

Título: Pregão Eletrônico Nº 90002/2026, objetivando a contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

Modalidade: Pregão Eletrônico

Nº da licitação: 90002/2026

Nº Processo SEI: 165.00002624/2025-27

Objeto: [Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra].

Início de recebimento das propostas: 20/01/2026

Abertura da sessão pública: 03/02/2026 10:00:00

Local da abertura sessão: WWW.GOV.BR/COMPRAS

Link PNCP: <https://pncp.gov.br/app/editais/57659583000184-1-000005/2026>

PREGÃO ELETRÔNICO

90002/2026

CONTRATANTE (UASG)

(990029 - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP)

OBJETO

[Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra]

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

SIGILOS

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **03/02/2026 às 10:00h** (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

[menor preço por item]

MODO DE DISPUTA:

[aberto]

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM



Baixe o app Compras.gov.br
e apresente sua proposta

Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DO REGISTRO DE PREÇOS	3
3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	6
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	7
7. DA FASE DE JULGAMENTO	10
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO	12
9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	14
10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA	14
11. DOS RECURSOS	14
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	15
13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	18
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	19

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCONSP**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2026**

(Processo Administrativo nº165.00002624/2025-27)

Torna-se público que o(a) Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCONSP, por meio do(a) Diretoria Adjunta de Administração e Finanças, sediado(a) Rua Conselheiro Furtado n. 503 – Liberdade – São Paulo/SP, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), do [Decreto estadual nº 67.608, de 27 de março de 2023](#), da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022](#), e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, observando-se as subdivisões subsequentes na forma de itens que compõem este instrumento.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, enquadrando-se como serviços comuns contínuo, com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, e não definidos como serviços de engenharia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.2. *A licitação será realizada em único item.*

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. *A disciplina deste item 2 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.*

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que atuem em atividade compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.1.2. 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.

3.2. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados na subdivisão 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.

3.3. A não observância do disposto na subdivisão anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.4. *Nos limites previstos no art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), serão observadas, caso aplicáveis, as regras de tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte.*

3.5. Em relação às regras aplicáveis à presente licitação concernentes a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que:

3.5.1. *Para os itens/grupos 01, a participação é ampla, sendo aplicáveis as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 45 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), observado o disposto no § 2º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#).*

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) Anexo(s);

3.6.2. 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, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

3.6.3. 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, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

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

3.6.5. 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;

3.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

3.6.7. 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;

3.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.6.9. aquele que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

3.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade licitante ou 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](#).

3.7.1. A vedação de participação de agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante de que trata a subdivisão acima 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.

3.8. O impedimento decorrente de imposição de sanção de que trata o item 3.6.4 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.

3.9. No que concerne aos itens 3.6.2 e 3.6.3, equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10. *Não poderão disputar esta licitação sociedades cooperativas, tendo em vista o disposto no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021, e no art. 5º da Lei nº 12.690, de 2012.*

3.11. *Não poderão disputar esta licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio.*

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o *[preço]*, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

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

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como que a proposta apresentada compreenderá 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;

4.3.2. não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal](#);

4.3.3. 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](#);

4.3.4. 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.

4.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte *ou sociedade cooperativa que atenda ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 2007* deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021](#), excetuada a hipótese de se verificar uma das exceções dos [§§ 1º ao 3º do art. 4º supracitado](#), conforme especificado nos itens 4.4.1 e 4.4.2 subsequentes.

4.4.1. Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos [§§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.

4.4.2. Não têm direito ao tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), as microempresas, as empresas de pequeno porte *e as cooperativas* que, no ano-calendário de realização da licitação, 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, nos termos do [§ 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.4.3. Na hipótese de se verificar uma das exceções especificadas no item 4.4.1 ou no item 4.4.2, ou de não cumprimento de outro requisito legal para tratamento favorecido, o licitante deverá assinalar o campo “não”, por não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

4.4.4. Na hipótese de item para participação exclusiva de microempresas, empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.

4.4.5. Na hipótese de itens em que a participação não seja exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.5. A falsidade da declaração de que tratam os itens 4.3 e 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

4.8. 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.

4.9. 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.

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. *[Valor unitário e total do item]*

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver determinação legal de retenção de tributo, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais que sejam estabelecidos na legislação vigente.

5.6. As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas.

5.6.1. Quando for o caso, e se vier a ser contratado, o licitante na situação descrita na subdivisão acima deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último

dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do art. 30, *caput*, inc. II, e § 1º, inc. II, da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

5.6.2. Se o Contratado não realizar espontaneamente o requerimento de que trata a subdivisão acima, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que o Contratado seja excluído de ofício do Simples Nacional, nos termos do art. 29, inc. I, da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe a documentação que integra este Edital, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

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

5.10. O descumprimento das regras supramencionadas por parte do Contratado pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas competente 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, inc. IX, da Constituição Federal](#), e do art. 33, inc. X, da [Constituição do Estado de São Paulo](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e do Contratado ao pagamento de indenização pelos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. 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.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

6.4. 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.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de **[valor inferior]** ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de **[valores]** 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\$ 1.000,00 (Um mil reais)**.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado, definido no início deste Edital.

6.11. *Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, segundo o qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.*

6.11.1. *A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.*

6.11.2. *A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata a subdivisão acima, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.*

6.11.3. *Não havendo novos lances na forma estabelecida nas subdivisões anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação.*

6.11.4. *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.*

6.11.5. *Após o reinício previsto na subdivisão acima, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.*

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

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

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

6.15. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

6.18. *Em relação à hipótese de 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.*

6.18.1. *Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.*

6.18.2. *A melhor classificada nos termos da subdivisão acima 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.*

6.18.3. *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 na subdivisão acima.

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

6.18.5. *Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.*

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado (se adotado esse modo de disputa no início deste Edital e no item 6.11).

6.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, os critérios de desempate serão aqueles previstos no *caput* do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

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

6.19.1.2. 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 na Lei nº 14.133, de 2021, conforme regulamento;

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

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

6.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, nos termos do § 1º do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado de São Paulo;

6.19.2.2. empresas brasileiras;

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

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

6.19.3. Caso persista o empate após obedecido o disposto no *caput* e no § 1º do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, o desempate ocorrerá por sorteio, a ser realizado em local, data e horário que serão divulgados por meio de mensagem no sistema, sendo facultada a presença a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

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

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

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

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

6.20.4. 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, de documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante antes de findo o prazo, ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio da documentação exigida.

