final de ano, o fiscal do contrato, apoiado na decisão do gestor de realizar escalas de revezamento dos trabalhadores, conferirá se a escala apresentada atende às necessidades de manutenção dos serviços de cada unidade, dando ciência ao gestor do contrato.
- 6.26. O total de horas calculadas para o recesso deverá ser compensado a partir da fixação da escala de revezamento, com cumprimento integral até o mês subsequente ao do recesso.
- 6.27. O fiscal técnico deverá elaborar o termo de recebimento provisório, com as seguintes informações:
- 6.27.1. se o saldo de horas se encontra positivo, caso ainda não usufruído o recesso;
- 6.27.2. se o recesso foi parcialmente compensado, caso o recesso tenha sido usufruído, mas a compensação não tenha sido concluída;
- 6.27.3. se o recesso foi integralmente compensado, caso a compensação tenha sido concluída; ou
- 6.27.4. se há saldo em aberto, com sugestão de glosa no pagamento da fatura, caso a compensação não tenha sido concluída até o mês imediatamente subsequente ao recesso.
- 6.28. Quando o trabalhador manifestar interesse na compensação de jornada por necessidade de ausência eventual, deverão ser realizadas as seguintes ações:
- 6.28.1. O trabalhador deverá informar previamente a sua intenção de compensar a jornada ao responsável pela unidade de execução onde desempenha suas atividades;
- 6.28.2. O responsável pela unidade avaliará a viabilidade da compensação e, em caso de concordância, comunicará o fiscal do contrato;

6.28.3. O fiscal do contrato informará o preposto da empresa sobre a compensação pretendida e a data prevista da ausência do trabalhador; e

6.28.4. Após a formalização da compensação, o fiscal do contrato poderá efetuar o recebimento provisório, informando o saldo de horas a compensar para fins de controle, sem indicação de glosa.

6.29. Neste caso, o fiscal do contrato poderá efetuar o recebimento provisório, informando o saldo de horas a compensar para fins de controle, sem indicação de glosa.

6.30. O fiscal técnico deverá elaborar o termo de recebimento provisório com as seguintes informações:

6.30.1. se o saldo de horas objeto do recebimento anterior foi integralmente compensado, caso a compensação tenha sido concluída; ou

6.30.2. se o saldo de horas não foi integralmente compensado, com a sugestão de glosa no pagamento da fatura.

Fiscalização Administrativa

6.31. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

6.33. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas (Em conformidade ao Art. 22 do Decreto 11.246/2022):

- 6.33.1. prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;
- 6.33.2. verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;
- 6.33.3. examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;
- 6.33.4. atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
- 6.33.5. participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 21 do Decreto 11.246/2022;
- 6.33.6. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 21 do Decreto 11.246/2022; e
- 6.33.7. realizar o recebimento provisório do objeto do contrato referido no art. 25 do Decreto 11.246/2022, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

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

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

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

6.35.1.1.1. 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;

6.35.1.1.2. 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;

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

6.35.1.2. 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):

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

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

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

6.35.1.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

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

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

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

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

6.35.1.3.4. 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;

6.35.1.3.4.1. Dos Procedimentos de Comprovação e Fiscalização do Reembolso-Creche (IN SEGES/MGI nº 147 /2026):

- a) Para os empregados beneficiários do Reembolso-Creche/Auxílio-Creche previsto na CCT paradigma, a liberação do ressarcimento dos valores repassados pela Contratada fica condicionada à apresentação mensal à Fiscalização Administrativa dos seguintes documentos comprobatórios:

I. Certidão de nascimento do dependente, comprovando a idade limite estipulada na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente;

II. Comprovante de matrícula e recibo/mensalidade (com CNPJ ou CPF do prestador) emitido por creche, pré-escola ou instituição de ensino legalmente constituída;

III. Comprovante do efetivo pagamento do benefício realizado pela Contratada ao empregado (holerite ou comprovante bancário de transferência).

- b) A Fiscalização Administrativa efetuará a conferência mensal da elegibilidade e da conformidade documental, promovendo a glosa imediata do valor faturado caso não haja a devida comprovação, em cumprimento ao disposto na IN SEGES/MGI nº 147/2026.

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

6.35.1.3.6. documentos comprobatórios de que o capital social integralizado da empresa é compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

6.35.1.3.7. Excluído, escolha realizada pela opção do item 6.35.1.3.6.

6.35.1.4. 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:

6.35.1.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

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

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

6.35.1.4.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.36. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.35.1.1 acima deverão ser apresentados.

6.37. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.35.1.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.38. 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.

6.39. 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.

6.40. 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.

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

6.42. 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.

6.43. 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.

6.44. 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).

6.45. 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.

6.46. 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.

6.47. A Administração Contratante poderá conceder um prazo para que o Contratado 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.

- 6.48. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato ao Contratado e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 6.49. Não havendo quitação das obrigações por parte do Contratado no prazo de quinze dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 6.50. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 6.51. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o Contratante e os empregados do Contratado.
- 6.52. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pelo Contratado, 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.
- 6.53. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 6.54. A inadimplência do Contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.
- 6.55. A fiscalização administrativa 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.
- 6.56. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.
- 6.57. A fiscalização administrativa verificará a possibilidade de compensação de jornada de trabalho, que poderá ser adotada nas seguintes hipóteses:
- 6.57.1. diminuição excepcional e temporária da demanda de trabalho na unidade de execução, inclusive na hipótese de recesso de final de ano, quando houver; e
- 6.57.2. necessidade eventual de caráter pessoal dos trabalhadores, em que não se mostre eficiente ou conveniente convocar trabalhadores substitutos.
- 6.58. As compensações de jornada limitam-se:
- 6.58.1. à jornada diária máxima de 10 (dez) horas; e
- 6.58.2. ao acréscimo de 2 (duas) horas à jornada diária do trabalhador.
- 6.59. A compensação de jornada depende do interesse manifestado pelo trabalhador e da avaliação do responsável pela unidade de execução.
- 6.60. A fiscalização administrativa acompanhará o planejamento e a programação das férias dos colaboradores terceirizados alocados no contrato, a serem realizados pela contratada, a fim de assegurar a previsibilidade da época de gozo das férias, como previsto no inciso I do art. 3º do Decreto n.º 12.174, de 11 de setembro de 2024, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 29 de maio de 2025.
- 6.61. A programação da fruição das férias será realizada com, no mínimo, sessenta dias de antecedência ao término do período aquisitivo, salvo quando o período aquisitivo se encerrar nos primeiros noventa dias da vigência contratual.
- 6.62. A contratada poderá solicitar reunião com a fiscalização contratual, antes da definição da programação da fruição das férias, para dirimir eventuais dúvidas sobre as rotinas da prestação de serviço estabelecidas neste Termo de Referência.