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. 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](#), na legislação correlata, e no item 3.6 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. Sicaf;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

7.1.5. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>); e

7.1.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

7.2. Em relação a pessoa jurídica licitante, a consulta ao cadastro CNCIAI será realizada também quanto a seu sócio majoritário, por força do [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. 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 ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, caput](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 1º](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 2º](#), c/c [Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será considerado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Caso atendidas as condições de participação, prosseguirá a análise da fase de julgamento da proposta classificada em primeiro lugar.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido a microempresas e empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5 e 4.4 deste Edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, 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.

7.6.1. Se a proposta vencedora for desclassificada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.6.2. Encerrada a fase de julgamento, caso se verifique a conformidade da proposta de que trata o item 7.6, o pregoeiro passará à verificação da documentação de habilitação do licitante conforme disposições do item 8.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. conter vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus Anexos;

7.7.3. apresentar preços inexecutáveis ou permanecer acima do orçamento estimado definido para a contratação;

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

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável.

7.8. *Serão considerados indício de inexecutabilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.*

7.8.1. *A inexecutabilidade, na hipótese de que trata a subdivisão acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:*

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

7.8.1.2. *inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.*

7.9. *Em acréscimo às disposições acima, deverão ser observados os seguintes preceitos:*

7.9.1. *A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio de planilha de custos e formação de preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final.*

7.9.2. *A apresentação de valores abaixo dos respectivos custos referentes a itens isolados da planilha de custos e formação de preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais*

7.9.3. *A fim de assegurar o tratamento isonômico entre os licitantes, informa-se que foi(ram) utilizado(s) o(s) seguinte(s) acordo(s), dissídio(s) ou convenção(ões) coletiva(s) de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração:*

7.9.4. *a) convenção coletiva aplicável atendimento telefônico.*

7.9.5. *7.9.3.1. O(s) sindicato(s) e instrumento(s) coletivo(s) indicado(s) na subdivisão acima não são de utilização obrigatória pelos fornecedores, tendo em vista que a definição do(s) sindicato(s) e instrumento(s) coletivo(s) adequado(s) a cada fornecedor depende do enquadramento sindical a ele aplicável nos termos da legislação vigente. Ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o*

cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas aos quais o Contratado estiver vinculado nos termos da legislação vigente.

7.9.6. *Na hipótese de contratação com a previsão de itens de custos vedados, tais valores serão glosados e os itens serão excluídos da planilha, garantidos ampla defesa e contraditório.*

7.9.7. *Em todo caso, deverá ser garantido o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente, o que for maior.*

7.9.8. *Anteriormente à celebração da contratação, o licitante vencedor deverá apresentar:*

7.9.9. *Cópia da carta ou registro sindical do sindicato no qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou por força de decisão judicial;*

7.9.10. *Comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019, de 1974.*

7.9.11. *O licitante se responsabiliza pelas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual o licitante não tenha sido representado por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando o Contratado às sanções previstas no art. 156, caput, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021.*

7.9.12. *O Contratado possui responsabilidade exclusiva pelo cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e pelo eventual ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda por intercorrências na execução dos serviços contratados, resultante da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado.*

7.9.13. *Deverá ser observada a aderência ao instrumento coletivo do trabalho ao qual a proposta do licitante esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de custos e formação de preços do contrato, em observância ao disposto no inc. II do art. 135 da Lei nº 14.133, de 2021.*

7.10. Se houver indícios de inexecutabilidade 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.

7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, 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.

7.11.1. O ajuste de que trata a subdivisão acima se limita ao saneamento de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.11.2. 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.

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

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados no Anexo I deste Edital, consistindo na documentação necessária e suficiente para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

8.1.2. *Considerando que na presente licitação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia, ou de apresentar declaração de conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, observando-se o disposto na documentação que integra este Edital como Anexo.*

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

8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.3. 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](#).

8.4. 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 ([art. 63, I, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

8.5. 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.

8.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica 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 entrega das propostas.

8.7. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, quanto aos documentos por ele abrangidos.

8.7.1. 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 ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 4º, § 1º, e art. 6º, § 4º, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

8.8. 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 ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, caput, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

8.8.1. A não observância do disposto na subdivisão acima poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, parágrafo único, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023](#)).

8.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.9.1. 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.

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

8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal especificados na documentação que integra este Edital como Anexo somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 64](#)):

8.11.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

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

8.12. 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.

8.13. 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 definido no item 8.9.1.

8.14. 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 a subdivisão anterior.

8.15. *A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, das empresas de pequeno porte que atendam ao disposto no art. 34 da [Lei nº 11.488, de 2007](#) somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação, exceto na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.*

8.15.1. *Havendo alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o licitante habilitado nas condições da subdivisão acima deverá comprovar sua regularização sob pena de decadência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que o licitante for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.*

8.16. A disciplina da adjudicação e da homologação encontra-se no item 14 deste Edital.

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. *A disciplina deste item 9 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.*

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1. *A disciplina deste item 10 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.*

11. DOS RECURSOS

11.1. 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](#).

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

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

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

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

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

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

11.5. 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 o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

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

11.7. 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.

11.8. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados *pelo meio eletrônico* compras@procon.sp.gov.br.

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

12.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

12.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;

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

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

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

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

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

12.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração;

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

- 12.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 12.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 12.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 12.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 12.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 12.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 12.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 2013](#).

12.2. Com fundamento na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes, adjudicatários e/ou Contratado as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- 12.2.1. advertência;
- 12.2.2. multa;
- 12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
- 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4. A sanção de multa será aplicada após regular processo administrativo, e calculada com observância dos seguintes parâmetros:

- (1) *Multa Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;*
- (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 suplementação ou reposição da garantia;*
- a. *O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;*
- (3) *Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*
- (4) *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*
- (5) *Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*
- (6) *Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;

(8) De 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento), em caso de não apresentação, no prazo fixado pela fiscalização contratual, dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato (art. 50, da Lei n.º 14.133, de 2021), nas hipóteses previstas no Termo de Referência.

12.4.1. A sanção de multa prevista no inciso II do *caput* do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), calculada na forma deste Edital, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (§ 3º do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa.

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

12.6. A sanção de advertência será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência da infração administrativa relacionada no item 12.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.8, 12.1.9, 12.1.10, 12.1.11 e 12.1.12, bem como das infrações administrativas previstas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja extensão e duração observará o disposto no art. 156, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no item 12.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas (art. 90, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.10. A apuração de responsabilidade relacionada 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 nos termos do art. 158 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante, o adjudicatário ou o Contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.12. Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 166 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.13. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 167 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

12.15. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

12.16. 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, caso exigida na documentação que integra o Edital, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.17. Os atos previstos como infrações administrativas na lei 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 a autoridade competente definidos na referida Lei.

12.18. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), 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, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 do referido diploma legal.

12.19. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele 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 (art. 161 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar a impugnação ou o pedido de esclarecimento até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

13.2. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *pelo(s) seguinte(s) meio(s)*: compras@procon.sp.gov.br.

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

13.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional, e, caso ocorra, será motivada nos autos do processo de licitação.

13.4. A decisão da impugnação ou a resposta ao pedido de esclarecimento serão divulgadas em sítio eletrônico oficial conforme especificado na subdivisão subsequente, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.4.1. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimento serão juntadas aos autos do processo licitatório, ficarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, e serão publicadas *no sistema e no(s) sítio(s) eletrônico(s) na Internet* <https://doe.sp.gov.br/>, sem informar a identidade do responsável pela impugnação ou pelo pedido de esclarecimento.

13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

13.6. A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus Anexos.

13.7. A ausência de pedido de esclarecimento implicará na presunção de que os interessados não tiveram dúvidas a respeito da presente licitação, razão pela qual não serão admitidos questionamentos extemporâneos.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Exaurida a fase recursal, será observado o disposto no art. 71 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.1.1. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade superior adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

14.2. *A disciplina da formalização da contratação observará o disposto nas subdivisões deste item 14.2.*

14.2.1. *Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, sua formalização ocorrerá mediante a [assinatura de Termo de Contrato], cuja minuta integra este Edital como Anexo.*

14.2.1.1. Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo adjudicatário para fins de comprovação das condições de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Administração verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando a ele os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

14.2.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos na subdivisão acima por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

14.2.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do adjudicatário no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL". Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#).

14.2.1.4. Com a finalidade de verificar se o licitante mantém as condições de participação no certame, serão novamente consultados, previamente à celebração da contratação, os cadastros especificados no item 7.1 deste Edital.

14.2.1.5. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração da contratação:

14.2.1.5.1. a apresentação do(s) documento(s) que deva(m) ser exibido(s) pelo adjudicatário anteriormente ou por ocasião da celebração da contratação, caso exigida em disposição(ões) ou declaração(ões) específica(s) que esteja(m) prevista(s) neste instrumento ou na documentação que o integra como Anexo;

14.2.2. *O adjudicatário terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo das sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#).*

14.2.2.1. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável.

14.2.2.2. O prazo para assinatura previsto na subdivisão anterior poderá ser prorrogado por igual período, por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

14.2.2.3. Será considerado celebrado o contrato, em caso de assinaturas por meio eletrônico em datas diferentes, na data da última assinatura eletrônica das partes do termo contratual.

14.2.3. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar manter as condições de habilitação e preencher as condições de contratação consignadas neste Edital, ou não assinar o contrato, ou recusar a contratação, a Administração, sem prejuízo da apuração do cabimento de aplicação de sanções e das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para a celebração do contrato em conformidade com o procedimento e as condições estabelecidas no art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2.4. Será facultada à Administração a convocação dos demais licitantes classificados para a contratação de remanescente em consequência de rescisão de contrato celebrado com fundamento nesta licitação, observados os critérios estabelecidos no § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

14.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o 1º (primeiro) dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

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

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

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

14.8. Os casos omissos serão solucionados pelo pregoeiro.

14.9. 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.

14.10. 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.

14.11. No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

14.11.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

14.11.2. 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, nos termos do inc. III do art. 12 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.12. Caso seja vencedor da licitação, o licitante a ser contratado estará sujeito à assinatura de Termo de Ciência e de Notificação, quando prevista a sua apresentação em ato normativo editado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, conforme a disciplina aplicável.

14.13. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no *sítio eletrônico* <https://doe.sp.gov.br/>.

14.14. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

14.15. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

14.15.1. *ANEXO I - Termo de Referência;*

14.15.1.1. Anexo I.1 – Estudo Técnico Preliminar;

14.15.2. *ANEXO II – [Minuta de Termo de Contrato];*

14.15.3. *ANEXO III – Modelos(s) referente(s) a planilha de proposta;*

14.15.4. *ANEXO IV – Modelo(s) de Declaração(ões);*

14.15.5. *ANEXO V – Modelos referentes à vistoria prévia;*

São Paulo, 13 de janeiro de 2026

[Flávio Augusto Maciel Castaldelli

]

**ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA**

ESP-FUND. DE PROT. E DEFESA DO CONSUMIDOR

Termo de Referência 127/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
127/2025	990029-ESP-FUND. DE PROT. E DEFESA DO CONSUMIDOR	DANIELA MORGANTI MARTINS SILVA	16/01/2026 12:47 (v 0.13)
Status	CONCLUIDO		

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		165.00002624/2025-27

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO.

1.1 Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	Un. MEDIDA	QTDE
1	Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra	5380	Unidade	1

1.1.1 Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2 Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3 O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comum, por não demandar a necessidade conhecimento técnico especializado para a prestação do serviço, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados do(a) data estabelecida para o início dos serviços, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1 O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista que atenderá de forma contínua a Administração, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

Subcontratação

1.5. O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual

2. Fundamentação da contratação

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

3. Descrição da solução

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

4. Requisitos da contratação

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:”. A explanação sobre a garantia passa a ser o Item 4.2.

Garantia da contratação

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

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

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

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

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

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

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

4.3.1 A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

4.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.5. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10:00 (dez) horas às 16:00 (dezesseis) horas .

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

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

4.7.1 A vistoria prévia na sede da Fundação ProconSP, situado à Rua Conselheiro Furtado, 503 - Liberdade - São Paulo/SP;

4.7.2 O agendamento ocorrerá pelo endereço eletrônico: flavio.castaldelli@procon.sp.gov.br , cristina.galhardo@procon.sp.gov.br e rose.gois@procon.sp.gov.br.

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

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

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: a contar da emissão da ordem de serviços.