- 6.63. O planejamento será formalizado por meio do relatório de programação de férias, no qual será informada a época de fruição de férias de cada colaborador terceirizado.
- 6.64. O relatório de programação das férias conterá a relação dos colaboradores terceirizados alocados no contrato, cargo ou função, data de admissão e alocação no posto e informações sobre as férias, incluindo as datas de início e fim do período aquisitivo, do período concessivo e da fruição das férias, caso já estejam programadas, bem como o parcelamento dos períodos de férias, se houver.
- 6.65. A contratada deverá enviar à fiscalização administrativa:
- 6.65.1. até o quinto dia útil de cada mês, a partir do segundo mês da execução contratual, o relatório de programação das férias dos colaboradores terceirizados, observados os prazos do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 2025;
- 6.65.2. em até 5 dias úteis após a ciência do colaborador terceirizado, o recibo de concessão de férias, conforme o art. 135 da CLT e o inciso IV do art. 50 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 6.66. O planejamento e a programação deverão garantir que as férias sejam fruídas, sempre que a vigência contratual permitir, dentro de doze meses, contados a partir da data do direito adquirido, conforme o art. 134 da CLT, de modo a mitigar as ocorrências de pagamento indenizado, observado o disposto no art. 8º da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 2025.
- 6.67. Após a programação das férias, eventuais alterações deverão ser comunicadas à fiscalização administrativa com, no mínimo, noventa dias de antecedência do início da fruição das férias, mediante justificativa, indicando-se, para tanto, um dos motivos elencados no parágrafo único do art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 2025.

Gestor do Contrato

6.68. Cabe ao gestor do contrato:

- 6.68.1. coordenar 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;
- 6.68.2. acompanhar 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;
- 6.68.3. acompanhar 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;
- 6.68.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial 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;
- 6.68.5. tomar 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;
- 6.68.6. 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;
- 6.68.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço;
- 6.68.8. receber e dar encaminhamento imediato:

- 6.68.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
- 6.68.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

6.69. Para os períodos de diminuição excepcional e temporária de trabalho, inclusive em razão de recesso de fim de ano, o gestor avaliará a conveniência e oportunidade de elaboração de escalas de revezamento dos trabalhadores, comunicando a todas as unidades sobre a possibilidade e os requisitos para concessão (artigo 11 da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024).

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme metas e indicadores estabelecidos no subitem 3.3.4.1 (Acordo de Nível de Serviço) deste Termo de Referência.

7.2. Excluído, não aplicável.

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

7.3.1 não produziu os resultados acordados,

7.3.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.3.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

7.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios definidos no IMR.

Recebimento

7.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.6.1. Excluído, escolha realizada pela opção do item 7.6.2.

7.6.2. Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório será considerado como etapa a entrega da documentação a ser realizada pela Contratada.

7.7 O prazo para recebimento provisório 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.

7.8. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.9. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.10. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.11 Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.

7.12. Ao final de cada período/evento de faturamento:

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

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

7.13. 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.

7.14. 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.

7.15. 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.

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

7.17. 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.

7.18. 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.

7.19. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, 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:

7.19.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.19.2 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

7.20. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.22 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

7.23. 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.24. 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

7.25. 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:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.26. 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 ao Contratante.

7.27. 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.

7.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.28.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.29 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.

7.30. 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.

7.31. 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.

7.32. 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

7.33. 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.

7.34. 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

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

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

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

7.37.1. 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.

7.38. 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.

Antecipação de pagamento

7.39. ao 7.47. Excluído, não aplicável.

Reoneração gradual da folha de pagamento

7.48. A pedido do Contratado, o preço do contrato poderá ser revisto nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9º-A e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.

7.48.1. O pedido de revisão em virtude dos efeitos da Lei nº 14.973, de 2024 deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.48.2. A revisão prevista no acima, caso requerida pelo Contratado, deverá ser instruída com a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços.

Repactuação

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

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

7.50.1. 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;

7.50.2. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da data do orçamento estimado, em 30/06/2026.

7.51. 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.

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

7.52. 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.

7.53. 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.

7.54. 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.

7.55. 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.

7.56. 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.

7.56.1. 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.

7.56.2. 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 diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado pela Administração como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

7.56.3. 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.

7.56.4. 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.

7.56.5. 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.

7.56.6. 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).

7.57. 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 (Índice de Preços ao Consumidor Amplo)**, 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 do orçamento estimado;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

- 7.58. 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.
- 7.59. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 7.60. 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.
- 7.61. 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.
- 7.62. 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.
- 7.63. 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.
- 7.64. 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.
- 7.65. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 7.66. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 7.67. 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.
- 7.68. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.
- 7.69. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 30 (trinta), contado da data do fornecimento, pelo Contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.
- 7.70. 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.
- 7.71. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.
- 7.72. 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.
- 7.73. O Contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.
- 7.74. 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.

7.75. 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.

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

Reajuste

7.76. ao 7.84. Excluído, escolha realizada pela opção dos itens 7.49 ao 7.75.

Cessão de Crédito

7.85. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.85.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.85.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.85.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.85.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

7.86. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

Conta-Depósito Vinculada ou Pagamento por Fato Gerador

Conta-Depósito Vinculada

7.87. 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.

7.88. Excluído, escolha realizada pela opção do item 7.89.

7.89. Na presente contratação, a conta-depósito vinculada é isenta de tarifas bancárias.

7.90. 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.

7.91. 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.

7.92. 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.

7.93. 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:

- 7.93.1. 13º (décimo terceiro) salário;
- 7.93.2. Férias e um terço constitucional de férias;
- 7.93.3. Multa sobre o FGTS; e
- 7.93.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

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

7.95. 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.

7.96. 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.

7.97. 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.

7.98. 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.

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

7.100. 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.

7.101. 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.

Pagamento pelo fato gerador

7.102. ao 7.105. Excluído, escolha realizada pelos itens 7.87 ao 7.101.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos "2", "3" e "4" do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos 5, 6, 7 e 8 do subitem acima, bem como nos incisos 2, 3 e 4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no inciso "4", de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 5 (cinco) dias.

8.2.4.2. 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;

8.2.4.2.1 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.

8.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima inciso "5" a "8" de 3% (três por cento) a 8% (oito por cento) do valor da contratação.

8.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na inciso "3", de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na inciso "2", de 5% (cinco por cento) a 8% (oito por cento) do valor da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na inciso "4", de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na inciso "1", de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

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

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

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

8.6. 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.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. 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.

8.8.1. 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.

8.8.2. 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.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

8.10. 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.

8.11. 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.

8.12. 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.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. 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.

8.14. 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.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. 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.

9.2. Excluído, escolha realizada pela opção do item 9.1.

Regime de Execução

9.3. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço unitário, em virtude das características continuadas e de disposição de vários itens, com características distintas entre si.

CrITÉRIOS de aceitabilidade de preços

9.4. ao 9.5. Excluído, não aplicável.

9.6. Em se tratando de serviços contínuos executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, somente serão aceitas, nos termos do edital, propostas que adotem, na planilha de custos e formação de preços, valores iguais ou superiores aos definidos nas Convenções Coletivas de Trabalho aplicáveis. *[Texto original do modelo da AGU substituído em decorrência da desobrigação de prestação de serviços em local pré-determinado]*

9.6.1. Não serão considerados custos unitários mínimos relevantes quaisquer valores previstos em Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo que não contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral;

9.6.1.1. A licitante deverá, juntamente com a proposta, apresentar:

1. As planilhas de custos e formação de preços em anexo;
2. Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo a ser(em) considerado(s) na descrição dos custos e formação de preços.

9.6.2. Para fins de formação do orçamento estimado e balizamento dos custos mínimos relevantes, a Administração adotou expressamente como instrumento coletivo paradigma a Convenção Coletiva de Trabalho do SINTTEL-PR (Base Curitiba/PR), nos termos do art. 5º, § 2º, do Decreto nº 12.174/2024 e da IN SEGES/MGI nº 176/2024, resguardada a aplicação de instrumento diverso à futura contratada caso este estabeleça condições mais benéficas ao trabalhador.