5.1.2 A CONTRATADA deverá informar o dia que irá apresentar que apresentará a equipe completa na sede da CONTRATANTE, em data e horário designados conjuntamente com o fiscal da contratação;

5.1.3 A CONTRATANTE fornecerá uma capacitação aos funcionários da CONTRATADA após o início do serviço, sendo que a capacitação irá durar até 10 (dez) dias corridos;

5.1.4 Os demais procedimentos quanto à Execução do Serviço seguirão as disposições do Tópico "Descrição da solução como um todo", constante no Estudo Técnico Preliminar em Anexo.

Local e horário da prestação dos serviços:

5.2. Os serviços serão prestados conforme as disposições do tópico "Descrição da solução como um todo", constante no Estudo Técnico Preliminar em anexo.

Rotinas a serem cumpridas:

5.3. A execução contratual observará as rotinas dispostas no tópico "Descrição da solução como um todo", constante no Estudo Técnico Preliminar em anexo.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

5.4. A demanda do órgão tem como base as características previstas no Estudo Técnico Preliminar.

Especificação da garantia do serviço:

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato:

5.6. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. Modelo de gestão do contrato

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

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

6.3. As comunicações entre o Contratante e 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 Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado 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 seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. O Contratado deverá manter preposto no local de execução do objeto.

6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto do Contratado, 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 pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

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 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17).

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, § 1º, e Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

6.12. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, III).

6.13. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, IV).

6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei nº 14.133, de 2021, artigo 117, § 2º).

6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

6.16. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução dos serviços.

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

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

6.19. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

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

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

6.22. É vedada a atribuição ao Contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ele realizada.

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

6.24. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei nº 14.133, de 2021 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, artigo 17, parágrafo único, 6).

6.25. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento do Contratado que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido

neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, § 2º, Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, c/c a Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, e o artigo 1º, VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

6.26. A fiscalização de que trata este item 6 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.

6.27. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização técnica não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

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

Fiscalização Administrativa

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

6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, IV).

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

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

6.32.1 No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços, o Contratado deverá apresentar a seguinte documentação:

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

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

6.32.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados do Contratado que prestarão os serviços;

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

6.32.1.5. comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019, de 1974;

6.32.2 Até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços (ou último dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, se não houver equivalente), o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações:

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

6.32.2.2. Certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal /Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação neste instrumento;

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

6.32.2.4. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

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

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

6.32.3.2. Cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomador o Contratante.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.32.4.5. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.33. Nas hipóteses de exigência de comprovações de que tratam as subdivisões anteriores, a não apresentação dos documentos solicitados pela fiscalização contratual no prazo por ela fixado acarretará a aplicação de multa ao Contratado, conforme previsto no instrumento da contratação (art. 50 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.34. Sempre que houver admissão de novo empregado pelo Contratado, os documentos correspondentes aos exigidos no 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços conforme esta seção deverão ser apresentados em relação a

cada novo empregado. O desligamento de empregados no curso do contrato administrativo deve ser devidamente comunicado ao Contratante, com a apresentação pelo Contratado de toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

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

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

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

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

6.36.3 Não haverá pagamento adicional pelo Contratante ao Contratado em razão do cumprimento das obrigações previstas na subdivisão anterior.

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

6.38. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.39. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o Contratante oficiará à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.40. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, o Contratante oficiará ao Ministério do Trabalho e Emprego.

6.41. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento da contratação e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos arts. 50 e 121 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.41.1 O Contratante adotará as medidas cabíveis para assegurar o cumprimento das obrigações trabalhistas e demais obrigações contratuais pelo Contratado sempre que identificar descumprimento, inclusive quando for cientificado dessa circunstância por meio do recebimento de notificação formal enviada por trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou outro meio idôneo.

6.42. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato ao Contratado e reterá o pagamento da fatura mensal, até que a situação seja regularizada (art. 121, § 3º, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021).

6.42.1 Não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, que serão deduzidas do pagamento devido ao Contratado.

6.42.1.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas na subdivisão acima.

6.42.1.2. Os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado não configuram vínculo empregatício, tampouco implicam a assunção de responsabilidade pelo Contratante em relação aos empregados do Contratado por quaisquer obrigações dele decorrentes.

6.43. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pelo Contratado, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.44. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.45. A inadimplência do Contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.46. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.47. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização administrativa não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

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

Gestor do Contrato

6.49. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, inciso III do art. 2º).

6.50. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso IX).

6.51. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI).

6.52. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VIII).

6.53. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VII e parágrafo único).

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

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto ateste de pagamento para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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

7.1.1.1. não tenha produzido os resultados acordados;

7.1.1.2. tenha deixado de executar as atividades contratadas, ou não as tenha executado com a qualidade mínima exigida; ou

7.1.1.3. tenha deixado de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os tenha utilizado com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, que observará a periodicidade mensal:

7.7.1 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 ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.7.2 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.

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

7.11. 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 cabíveis.

7.12. 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.

7.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.13.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI);

7.13.2 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;

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

7.13.4 Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

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

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

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

7.16. 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

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

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

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.19. 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;

7.20. 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, de 2021.

7.21. A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.22. 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.

7.23. 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.

7.24. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.25. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao Sicaf.

Prazo de pagamento

7.26. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

7.27. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, 2023, c/c o art. 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

Forma de pagamento

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

7.28.1 Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

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

7.30. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

7.30.1 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.

7.31. 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.

8. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

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

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

8.6. Sociedade empresária: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

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

8.11. **Ato de autorização** para o exercício da atividade, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

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

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

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

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

8.167. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.18. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

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

8.20. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

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

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

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

c) Patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, correspondente ao período de 12 meses.

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

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

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

8.22. O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnico-Operacional

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

8.23.1 Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

8.23.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos;

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

8.23.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, c/c o art. 1º, inciso VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023;

8.23.3 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

8.23.4 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos;

8.23.5 O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

Outras comprovações

8.24. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1,00

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

10. Adequação orçamentária

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

10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade:171101;

II) Fonte de Recursos: 15012001;

III) Programa de Trabalho: 1412217114964000 ;

IV) Elemento de Despesa:339039;

V) Plano Interno: 99.

10.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro (s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. 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](#).

Documento assinado digitalmente
 ALVARO BATISTA CAMILO
Data: 16/01/2026 14:19:08-0300
verifique em <https://validar.itl.gov.br>

ALVARO BATISTA CAMILO

Diretor da DAOC

ANEXO I.1

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

ESP-FUND. DE PROT. E DEFESA DO CONSUMIDOR

Estudo Técnico Preliminar 93/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 165.00002624/2025-27

2. Descrição da necessidade

A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação PROCON-SP apresenta, por meio deste descritivo, a justificativa para a necessidade de contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico aos consumidores residentes no Estado de São Paulo, por meio do número 151, com o objetivo de apoiar operacionalmente as orientações relacionadas às questões de consumo.

O PROCON-SP tem como missão institucional equilibrar e harmonizar as relações de consumo, cabendo-lhe a elaboração e a execução da política de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Estado de São Paulo. Para o cumprimento desse papel, é essencial dispor de canais de atendimento acessíveis, eficientes e capazes de atender à diversidade do público consumidor.

Nesse contexto, o atendimento telefônico se destaca como instrumento fundamental para a universalização do acesso aos serviços do órgão, pois possibilita a comunicação direta com consumidores de diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e condições de acesso às tecnologias digitais. Trata-se de um canal especialmente relevante para consumidores com menor familiaridade com ferramentas virtuais, notadamente a parcela significativa da população com 60 (sessenta) anos ou mais.

A ampliação e estabilização do atendimento telefônico, por meio da contratação de empresa especializada, representa avanço expressivo na capacidade de atendimento do PROCON-SP, ao garantir respostas ágeis às demandas, inclusive àquelas que exigem orientação imediata, fortalecendo o exercício da cidadania, a participação social e o acesso à informação clara e adequada.

Atualmente, o atendimento telefônico apresenta instabilidade significativa na quantidade de atendentes disponíveis ao longo dos meses. No último trimestre de 2025, por exemplo, houve dias em que o serviço operou com apenas 3 (três) atendentes logados, enquanto em outros tivemos 11 (onze) atendentes. Tal oscilação impacta diretamente a regularidade do serviço e compromete a eficiência do atendimento prestado à população.

No referido período, foram atendidas 6.646 (seis mil, seiscentas e quarenta e seis) ligações, conforme demonstrado no relatório de chamadas anexo, ao passo que 2.694 (duas mil, seiscentas e noventa e quatro) chamadas foram abandonadas pelos consumidores antes de serem atendidos, representando aproximadamente 29% (vinte e nove por cento) do total de chamadas recebidas. A média de atendentes no período foi de aproximadamente 7 (sete) pessoas, conforme indicado no relatório de agentes por hora, evidenciando baixa cobertura diante da demanda existente e subutilização da infraestrutura disponível, o que reforça a necessidade de adoção de solução estrutural capaz de assegurar maior estabilidade e continuidade do serviço.

Ressalte-se que o setor de atendimento telefônico é composto exclusivamente por estagiários, cujo vínculo possui caráter temporário, com prazo máximo de 2 (dois) anos. Ademais, a alta rotatividade, decorrente de desligamentos antecipados, somada à carga horária reduzida e às frequentes ausências, compromete a manutenção dos pontos de atendimento e dificulta o planejamento operacional. Soma-se a isso a inexistência de previsão próxima para realização de concurso público destinado ao provimento de cargos efetivos para esse setor.

A ampliação do quadro funcional por meio de concurso público, além de demandar longo período para sua concretização, implicaria aumento significativo e permanente da folha de pagamento e dos custos de gestão de

pessoal. A terceirização, por sua vez, mostra-se alternativa mais eficiente e econômica, transferindo à empresa contratada a responsabilidade pela gestão de recursos humanos, sem prejuízo da qualidade do serviço prestado.

Além da necessidade de estabilizar o atendimento atual, há interesse institucional na expansão do serviço, que hoje funciona das 9h às 15h, restrito à cidade de São Paulo. A proposta contempla a ampliação do horário para das 8h às 18h e a extensão do atendimento para todo o Estado de São Paulo, ampliando significativamente o alcance do canal 151 e garantindo atendimento equitativo aos consumidores paulistas.

Adicionalmente, considerando que o PROCON-SP completará 50 (cinquenta) anos em maio de 2026 - marco inegável na história do órgão e de sua atuação na proteção e defesa dos direitos dos consumidores - pretende-se disponibilizar também o atendimento por meio do aplicativo WhatsApp. A implementação desse novo canal, alinhada à modernização dos serviços e à ampliação do acesso à informação, exigirá, assim como o atendimento telefônico, suporte humano individualizado e personalizado, especialmente nos casos em que as respostas automatizadas não forem suficientes para o adequado esclarecimento das dúvidas apresentadas pelos consumidores.

Do ponto de vista operacional, a contratação de empresa especializada para disponibilização de 30 (trinta) agentes de atendimento telefônico e 2 (dois) líderes de equipe possibilita absorver a demanda reprimida e planejar a expansão do serviço de forma sustentável. Considerando-se o tempo médio de 7 (sete) minutos por ligação e uma jornada efetiva de 5 (cinco) horas diárias por agente, descontados intervalos e pausas obrigatórias, estima-se uma capacidade máxima de atendimento de aproximadamente 316.800 (trezentos e dezesseis mil e oitocentos) atendimentos ao longo de 12 (doze) meses. Ressalte-se que tal número corresponde à capacidade máxima teórica, podendo sofrer variações em razão de ajustes operacionais, eventuais problemas sistêmicos e do comportamento da demanda efetiva.

Diante do exposto, a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços no canal de atendimento telefônico do PROCON-SP, por meio do número 151, apresenta-se como medida estratégica e necessária, capaz de otimizar recursos, garantir regularidade e qualidade no atendimento, ampliar o alcance das ações institucionais e atender, de forma mais próxima, contínua e eficiente, às demandas dos consumidores residentes no Estado de São Paulo.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor - DAOC	Diretor da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. O contrato de prestação dos serviços terá duração inicial de 30 (trinta) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 10 (dez) anos, na forma da Lei nº 14.133/2021 e alterações, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração.

4.2. Os serviços serão executados de forma contínua, pois sua essencialidade visa atender às demandas de forma permanente e contínua, com necessidade de treinamento dos atendentes, justificando-se a necessidade de mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e/ou o funcionamento das atividades do PROCON-SP, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação do serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Flexibilidade e adaptação às demandas: a contratação de empresa terceirizada permite uma maior flexibilidade para atender às demandas sazonais e variáveis do PROCON-SP, podendo ajustar rapidamente o número de funcionários conforme necessário, sem os entraves burocráticos envolvidos na gestão de servidores públicos.