9.7. Excluído, não aplicável.

Exigências de habilitação

9.8. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.9. Excluído, não aplicável.

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

9.11. 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>;

9.12. 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;[A10]

9.13. 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.

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

9.15. 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;

9.16. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.17. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.18. Excluído, não aplicável.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.21. 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.

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

9.23. 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;

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

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

9.26. 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.

9.27. 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

9.28. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

9.29. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.30. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.30.1. Em atendimento à Instrução Normativa 005/2017, Anexo VII-A, item 11.1, a licitante deverá demonstrar possuir também:

9.30.1.1. 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, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

9.30.1.2. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

9.31. A licitante declarada vencedora deverá comprovar possuir **Capital Social Integralizado mínimo equivalente a 5% (cinco por cento)** do valor estimado da contratação como **condição prévia obrigatória para a assinatura do contrato.**

9.31.1. A não comprovação do capital social mínimo exigido no item 9.31 impedirá a assinatura do termo contratual por culpa exclusiva da empresa, sujeitando-a às sanções administrativas previstas neste edital e na Lei nº 14.133 /2021.

9.31.2. A exigência ampara-se no **art. 69, § 4º, da Lei nº 14.133/2021**, que autoriza a Administração a exigir capital social mínimo integralizado de até 10% do valor estimado da contratação, alinhando-se às diretrizes do **Tema 1.118 do STF** e do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974 para assegurar a capacidade financeira da empresa e mitigar os riscos de responsabilização subsidiária da Autarquia.

- 9.32. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;
- 9.33. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- 9.34. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.35. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.
- 9.36. Declaração do fornecedor, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS deste Termo de Referência, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do interessado, observados os seguintes requisitos:
- 9.36.1. a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
- 9.36.2. caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o fornecedor deverá apresentar justificativas.
- 9.37. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

- 9.38. Declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo constante no Anexo VI - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO. *[Texto original do modelo da AGU substituído em decorrência da desobrigação de prestação de serviços em local pré-determinado]*
- 9.39. ao 9.40. Excluído, não aplicável.

Qualificação Técnico-Operacional

- 9.41. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.41.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:
- 9.41.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 1 (um) ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;
- 9.41.1.2. contrato(s) que comprove(m) a execução, pelo fornecedor, de serviços envolvendo até 50% (cinquenta por cento) da quantidade dos itens a serem contratados, que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação, conforme tabela abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE MÍNIMA
1	Operador de Telemarketing - CBO 4223-15	3

9.41.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de 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.

9.41.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.41.4. O fornecedor 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 do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

9.42. Excluído, não aplicável.

9.43. 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.

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

Qualificação Técnico-Profissional

9.45. ao 9.48. Excluído, não aplicável.

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.50. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, 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.

9.51. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.52. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.53. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

9.54. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.54.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.54.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.54.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.54.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

- 9.54.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 9.54.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- 9.54.6.1. ata de fundação;
- 9.54.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- 9.54.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- 9.54.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- 9.54.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- 9.54.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- 9.54.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 375.544,33 (Trezentos e setenta e cinco mil, quinhentos e quarenta e quatro reais e trinta e três centavos)**, conforme custos unitários contidos na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

10.1.1. O valor estimado citado no item 10.1 decorre da composição analítica constante da Planilha de Custos e Formação de Preços em anexo, englobando a remuneração dos postos de trabalho de mão de obra e absorvendo integralmente os custos relativos à depreciação mensal dos insumos e equipamentos operacionais (R\$ 78,63 por posto/mês), cujos valores de aquisição de mercado foram balizados e demonstrados na Pesquisa de Preços Complementar nº 99/2026

10.1.2. Registra-se que foi realizada Pesquisa de Preços de Mercado no Compras.gov.br (**Pesquisa nº 101/2026**), nos termos do **art. 5º, inciso III, da IN SEGES/ME nº 65/2021**, a qual apurou a **mediana salarial de mercado de R\$ 2.758,00 para o Módulo 1 do Supervisor**, atingindo um Coeficiente de Variação de 13,89%. O valor estimado oficial da licitação (**R\$ 375.544,33/ano**) deriva do cálculo analítico de custos diretos e indiretos da mão de obra em anexo c/c os insumos balizados na Pesquisa Complementar nº 99/2026. A adoção do valor analítico justifica-se por representar o custo real e exequível da prestação do serviço, garantindo maior modicidade e economia à Administração Pública, além de fixar um teto estritamente moderado para a disputa de lances do Pregão Eletrônico.

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11.4. Excluído, não aplicável.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

Excluído, não aplicável

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Por meio deste instrumento, (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

15. ANEXO III

Excluído, não aplicável.

16. ANEXO IV

TERMO DE RESPONSABILIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA INFORMAÇÃO

Nome: _____

Número do CPF: _____

Data de Nascimento: _____

Endereço Profissional: _____

E-mail Pessoal: _____

Lotação/Unidade: _____

Cargo/Função: _____

Telefone Funcional(DDD+nº): _____

Celular(DDD+nº): _____

Nacionalidade: _____

Estado Civil: _____

Neste Termo, firmo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações e documentos confidenciais a que tiver acesso durante o desempenho de minhas funções nas atividades desempenhadas para o contrato entre a empresa _____ e o Conselho Regional de Enfermagem do Estado do Paraná - Coren-PR.

Entende-se como informação e documentos confidenciais: quaisquer informações, reveladas sob a forma escrita, verbal ou quaisquer outros meios, produzidas e recebidas no desempenho das atividades, incluindo informações e dados pessoais dos atendidos e informações e dados do Coren-PR.

Posto isso, comprometo-me a:

1. Não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
2. Estar ciente que o uso das informações está limitado às finalidades e destinações alegadas neste Termo e de que posso vir a ser responsabilizada(o) civil, criminal e administrativamente pelos danos morais ou materiais decorrentes da utilização, reprodução ou divulgação indevida das informações;
3. Ter conhecimento que o Coren-PR poderá utilizar-se de meios para monitoramento das informações que permitam verificar o cumprimento da confidencialidade;
4. Não efetuar nenhuma gravação, fotografia ou cópia de documentação, base de dados, sistemas computacionais “códigos-fonte”, informações ou outras tecnologias a que tiver acesso, exceção feita sempre e quando houver autorização expressa do Coren-PR;
5. Não me apropriar de material confidencial e/ou sigiloso, de informações e documentos pessoais disponíveis;
6. Restringir o uso das informações obtidas no âmbito das atividades desempenhadas, tão somente, ao cumprimento de minhas funções. Esse compromisso tem por objetivo garantir a proteção e a privacidade dos titulares dessas informações, legalmente amparados;
7. Não repassar e divulgar as informações que tiver acesso, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por meu intermédio, e me obrigando, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.
8. Respeitar qualquer tratamento que revele dados pessoais sensíveis, em atenção ao Capítulo II – Do Tratamento de Dados Pessoais – art. 7º e seguintes; Do Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis - art. 11 e seguintes; Do Tratamento de Dados Pessoais de Crianças e de Adolescentes – art. 14; Do Término do Tratamento de Dados – arts. 15 e 16; ambos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Declaro, ainda, sob pena das sanções cabíveis, que tenho conhecimento e assumo a responsabilidade por:

1. Respeitar as normas e procedimentos de segurança do Coren-PR;
2. Tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Coren-PR e utilizar as informações em qualquer meio sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço contratado pelo Coren-PR;
3. Não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pela contratação do Coren-PR;
4. Contribuir para assegurar as propriedades de disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações;
5. Utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e determinações do contrato com Coren-PR;
6. Responder, perante o Coren-PR e a empresa contratada, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação, ciente de que responderei regressivamente em caso de dolo ou culpa por quaisquer danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados a outrem em violação à legislação de proteção de dados pessoais;
7. Manter meus dados pessoais sempre atualizados junto à empresa contratada e ao Coren-PR;
8. Cumprir a Constituição Federal da República, e a norma especializada:

- Art. 5º, LV, da CF/88 - Princípio da Ampla Defesa e do Contraditório;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI);
- Lei nº 12.965, 23/04/2014;
- Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000, que altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de setembro de 1940 (Código Penal);
- Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil);
- Decreto nº 9.637, de 26/12/2018 (Política Nacional de Segurança da Informação – PNSI);
- Decreto nº 7.724, de 16/05/2012 (regulamenta a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 que regula o acesso a informações);
- Decreto nº 7.845, de 14/11/2012 (regulamenta a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 que regula o acesso a informações);
- Lei nº 13.709, de 14/08/2018 (LGPD);
- Lei nº 13.460, de 26/06/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.);
- Decreto nº 9.492, de 05/12/2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal);
- Decreto nº 10.046, de 09/10/2019 (Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal);
- Decreto nº 11.574, de 20/06/2023 (regulamenta a LGPD);
- Instrução Normativa nº 01, de 13/06/2008, do Conselho de Defesa Nacional e suas respectivas Normas Complementares (disciplina a gestão de segurança da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Federal).

Pelo não cumprimento do presente Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo, fico ciente de todas as sanções administrativas, judiciais e penais que poderão advir. Ademais, estou ciente de que a confidencialidade é obrigatória, mesmo após o encerramento de minhas funções perante o contrato com o Coren-PR.

Local e data.

17. ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Por meio deste instrumento, (Identificação da empresa) declara que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao seu patrimônio líquido.

Acompanhada desta declaração, apresentamos a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social. (A DRE pode ser apresentada em conjunto ao Balanço Patrimonial.)

Abaixo relacionamos os compromissos assumidos por esta empresa dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta.

1. [...];
2. [...];
3. [...];
4. [...];
5. [...].

Justificativa para caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos:

[...].

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

18. ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO

Por meio deste instrumento, (Identificação da empresa) declara possuir conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

19. 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](#).

ISABELA KURTEN RAMOS

Integrante administrativo da equipe de planejamento e Chefe da Divisão Técnica de Contratações



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:34:14.

GUILHERME AUGUSTO DOS SANTOS PONTES

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:34:53.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR

Contrato 23/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
23/2026	389336-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PR	DANIEL AUGUSTO COLOMBO	06/10/2026 08:19 (v 0.4)
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	61/2026	COREN-PR.607 /2024

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO - ANEXO II

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

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 23/2026, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ E A EMPRESA XXXXXXXXXX

O Conselho Regional de Enfermagem do Paraná – Coren/PR, com sede na Rua Prof. João Argemiro Loyola, nº 74, Curitiba/PR, inscrito no CNPJ sob o nº 75.078.816/0001-37, neste ato representado por sua Presidente, Ethelly Feitosa Rodrigues Santos, nomeada pela Decisão Coren/PR nº 01/2024, de 02 de janeiro de 2024, publicada no DOU em 03 de janeiro de 2024, portadora da Matrícula Funcional nº 104.753, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa [NOME DA EMPRESA VENCEDORA], inscrita no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediada na [endereço da empresa], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designada CONTRATADA, neste ato representada por [nome e função do representante da empresa], conforme [atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº COREN-PR.607/2024 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 Pregão Eletrônico nº 10/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de teleatendimento via Call Center, 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	Modelo / Função	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total (12 Meses)
1	Operador de Telemarketing - CBO 4223-15	6			
2	Supervisor CBO - 4201.35	1			
Valor Total					

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação (Pregão Eletrônico nº 10/2026);
- 1.3.3. A Proposta da CONTRATADA;
- 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 da assinatura do contrato, 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 a CONTRATADA, 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 da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que a CONTRATADA 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. A CONTRATADA 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 a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.7. Sujeitando-se a CONTRATADA 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 é o de empreitada por preço unitário. A prestação dos serviços será realizada no endereço definido pela CONTRATADA (fora das dependências do COREN-PR), abrangendo a operação de central de teleatendimento com início da execução em até 20 (vinte) dias úteis contados da assinatura do contrato, compreendendo a fase inicial de contratação, seleção e treinamento do pessoal.

3.2. Os serviços de atendimento serão prestados em dias úteis, das 07h às 19h, operando com divisão de turnos para os atendentes e horário específico para a supervisão.

3.3. Os detalhes dos modelos de gestão e de execução, incluindo as rotinas operacionais padronizadas, a periodicidade de envio dos relatórios mensais, o Acordo de Nível de Serviço (ANS), assim como as demais condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, encontram-se pormenorizados no Termo de Referência, anexo a este Contrato, instrumento que complementa e rege detalhadamente toda a operação.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, conforme estabelecido no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de (XXXXXXXXXX), perfazendo o valor total estimado de R\$ (XXXXXXXXXX) para os 12 (doze) meses de vigência.

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 à CONTRATADA dependerão dos postos de trabalho efetivamente ocupados e dos serviços efetivamente prestados, sujeitos às eventuais glosas e adequações previstas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

6.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), o que poderá resultar em glosa ou redimensionamento dos valores a serem pagos à CONTRATADA, proporcional à irregularidade ou falha verificada.

6.3. Para o tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, adotar-se-á a sistemática de Conta-Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação, na qual serão provisionados os percentuais relativos a férias, 13º salário, verbas rescisórias e encargos incidentes dos trabalhadores alocados.

6.4. Os prazos de liquidação, os percentuais exatos de provisionamento, a documentação obrigatória exigida para o faturamento mensal e as demais condições referentes à sistemática de pagamento encontram-se detalhadamente definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS

7.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante solicitação da CONTRATADA, **após o interregno mínimo de 1 (um) ano.**

7.2. O marco temporal para a contagem do **interregno de 1 (um) ano para a primeira repactuação obedecerá aos seguintes critérios:**

7.2.1. Para os custos relativos à mão de obra (vinculados à data-base da categoria profissional): será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a proposta da CONTRATADA estiver vinculada.

7.2.2. Para os custos decorrentes do mercado (insumos): será contado a partir da **data do orçamento estimado da contratação**, fixada em **30/06/2026**, mediante a aplicação do **Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).**

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

7.4. Os procedimentos para solicitação, a forma de cálculo, as vedações e a documentação comprobatória exigida para a repactuação encontram-se detalhadamente definidos 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 pela CONTRATADA 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 a CONTRATADA, 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 pela CONTRATADA;

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 à CONTRATADA 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 à CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, 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 pela CONTRATADA;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário da CONTRATADA;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário da CONTRATADA 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 da CONTRATADA.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Jurídica do COREN-PR para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela CONTRATADA;

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) dias**, 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 pela CONTRATADA **no prazo máximo de 30 (trinta) 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 a CONTRATADA 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 pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. A CONTRATADA 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, a CONTRATADA 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 da CONTRATADA;

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 ou para qualificação na contratação direta;

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 dezesesseis 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. Designar formalmente e manter preposto aceito pela Administração para representá-la na execução do contrato;
- 9.25.1. 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.
- 9.26. 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;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE, garantindo ao fiscal do contrato, devidamente identificado e acompanhado pelo preposto da CONTRATADA, o acesso às instalações do Teleatendimento/Call Center durante o horário de funcionamento da operação, bem como aos documentos relativos à execução contratual;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. 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;
- 9.32. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.33. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.34. 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;
- 9.35. 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;
- 9.36. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- 9.37. 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, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 9.38. 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;
- 9.39. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 9.40. Realizar o planejamento das férias dos colaboradores terceirizados, desde o início do contrato administrativo, a fim de viabilizar a previsibilidade das férias, estabelecida no inciso I do art. 3º do Decreto n.º 12.174, de 11 de setembro de 2024, e permitir o acompanhamento pela fiscalização do contrato, observando integralmente o disposto na Instrução Normativa Seges/MGI nº 213, de 29 de maio de 2025;
- 9.41. Desenvolver e implementar políticas institucionais de enfrentamento do assédio e da discriminação em suas relações de trabalho e na sua gestão, observando as diretrizes estabelecidas na Portaria MGI nº 6.719, de 13 de setembro de 2024, e promovendo práticas respeitadas e humanizadas no ambiente laboral;
- 9.42. Implementar ações de formação e capacitação para todas as suas empregadas e empregados sobre prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação, garantindo ambiente de trabalho seguro e respeitoso;
- 9.43. Estabelecer canais de denúncia e procedimentos claros para recebimento, apuração e tratamento de casos de assédio e discriminação, assegurando a proteção dos denunciantes contra retaliações;
- 9.44. Promover a divulgação das políticas de combate ao assédio e discriminação para todos os trabalhadores alocados na execução contratual, mediante campanhas educativas e informativos específicos;
- 9.45. Apresentar ao CONTRATANTE, quando solicitado, relatórios sobre as medidas adotadas e os resultados alcançados na implementação das políticas de enfrentamento ao assédio e discriminação;
- 9.46. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer ocorrência de assédio ou discriminação envolvendo trabalhadores alocados na execução contratual, informando as medidas adotadas para apuração e correção;

9.47. 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 no Termo de Referência;

9.48. 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:

9.49. 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;

9.50. 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;

9.51. 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.

9.52. Não se beneficiar da condição de optante 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 estabelecido no Termo de Referência;

9.52.1. A CONTRATADA optante pelo Simples Nacional deverá comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura deste contrato para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme a legislação vigente;

9.52.2. Para efeito de comprovação da comunicação, a CONTRATADA deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

9.53. 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;

9.54. Manter, durante toda a vigência do contrato, capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974, apresentando, quando solicitada, a respectiva documentação comprobatória, no prazo fixado pela fiscalização contratual.

9.55. Fornecer e manter linha 0800 exclusiva para o COREN-PR, bem como a infraestrutura de Unidade de Resposta Audível (URA), garantindo a prestação do serviço no horário fixado, a redundância do sistema e a cobertura de todas as despesas decorrentes de utilização das linhas.

9.56. Indicar formalmente, no início da execução contratual, um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mantendo seus dados de contato sempre atualizados.

9.57. Disponibilizar, operar e manter atualizados os sistemas tecnológicos necessários para a execução dos serviços, garantindo a utilização da tecnologia de Speech Analytics e integração com o sistema Power BI.

9.58. Assegurar e fiscalizar a proibição do uso de telefones celulares ou outros dispositivos eletrônicos pessoais por parte dos atendentes e supervisores durante o horário de atendimento, fornecendo os equipamentos necessários para a execução das atividades.

9.59. Garantir que todos os colaboradores envolvidos na execução assinem e cumpram o Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo da Informação, sob pena de responsabilização cível e criminal.

9.60. Disponibilizar instalações físicas adequadas, em estrita conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), assegurando as condições ergonômicas e operacionais apropriadas para os profissionais que atuarão no Call Center.

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.

10.1.1. A compensação de jornada poderá ser adotada exclusivamente nas seguintes hipóteses:

- a) diminuição excepcional e temporária da demanda de trabalho na unidade de execução, inclusive na hipótese de recesso de final de ano; ou
- b) necessidade eventual de caráter pessoal dos trabalhadores, em que não se mostre eficiente ou conveniente convocar trabalhadores substitutos.

10.1.2. As compensações de jornada limitam-se à jornada diária máxima de 10 (dez) horas, sendo permitido o acréscimo de, no máximo, 2 (duas) horas à jornada diária do trabalhador.

10.1.3. A compensação depende do interesse manifesto pelo trabalhador e de avaliação de viabilidade técnica pelo CONTRATANTE, devendo o controle das horas compensadas ser realizado mediante ponto eletrônico ou outros meios admitidos pela legislação trabalhista, a cargo da CONTRATADA.

10.1.4. Caso o período de ausência não venha a ser compensado, a CONTRATADA deverá efetuar o desconto proporcional do vale-transporte e do vale-alimentação na fatura mensal, quando a norma coletiva vincular o benefício ao dia efetivamente trabalhado.

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 CONTRATADA deverá indicar formalmente, no início da execução contratual, um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018, fornecendo seus dados de contato e mantendo-os sempre atualizados perante o CONTRATANTE durante toda a vigência contratual.

11.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da CONTRATADA 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 da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. Como condição para o início da operação, é obrigatória a assinatura do Termo de Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo da Informação (conforme modelo do ANEXO IV do Termo de Referência) por todos os colaboradores envolvidos, sob pena de responsabilidade civil e criminal em caso de violação, devendo os termos assinados serem submetidos ao Fiscal do Contrato.

11.7. O CONTRATANTE poderá realizar diligências para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, garantindo-se, inclusive, o acesso de empregados do Coren-PR, devidamente identificados e vinculados à gestão do contrato, às instalações físicas e sistemas do Teleatendimento para auditoria de proteção de dados.

11.8. A CONTRATADA 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.

11.9. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles decorrentes de sistemas de atendimento, gravação de chamadas, registros em URA e relatórios de Speech Analytics, 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.

11.9.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização e extração desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD e no Termo de Referência.

11.10. 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.

11.11. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11.12. A CONTRATADA, na condição de operadora, deverá realizar o tratamento de dados pessoais estritamente segundo as instruções fornecidas pelo CONTRATANTE, que atua como controlador, cabendo a este verificar a observância das próprias instruções e das normas sobre a matéria.

11.13. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, para que o CONTRATANTE possa adotar as medidas legais e comunicar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

11.14. O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) indicado pela CONTRATADA terá a responsabilidade de atuar como canal de comunicação entre a empresa, os titulares dos dados e a ANPD, além de orientar os colaboradores a respeito das práticas de proteção de dados e receber reclamações.

11.15. A CONTRATADA deverá manter o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar em nome do CONTRATANTE.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. O CONTRATADO deverá prestar garantia de execução do contrato, com validade durante toda a execução e 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em **valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação**.

12.2. O CONTRATADO poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia: **caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização**.

12.3. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a apólice deverá ser apresentada, no máximo, até a data de assinatura do contrato. Caso o adjudicatário não apresente a apólice antes da assinatura, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade.

12.4. Caso o CONTRATADO não opte pelo seguro-garantia ou não o apresente no prazo, 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 em uma das demais modalidades permitidas.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo CONTRATADO.