5.2. Redução de custos operacionais: a terceirização pode resultar em uma significativa redução de custos operacionais. Diversos estudos de mercado demonstram que a contratação de serviços terceirizados pode ser mais econômica do que a manutenção de uma equipe permanente. Isso se deve aos seguintes fatores:

5.2.1. custos com benefícios: empresas terceirizadas oferecem pacotes de benefícios mais flexíveis e geralmente menos custosos;

5.2.2. despesas administrativas: empresas terceirizadas assumem as responsabilidades com a gestão do quadro de funcionários, incluindo recrutamento, treinamento, gestão de folha de pagamento e outras despesas administrativas, reduzindo a carga do PROCON-SP.

5.3. Especialização e eficiência: empresas terceirizadas muitas vezes oferecem mão de obra especializada, com maior conhecimento e experiência em tarefas específicas. Isso resulta em maior eficiência e qualidade na execução das atividades. Além disso, as empresas terceirizadas mantêm seus profissionais atualizados com as melhores práticas do mercado.

5.4. Comparação de preços praticados no mercado: uma análise comparativa dos preços praticados no mercado pelas empresas privadas revela vantagens significativas:

5.4.1. Concorrência e competitividade: o mercado de terceirização é altamente competitivo, o que pressiona as empresas a oferecerem serviços de alta qualidade a preços competitivos;

5.4.2. Economias de escala: empresas terceirizadas frequentemente conseguem economias de escala que lhes permitem oferecer serviços a preços mais baixos do que seria possível para uma organização pública, que necessita contratar individualmente cada serviço.

5.5. Conclusão: diante das justificativas apresentadas, a contratação de mão de obra terceirizada para o PROCON-SP apresenta-se como uma solução vantajosa em termos de flexibilidade, especialização e eficiência. Essa prática não só otimiza os recursos do órgão, como também possibilita uma resposta mais ágil e eficaz às demandas do serviço público.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. Constitui objeto do presente ETP, a contratação de empresa especializada para prestação de serviço no canal de atendimento telefônico, disponível para os consumidores residentes no Estado de São Paulo por meio do número 151.

6.1.1. Cuida-se de serviço que enquadra-se como serviço comum, termos do art. 6º, XIII da Lei nº 14.133/2021, e, portanto, que o objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto do art. 20 da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

6.2. O presente tópico versa sobre a descrição da solução como um todo, passando pelos seguintes itens: serviço, responsabilidades, obrigações, postos e vedações.

6.3. A prestação de serviço compreende a contratação de mão de obra especializada para atendimento telefônico de segunda a sexta-feira, exceto feriados; na sede do PROCON-SP, com ocupação de 2 (dois) postos de líder de equipe, sendo 1 (um) com jornada prevista das 7h45 às 13h45; e 1 (um) com jornada prevista das 12h15 às 18h15; e 30 (trinta) postos de agente de apoio de atendimento telefônico, sendo 15 (quinze) com jornada prevista das 7h45 às 13h45; e 15 (quinze) com jornada prevista das 12h15 às 18h15.

6.4. A equipe contratada para o atendimento telefônico será responsável por realizar o cadastro do consumidor no sistema do PROCON-SP; esclarecer as dúvidas apresentadas; registrar o atendimento no sistema, efetuar o agendamento ou fornecer orientações para o agendamento no atendimento presencial do PROCON-SP, bem como providenciar a finalização ou a continuidade da reclamação, conforme a manifestação do consumidor.

6.5. Estima-se que a capacidade máxima de atendimento do setor seja de 316.800 (trezentos e dezesseis mil e oitocentos) atendimentos no período de 12 (doze) meses, considerando a disponibilização de 30 (trinta) postos de agente de apoio, com média de 5 (cinco) horas diárias de efetivo atendimento, descontadas as pausas obrigatórias e

eventuais intervalos operacionais, bem como o tempo médio de 7 (sete) minutos por ligação para orientação ao consumidor e registro da chamada no sistema de atendimento do PROCON-SP.

Para esse cálculo, estima-se que cada agente seja capaz de realizar até 40 (quarenta) atendimentos diários, o que corresponde a uma capacidade aproximada de 880 (oitocentos e oitenta) atendimentos mensais, considerando 22 (vinte e dois) dias úteis, e 10.560 (dez mil, quinhentos e sessenta) atendimentos anuais por agente.

A estimativa apresentada foi elaborada com base no tempo médio de atendimento constante no relatório de chamadas do último trimestre de 2025. Ressalte-se que o quantitativo indicado corresponde à capacidade máxima teórica de atendimento e que, em razão de eventuais ajustes sistêmicos, intercorrências operacionais e do levantamento da demanda efetiva ao longo da execução do serviço, os números efetivamente realizados poderão ser inferiores ao estimado.

6.6. O prazo de vigência da contratação será de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

A eventual prorrogação tem por finalidade assegurar a continuidade do serviço, evitando descontinuidade no atendimento aos consumidores, bem como preservar a equipe já treinada e capacitada, o que contribui para a manutenção da qualidade do atendimento, a estabilidade operacional e a mitigação de custos decorrentes de novos processos de contratação e capacitação.

6.7. Descrição dos serviços: o canal de atendimento telefônico, através do número 151, estará disponível para os consumidores residentes no Estado de São Paulo de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

6.8. A CONTRATADA realizará o levantamento e registro dos processos de trabalho existentes no setor de atendimento telefônico, com vistas a sua otimização; e desenvolverá roteiros mínimos para cada tema de serviço atendido pela CONTRATANTE, os quais serão ampliados e/ou atualizados sempre que houver solicitação da equipe de gestão da CONTRATANTE.

6.9. Os agentes disponibilizados pela CONTRATADA orientarão e/ou agendarão atendimento para os consumidores que optarem pelo atendimento presencial no PROCON-SP.

6.10. Esclarecerão as dúvidas dos consumidores e registrarão as consultas no sistema de atendimento do PROCON-SP, a partir da orientação da equipe de gestão e/ou funcionários do PROCON-SP, com base no Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

6.11. Finalizarão ou darão continuidade no protocolo de reclamação cadastrado no sistema de atendimento do PROCON-SP, a partir da inclusão da resposta ou após o prazo de resposta do fornecedor e a partir da manifestação do consumidor.

6.12. Retornarão o contato inicial dos consumidores não atendidos – *call back*, a partir de relatórios extraídos no sistema de atendimento e/ou sistema de atendimento de chamadas.

6.13. O cadastro do consumidor e da ligação no sistema de atendimento do PROCON-SP será realizado durante o atendimento da chamada.