12.6. A apólice do seguro-garantia ou a fiança bancária deverá ter cobertura para o pagamento direto ao empregado das verbas devidas em razão da inadimplência do CONTRATADO. O pagamento direto não pode estar condicionado ao trânsito em julgado de decisão judicial, sendo suficiente decisão definitiva em processo administrativo que apure o montante devido.

12.7. 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.

12.8. 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, contados da data em que for notificado.

12.9. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração.

12.9.1. 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 ou comprovou que os empregados foram realocados em outra atividade, sem a interrupção do contrato de trabalho.

12.9.2. Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada pelo CONTRATANTE para o pagamento direto dessas verbas trabalhistas aos trabalhadores vinculados ao contrato, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS.

12.10. O CONTRATADO autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Termo de Referência, sendo que a garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA 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.

13.2. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

13.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c e d do subitem 13.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

13.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas e, f, g e h do subitem 13.1, bem como nas alíneas b, c e d, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

13.2.4. Multa:

13.2.4.1. Moratória, para a infração descrita na alínea d, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 5 (cinco) dias.

13.2.4.2. 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;

13.2.4.2.1. 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.

13.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas e a h, de 3% (três por cento) a 8% (oito por cento) do valor da contratação.

13.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea c, de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

13.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita na alínea b, de 5% (cinco por cento) a 8% (oito por cento) do valor da contratação.

13.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita na alínea d, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

13.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita na alínea a, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

13.4. Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

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

13.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, 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.

13.8.1. 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.

13.8.2. 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.

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE; e
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.10. 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.

13.11. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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 a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

13.12. 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.

13.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13.13. 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.

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

14.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, mediante justificativa formal de que não dispõe de créditos orçamentários para sua continuidade ou de que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

14.2.1. Nesse caso, a extinção antecipada ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, garantido um prazo mínimo de dois meses para ciência formal da CONTRATADA, devendo ser observada a regra do art. 183 da Lei nº 14.133, de 2021 para a contagem deste prazo.

14.3. O contrato poderá ser extinto com fundamento na ausência de créditos orçamentários ou na perda de vantagem contratual antes da data de aniversário, desde que ocorra com ônus para o CONTRATANTE, conforme previsto no art. 138, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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.

14.11. O CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA 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 pela CONTRATADA 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 a CONTRATADA 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 da CONTRATADA no prazo de 15 (quinze) dias, fica a CONTRATADA obrigada 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 à CONTRATADA.

14.15. O CONTRATANTE poderá ainda:

14.15.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

14.15.2. 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 da CONTRATADA decorrentes do contrato.

14.16. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a CONTRATADA 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 na contratação direta, 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.

14.1. 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: 6.2.2.1.1.01.33.90.037.003 - Serviços de Apoio Administrativo; e

VI) Nota de empenho: [...];

16.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

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.

Curitiba- PR, [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

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](#).

DANIEL AUGUSTO COLOMBO

Chefe da Divisão de Licitações, Contratos e Convênios



Assinou eletronicamente em 06/10/2026 às 08:19:31.

Orientações para preenchimento das planilhas

* A planilha de Proposta é vinculada às planilhas de formação de custos, assim o preenchimento do valor final é realizado de forma automática de acordo com os valores inseridos em cada planilha de formação de custos e de insumos.

* As planilhas são bloqueadas, apenas com algumas células liberadas para edição. **O preenchimento deverá ser realizado alterando apenas as células em amarelo, não bloqueadas para edição em todas as planilhas de formação de custos.**

* Caso sejam necessárias inserções de novas linhas para inclusão de informações adicionais ou ainda verificação de necessidade de eventual correção, a empresa deverá solicitar a edição da planilha ao Coren-PR, não sendo autorizada a editar a planilha em locais não demarcados pelo Coren-PR.

*** A planilha preenchida será exigida apenas da licitante melhor classificada na disputa de preços (arrematante).**

* O Coren-PR **sugere** que a planilha seja preenchida por todas as empresas de forma prévia à apresentação das propostas e lances, para levantamento de valores mínimos que poderá oferecer na disputa. Passando a edição final após o eventual arremate do lote na disputa de preços do pregão eletrônico.

* Em todas as planilhas de formação de custos será necessário o preenchimento das células de Reembolso Auxílio-Creche.

****Na célula de quantidade de filho a quantidade a ser preenchida é o total de filhos de todos os empregados que utilizarem o reembolso daquela função e local - NÃO PREENCHER QUANTIDADE POR EMPREGADO**

- A quantidade de filhos para estimativa de orçamento para apresentação da proposta deve ser mantida, esta foi arredondada baseada no cálculo de 20% de empregados usuários de auxílio creche em contratos administrativos - Conforme Instrução Normativa SEGES /MGI Nº 147/26 - multiplicados pela média de 1,55 filhos por mulher no Brasil.

- A quantidade de filhos para pagamentos durante a execução do contrato deverá ser alterada conforme a realidade do momento da prestação de contas, realizada de forma mensal.

*****O valor mínimo por filhos deverá ser de R\$ 526,64, conforme INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES /MGI Nº 147, DE 13 DE ABRIL DE 2026.**

******O valor total do reembolso Auxílio-Creche se trata do reembolso proporcional à quantidade de postos de trabalho do item para cálculo de valor unitário dos postos, para posterior cálculo do valor total após a multiplicação dos valores por postos de serviço.**

*******Para maiores informações verificar na íntegra:**

- Decreto 12.174/2024 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-

(CABEÇALHO DA LICITANTE)

ANEXO VI - A - PROPOSTA DE PREÇOS E PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PROPOSTA COMERCIAL

Ao Conselho Regional de Enfermagem do Paraná

Tendo examinado minuciosamente as normas especificadas no Edital e anexos do Pregão Eletrônico nº XX/20XX do Processo Administrativo nº COREN-PR.607.2024, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento via Call Center para o Coren-PR, apresentamos a nossa proposta de preços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no presente processo:

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Razão Social	xxxx	CNPJ:	xxxx
Endereço completo	xxxx (rua, nº, complemento, bairro, cidade, UF, CEP)		
Telefones	(xx) xxxx-xxxx, (xx) xxxx-xxxx, (xx) xxxx-xxxx.		
E-mail	xxx@xxx.com.br		
Dados Bancários	Banco xxx, Agência xxx, Conta Corrente xxxx		
Representante legal	xxxxx (nome completo, RG, CPF, cargo, endereço completo)		
Responsável pela Assinatura do Contrato	xxxxx (nome completo, RG, CPF, cargo, endereço completo)		

Item	Descrição/ Especificação	Catser	Unidade de Medida	Qtde. de Postos	Valor mensal por posto de serviço	valor total mensal	Valor total anual
1	Operador de Telemarketing Receptivo - CBO 4223-15	20605	Posto de Serviço mensal	6	R\$ 4.013,14	R\$ 24.078,83	R\$ 288.945,94
2	Supervisor CBO - 4201.35	25623	Posto de Serviço mensal	1	R\$ 7.216,53	R\$ 7.216,53	R\$ 86.598,39
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO (LOTE ÚNICO)						R\$ 31.295,36	R\$ 375.544,32

RELAÇÃO DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

Inclui-se por conta da contratada o fornecimento de todo insumo para uso dos profissionais durante a execução de suas atividades. Relação de insumos consta em relação anexa a esta proposta.

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- Declaramos conhecer a legislação de regência e que os serviços serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.
- Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data estabelecida para a sua apresentação.

xxx Local e data xxx

XXX XXXX XXXXXXXX

Cargo: xxxx

RG: xxxx

CPF: xxxx

ANEXO VI - B - OPERADOR

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº Processo	COREN-PR.607.2024
Pregão Nº	

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	2026
D	Nº de meses de execução contratual	12

Identificação do Serviço	
Tipo de Serviço	Operador de Telemarketing Receptivo - CBO 4223-15
Unidade Medida	Posto de Serviço mensal
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	Operador de Telemarketing Receptivo
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4223-15
3	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.216,66
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Operador de Telemarketing
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/06/2025

Módulo 1: Composição da Remuneração		
Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ 1.216,66
C	Outros (especificar)	
Total de Remuneração		R\$ 1.216,66

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%	101,39
B	Adicional de Férias	2,78%	33,80
Total de benefícios mensais e diários			R\$ 135,18
Total de Remuneração e benefícios mensais e diários			R\$ 1.351,84

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%	270,37
B	Salário educação	2,50%	33,80
C	Seg. acid. de trabalho/SAT (Cálculo=RATx FAP)	RAT 1% FAP 1	13,52
D	SESC ou SESI	1,50%	20,28
E	SENAI - SENAC	1,00%	13,52
F	SEBRAE	0,60%	8,11
G	INCRA	0,20%	2,70
H	FGTS	8,00%	108,15
TOTAL		33,80%	R\$ 470,44

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	
A	Transporte	179,00	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	618,45	
C	Reembolso Auxílio-Creche	Qtde total de filhos de todos os empregados da função e local que utilizarem o reembolso 1	87,77
		Valor por filho 526,64	
D	Convênio Saúde		
E	Benefício Assistência Médica	48,50	
F	Benefício Social Familiar		
G			
H			
I			
J	OUTROS		
Total de benefícios mensais e diários			R\$ 933,72

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	135,18
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	470,44
2.3	Benefícios Mensais e Diários	933,72
Total		R\$ 1.539,35

Módulo 3: Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado - API (Custo parcialmente renovável)	0,498%	6,73
B	Incidência do FGTS sobre o API (Custo não renovável)	0,040%	0,54
C	Multa do FGTS sobre o API	3,556%	48,07
D	Aviso Prévio Trabalhado - APT (Custo parcialmente renovável)	1,944%	26,29
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o APT (Custo não renovável)	0,657%	8,88
F	Multa do FGTS sobre o APT	0,020%	0,27
TOTAL			R\$ 90,78

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%	122,68
B	Substituto na cobertura de Ausências legais	1,630%	22,04
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade	0,020%	0,27
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de Trabalho	0,051%	0,69
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,055%	0,74
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00
TOTAL		10,83%	R\$ 146,42
G	Incidência do submódulo 2.2	3,661%	R\$ 49,49
TOTAL		14,49%	R\$ 195,91
Custo do dia			R\$ 94,89

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	195,91
Total		195,91

Módulo 5: Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Depreciação de materiais e equipamentos	78,63
D	Outros	
Total		R\$ 78,63

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	Custos Indiretos (despesas operacionais/administrativas)	5,0000%	156,07
B	Lucro	5,0000%	163,87
C	Tributos	14,25%	571,87
	C.1 - Tributos Federais		
	PIS	1,65%	66,22
	COFINS	7,60%	305,00
	INSS (CPRB)	0,00%	0,00
	C.2 - Tributos Municipais		
	ISS	5,00%	200,66
	C.3 - Tributos Estaduais		
	(especificar)		0,00
Total de Custos Indiretos, Tributos e Lucro			R\$ 891,81

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão-de-obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)		Valor
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.216,66
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.539,35
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	90,78
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	195,91
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	78,63
Subtotal (A+B+C+D+E)		R\$ 3.121,33
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$ 891,81
Valor Total por Empregado		R\$ 4.013,14
Fator K		3,30

CÁLCULO VALE TRANSPORTE E VALE ALIMENTAÇÃO

CÁLCULO VALE TRANSPORTE			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
2,00	R\$ 6,00	42	R\$ 252,00
%	Salário Base		TOTAL
6,00	R\$ 1.216,66	R\$	73,00
BENEFÍCIO VALE TRANSPORTE			
R\$ 252,00	R\$ 73,00	R\$	179,00

CÁLCULO VALE ALIMENTAÇÃO (CONFORME CCT)

QTDE/MÊS	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
1	31,00	21	R\$ 651,00
%	Valor indicado (cfe. CCT cláusula 13ª parágrafo 1º)		TOTAL
5,00	R\$ 651,00	R\$	32,55
BENEFÍCIO VALE ALIMENTAÇÃO			
R\$ 651,00	R\$ 32,55	R\$	618,45

ANEXO VI - B
MÓDULO 1 - INSUMOS DIVERSOS OPERADOR

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE TOTAL (12 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VIDA ÚTIL EM MESES (PARA CÁLCULO DE DEPRECIAÇÃO)	VALOR DA DEPRECIAÇÃO MENSAL
1	Módulo De Trabalho para Call Center Material: Madeira Mdf , Características Adicionais: Altura Regulável, em conformidade à NR17	UND	1	R\$ 570,44	120	4,753666667
2	Cadeira Giratória: capacidade mínima de carga de 100 Kg Estrutura: Base giratória, 5 rodízios, regulagem de altura, regulagem de encosto, com braços reguláveis, em conformidade à NR17.	UND	1	R\$ 447,00	120	3,725
3	Computador e periféricos	CONJUNTO	1	R\$ 4.209,00	60	70,15
4	Outros (especificar e informar tempo de depreciação conforme tabela da RF)					
5	Outros (especificar e informar tempo de depreciação conforme tabela da RF)					
VALOR MENSAL DE DEPRECIAÇÃO DE MOBILIÁRIO (12 MESES)					R\$	78,63

Nota:

- 1) O licitante deverá preencher os campos na cor AMARELA.
- 2) O licitante não poderá desbloquear as células das planilhas de custo e formação de preços, para não comprometer a segurança do certame e a agilidade na análise dos
- 3) não há uso de outros materiais e equipamentos.

ANEXO VI - C - SUPERVISOR

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº Processo

Pregão Nº

COREN-PR.607.2024

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	2026
D	Nº de meses de execução contratual	12

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Supervisor CBO - 4201.35
Unidade Medida	Posto deServiço mensal
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	Supervisor de Telemarketing Receptivo
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4201.35
3	Salário normativo da categoria profissional	R\$ 2.758,00
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisor de Telemarketing
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/06/2025

Módulo 1: Composição da Remuneração

Composição da Remuneração

1	Valor (R\$)	
A	Salário Base	R\$ 2.758,00
C	Outros (especificar)	
Total de Remuneração		R\$ 2.758,00

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%	229,83
B	Adicional de Férias	2,78%	76,61
Total de benefícios mensais e diários			R\$ 306,44
Total de Remuneração e benefícios mensais e diários			R\$ 3.064,44

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%	612,89
B	Salário educação	2,50%	76,61
C	Seg. acid. de trabalho/SAT (Cálculo=RATxFAP)	RAT 1% FAP 1	30,64
D	SESC ou SESI	1,50%	45,97
E	SENAI - SENAC	1,00%	30,64
F	SEBRAE	0,60%	18,39
G	INCRA	0,20%	6,13
H	FGTS	8,00%	245,16
TOTAL		33,80%	R\$ 1.066,43