6.14. Eventualmente, em razão das mudanças das políticas públicas da CONTRATANTE, poderá haver alterações, inclusões ou exclusões dos atendimentos e serviços a serem prestados.

6.15. Os serviços serão compostos por 2 (dois) postos de líder de equipe, sendo 1 (um) com jornada inicialmente prevista com início às 7h45 e término às 13h45, e 1 (um) com jornada inicialmente prevista com início às 12h15 e término às 18h15; e 30 (trinta) postos de agente de apoio de atendimento telefônico, sendo 15 (quinze) com jornada inicialmente prevista com início às 7h45 e término às 13h45; e 15 (quinze) com jornada inicialmente prevista com início às 12h15 e término às 18h15.

6.15.1. a CONTRATADA deverá manter agentes suficientes para ocupar 15 (quinze) postos de atendimento e 1 (um) posto de líder de equipe no período das 7h45 às 13h45; e 15 (quinze) postos de atendimento e 1 (um) posto de líder de equipe no período das 12h15 às 18h15;

6.15.2. a jornada de trabalho dos líderes de equipes e agentes de apoio de atendimento telefônico será de 6 (seis) horas diárias;

6.15.3. a CONTRATANTE poderá, a seu critério e necessidade, solicitar a alteração das quantidades e horários definidos acima, desde que comunique a CONTRATADA com 10 (dez) dias de antecedência;

6.15.4. a CONTRATANTE poderá solicitar o desligamento imediato dos integrantes dos postos de líderes de equipe e postos de atendimento sempre que constatada falta grave, nos termos do artigo 482 da CLT;

6.15.5. a CONTRATADA se responsabilizará pela contratação e gestão dos profissionais necessários para realização dos serviços, não sendo permitida a subcontratação;

6.15.6. Caberá à CONTRATADA a substituição dos postos de atendimento e/ou postos de líder de equipe em períodos de férias, licença médica e outros afastamentos legais, visando o pleno funcionamento do setor;

6.15.7. para fins de dimensionamento da equipe dos postos de atendimento, a CONTRATADA deverá observar o disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego e demais normas relacionadas ao atendimento telefônico.

6.16. Requisitos mínimos para o posto de Agente de Apoio de Atendimento Telefônico: ensino médio completo; 1 (um) ano de experiência em atendimento ao público demonstrada em registro profissional; conhecimento de informática para utilização do pacote office e CRM; boa audição, fluência verbal e dicção; clareza e objetividade ao falar e ao escrever;

6.17. Requisitos mínimos para o posto de líder de equipe: ensino superior completo; 2 (dois) anos de experiência em atendimento ao público demonstrada em registro profissional; conhecimento de informática para utilização do pacote office e CRM; boa audição, fluência verbal e dicção; clareza e objetividade ao falar e ao escrever; habilidade de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

6.18. Obrigações específicas do líder da equipe de atendimento telefônico: deverá coordenar e acompanhar as atividades desenvolvidas pelos agentes; elaborar e consolidar os relatórios de atendimento (diário e mensal), disponibilizando-os a equipe de gestão da CONTRATANTE de acordo com a sua periodicidade, sendo os relatórios diários no primeiro dia útil seguinte a execução, e relatório mensal até o terceiro dia útil do mês seguinte; supervisionar, em tempo real, a execução dos serviços; relatar à CONTRATANTE, de forma imediata, toda e qualquer irregularidade que venha a ocorrer no setor; planejar as rotinas do setor, em conjunto com a equipe de gestão da CONTRATANTE; articular a interlocução entre os colaboradores da CONTRATADA e os funcionários da CONTRATANTE; apoiar a CONTRATANTE nas articulações e divulgação do atendimento telefônico.

6.19. O programa de formação, treinamento e reciclagem dos líderes de e agentes de apoio ao atendimento telefônico são de responsabilidade da CONTRATADA, sob orientação e supervisão da CONTRATANTE, todas as providências cabíveis para realização dos treinamentos do sistema de atendimento de chamadas, das técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais exigidas durante o atendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, normas, legislação e procedimentos operacionais necessários à prestação dos serviços.

6.20. São de responsabilidade da CONTRATANTE, sob organização da CONTRATADA, todas as providências cabíveis para realização dos treinamentos de noções básicas do Código de Defesa do Consumidor, legislações correlatas e sistema de atendimento do PROCON-SP.

6.21. Responsabilidades e obrigações da CONTRATADA para o adequado atendimento da solução:

6.21.1. responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados e prestados pelos líderes de equipe e atendentes, nos termos da legislação vigente aplicável;

6.21.2. arcar com todas as despesas e encargos fiscais, previdenciários, sociais, seguro obrigatório, seguro de acidente de trabalho, seguro de terceiros e danos pessoais;

- 6.21.3. apresentar à CONTRATANTE, quando exigido, comprovante de pagamento de salários, seguro contra acidente de trabalho, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, relativas aos empregados que estejam ou tenham estado a serviço da CONTRATANTE, por força desta contratação;
- 6.21.4. responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do contrato;
- 6.21.5. disponibilizar mão de obra especializada em quantidade necessária para garantir a ocupação de 2 (dois) postos de líder de equipe e 30 (trinta) pontos de atendimento nos horários citados anteriormente, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;
- 6.21.6. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação/qualificação na fase da licitação;
- 6.21.7. prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar à CONTRATANTE, por meio dos líderes de equipe ou diretamente, qualquer fato ou anormalidade que, porventura, possam prejudicar o bom andamento ou o resultado dos serviços;
- 6.21.8. observar a legislação trabalhista e previdenciária, e assumir exclusivamente todas as obrigações advindas de demandas judiciais ajuizadas em qualquer juízo que versarem sobre pleitos trabalhistas e/ou previdenciários propostos por empregados ou terceiros que alegarem vínculo com a CONTRATADA;
- 6.21.9. observar a legislação trabalhista vigente, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas;
- 6.21.10. observar a legislação pertinente aos serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, relativos aos trabalhadores sob o contrato, responsabilizando-se integralmente por eventuais ocorrências inerentes à matéria;
- 6.21.11. selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que prestarão os serviços, encaminhando-os à CONTRATANTE para o treinamento de acordo com o estipulado, e sempre que necessário, assegurar amplo processo de seleção, observando, assim, a diversidade étnica, religiosa, orientação sexual e de gênero;
- 6.21.12. apresentar cópia simples dos documentos de identificação e ficha cadastral de todos os funcionários vinculados à prestação de serviços;
- 6.21.13. manter em serviço somente profissionais capacitados, portando crachá de identificação individual;
- 6.21.14. preparar rigorosamente os profissionais que prestarão os serviços;
- 6.21.15. responsabilizar-se pela disciplina dos seus funcionários durante a jornada de trabalho e comprometer-se a garantir a manutenção do devido respeito e cortesia no atendimento dos funcionários da CONTRATANTE, observando, ainda, a legislação pertinente ao trabalho e ao descanso dos funcionários, acompanhando e comprovando sua saúde física e mental;
- 6.21.16. não permitir que qualquer funcionário se apresente ao serviço com sinais de embriaguez ou sob efeito de substância tóxica;
- 6.21.17. providenciar os treinamentos e as reciclagens necessários para garantir a execução dos trabalhos nos níveis de qualidade desejados;
- 6.21.18. manter controle de frequência/pontualidade de seus funcionários;
- 6.21.19. assegurar que todo profissional que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave, nos termos do artigo 482 da CLT, seja desligado imediatamente do posto de líder de equipe ou do posto de atendimento, providenciando a sua substituição imediata;
- 6.21.20. atender de imediato as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de profissionais não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;