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	86,52
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	618,45
C	Reembolso Auxílio-Creche	Qtde total de filhos de todos os empregados da função e local que utilizarem o reembolso 1 0,00
D	Convênio Saúde	
E	Benefício Assistência Médica	48,50
F	Benefício Social Familiar	
G		
H		
I		
J	OUTROS	
Total de benefícios mensais e diários		R\$ 753,47

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	306,44
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	1066,43
2.3	Benefícios Mensais e Diários	753,47
Total		R\$ 2.126,34

Módulo 3: Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio Indenizado - API (Custo parcialmente renovável)	0,498%	15,26
B	Incidência do FGTS sobre o API (Custo não renovável)	0,040%	1,22
C	Multa do FGTS sobre o API	3,556%	108,97
D	Aviso Prévio Trabalhado - APT (Custo parcialmente renovável)	1,944%	59,59
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o APT (Custo não renovável)	0,657%	20,14
F	Multa do FGTS sobre o APT	0,020%	0,61
TOTAL			R\$ 205,79

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%	278,10
B	Substituto na cobertura de Ausências legais	1,630%	49,95
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade	0,020%	0,61
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de Trabalho	0,051%	1,56
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,055%	1,69
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00
TOTAL		10,83%	R\$ 331,91
G	Incidência do submódulo 2.2	3,661%	112,19
TOTAL		14,49%	R\$ 444,10
<i>Custo do dia</i>			R\$ 169,67

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	444,10
Total		444,10

Módulo 5: Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Depreciação de materiais e equipamentos	78,63
D	Outros	
Total		R\$ 78,63

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	Custos Indiretos (despesas operacionais/administrativas)	5,000%	280,64
B	Lucro	5,000%	294,68
C	Tributos	14,25%	1028,36
	C.1 - Tributos Federais		
	PIS	1,65%	119,07
	COFINS	7,60%	548,46
	INSS (CPRB)	0,00%	0,00
	C.2 - Tributos Municipais		
	ISS	5,00%	360,83
	C.3 - Tributos Estaduais		
	(especificar)		0,00
Total de Custos Indiretos, Tributos e Lucro			R\$ 1.603,67

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão-de-obra vinculada à execução Contratual (valor por empregado)		Valor
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	2.758,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	2.126,34
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	205,79
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	444,10
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	78,63
Subtotal (A+B+C+D+E)		R\$ 5.612,86
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$ 1.603,67
Valor Total por Empregado		R\$ 7.216,53
Fator K		2,62

CÁLCULO VALE TRANSPORTE E VALE ALIMENTAÇÃO

CÁLCULO VALE TRANSPORTE			
QTDE/DIA	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
2,00	R\$ 6,00	42	R\$ 252,00
%	Salário Base		TOTAL
6,00	R\$ 2.758,00	R\$	165,48
BENEFÍCIO VALE TRANSPORTE			
R\$ 252,00	R\$ 165,48	R\$	86,52

CÁLCULO VALE ALIMENTAÇÃO (CONFORME CCT)

QTDE/MÊS	VALOR	QTDE/MÊS	TOTAL
1	31,00	21	R\$ 651,00
%	Valor indicado (cfe. CCT cláusula 13ª parágrafo 1º)		TOTAL
5,00	R\$ 651,00	R\$	32,55
BENEFÍCIO VALE ALIMENTAÇÃO			
R\$ 651,00	R\$ 32,55	R\$	618,45

ANEXO VI - C
MÓDULO 1 - INSUMOS DIVERSOS SUPERVISOR

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE TOTAL (12 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VIDA ÚTIL EM MESES (PARA CÁLCULO DE DEPRECIAÇÃO)	VALOR DA DEPRECIAÇÃO MENSAL
1	Módulo De Trabalho para Call Center Material: Madeira Mdf , Características Adicionais: Altura Regulável, em conformidade à NR17	UND	1	R\$ 570,44	120	4,753666667
2	Cadeira Giratória: capacidade mínima de carga de 100 Kg Estrutura: Base giratória, 5 rodízios, regulagem de altura, regulagem de encosto, com braços reguláveis, em conformidade à NR17.	UND	1	R\$ 447,00	120	3,725
3	Computador e periféricos	CONJUNTO	1	R\$ 4.209,00	60	70,15
4	Outros (especificar e informar tempo de depreciação conforme tabela da RF)					
5	Outros (especificar e informar tempo de depreciação conforme tabela da RF)					
VALOR MENSAL DE DEPRECIAÇÃO DE MOBILIÁRIO (12 MESES)					R\$	78,63

Nota:

- 1) O licitante deverá preencher os campos na cor AMARELA.
- 2) O licitante não poderá desbloquear as células das planilhas de custo e formação de preços, para não comprometer a segurança do certame e a agilidade na análise dos custos da
- 3) não há uso de outros materiais e equipamentos.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

Anexo VIII – 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 04 (quatro) módulos (A, B, C e D).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

INDICADOR – Soma da pontuação dos módulos de avaliação: A, B, C e D.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir índices mínimos aceitáveis de qualidade na prestação de serviços, com base nos critérios de: Treinamento da Equipe; Assiduidade; Pontualidade; e Relacionamento.
Meta a cumprir	Mínimo de 10 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 e D.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	De 10 a 12 pontos – 100% da fatura De 4 a 9 pontos – 99% da fatura De 0 a 3 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. Quatro módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cálculo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Módulos	Peso da avaliação para cada ponto obtido	Pontuação máxima
A	1,0	3,0
B	1,0	3,0
C	1,0	3,0
D	1,0	3,0
Resultado máximo da avaliação		12



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

2.4. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de pontuação obtida	Percentual de recebimento na fatura
10,0 a 12,0	100%
9,0 a 4,0	99%
3,0 a 0,0	98%

2.5. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir pelo menos a meta de 10,0 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 máximo previsto na tabela mais de três vezes durante a vigência deste contrato (12 meses);

2.8.3. A pontuação for inferior a 4,0 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

PERÍODO AVALIADO:		VIGÊNCIA CONTRATUAL:	
CONTRATO N.º:		PA N.º:	COREN-PR.607/2024
CONTRATADA:		PF N.º:	
CNPJ:		PREPOSTO:	
OBJETO:			

TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO ELETRÔNICO N.º ____/2026
DESCRIÇÃO
META A CUMPRIR
Mínimo de 10 pontos
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO
De 10 a 12 pontos – 100% da fatura
De 4 a 9 pontos – 99% da fatura
De 0 a 3 pontos – 98% da fatura

MÓDULO A	
Treinamento da Equipe	
Os serviços são executados por funcionários capacitados, acrescentando valor a <u>prestação do serviço.</u>	3
Os serviços são executados por funcionários capacitados, mas que vez ou outra, <u>compromete a prestação dos serviços.</u>	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
Pontuação Obtida	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

MÓDULO B	
Assiduidade	
Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços.	3
Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços	2
Empregados comparecem ao serviço, mas faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês	1
Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral	0
Pontuação Obtida	

MÓDULO C	
Pontualidade	
Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante.	3
Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída	2
Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho.	1
Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante	0
Pontuação Obtida	

MÓDULO D	
Relacionamento	
Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, acatando as orientações da contratante.	3
Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante	2
Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante.	1
Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas e não acatam as orientações da contratante	0
Pontuação Obtida	

PONTUAÇÃO TOTAL DOS MÓDULOS A, B, C e D	
--	--

DETALHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS	
N.º	DESCRIÇÃO
1	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

2	
3	

ANEXOS

FISCAL DE CONTRATO:	
DATA:	Portaria nº ____/2026