6.21.21. comunicar à CONTRATANTE toda vez que ocorrer afastamento, substituição ou inclusão de qualquer membro da equipe que esteja prestando serviços ao CONTRATANTE, prezando pela ininterruptão das atividades;

6.21.22. informar imediatamente à CONTRATANTE quando do desligamento de qualquer componente da equipe alocada para a prestação do serviço, para o devido descredenciamento no sistema de atendimento do PROCON-SP e sistema de atendimento de chamadas;

6.21.23. manter a mais absoluta confidencialidade dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou fornecidos pela CONTRATANTE, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros, bem como a pessoas ligadas direta ou indiretamente a CONTRATADA, durante a vigência do contrato e após seu término;

6.21.24. atender os consumidores de forma gentil, educada e prestativa;

6.21.25. zelar pelos equipamentos eletrônicos, mobiliário e demais patrimônios da CONTRATANTE;

6.21.26. registrar imediatamente as ocorrências, as quais deverão ser reportadas à CONTRATANTE;

6.21.27. zelar para que os funcionários se mantenham nos postos de atendimento, inibindo afastamentos desnecessários;

6.21.28. organizar as informações e planejar o trabalho diário;

6.21.29. preencher o relatório diário de atendimento, com entrega no primeiro dia útil seguinte à execução, conforme modelo a ser disponibilizado pela CONTRATANTE.

6.22. Vedações à CONTRATADA:

6.22.1. fica vedada a realização de qualquer ação promocional relativa ao objeto da contratação sem o prévio e formal consentimento da CONTRATANTE;

6.22.2. fica proibida a venda, promoção ou permissão de acesso facilitado ao atendimento telefônico ou agendamento para atendimento presencial;

6.22.3. a CONTRATADA não poderá receber valores ou objetos, mesmo que a título de agradecimento, com o intuito de facilitar o atendimento, ficando estritamente vedada tal prática;

6.22.4. é terminantemente proibido à CONTRATADA praticar ou induzir a prática de atos violentos no exercício das atividades previstas no presente instrumento;

6.22.5. qualquer forma de crime ou indução à prática destes atos nas dependências da CONTRATANTE será considerada violação contratual e sujeita a penalidades;

6.22.6. a CONTRATADA compromete-se a não criar dificuldades inexistentes na prestação de serviços com o objetivo de obter vantagens monetárias;

6.22.7. fica vedada à CONTRATADA valer-se de profissionais que não estiverem portando o respectivo crachá de identificação. Neste caso, não será considerada a ocupação do posto de atendimento;

6.23 Obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE:

6.23.1. indicar o responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização dos serviços, que poderá a qualquer instante e sempre que achar conveniente, solicitar à CONTRATADA informações sobre seu andamento;

6.23.2. promover o bom entendimento entre seus colaboradores e os funcionários da CONTRATADA;

6.23.3. acompanhar o levantamento e registro dos processos de trabalho existentes no setor, para o desenvolvimento dos roteiros mínimos dos temas de serviços atendidos pela CONTRATADA;

6.23.4. oferecer treinamento mínimo de noções básicas do Código de Defesa do Consumidor, legislações correlatas e sistemas de atendimento do PROCON-SP para os funcionários da CONTRATADA;

6.23.5. exercer a fiscalização dos serviços, através dos relatórios e mecanismos disponibilizados pela CONTRATADA, sem excluir ou reduzir a responsabilidade desta última;

6.23.6. efetuar pagamentos de acordo com os parâmetros e condições estabelecidas no presente termo e em contrato;

6.23.7. disponibilizar apoio operacional e suporte para atendimento e orientações para as equipes da CONTRATADA.

6.24. Dos crachás. Os crachás deverão conter as especificações abaixo:

6.24.1. medidas: 54,0mm X 85,0mm, em posição vertical, confeccionado em material de PVC branco, com presilha com alça leitosa (jacaré) e cordão na cor preta;

6.24.2. nome do ocupante do posto de trabalho escrito com letras maiúscula e minúscula, em fonte Arial, negrito, na cor preta e tamanho 11;

6.24.3. foto colorida, de tamanho aproximado de 29 x 22,28 mm, com fundo branco centralizada;

6.24.4. indicação da atividade/cargo (Líder de equipe ou Atendente) escritas com letra maiúscula e minúscula, em fonte Arial, na cor vermelha e tamanho 11;

6.24.5. o logo do cabeçalho deverá contar com espaço de 10 mm do topo, centralizado; os logos do rodapé deverão contar com espaço de 4 mm da esquerda para direita e espaço de 3 mm de baixo para cima, conforme modelo e orientações a serem enviadas pela CONTRATANTE.

6.25. Horário de trabalho:

6.25.1. a jornada de trabalho dos funcionários da CONTRATADA será de 6 horas diárias, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;

6.25.2. a prestação dos serviços deve ocorrer ininterruptamente nos horários previstos pela CONTRATANTE;

6.25.3. caso haja efetiva necessidade de horas extras, seja a extensão da jornada diária, ou atendimento aos sábados, domingos, feriados ou pontos facultativos, estas serão consideradas regulares para efeitos de cobrança apenas quando devidamente justificadas e expressamente autorizadas pela CONTRATANTE;

6.25.4. estimam-se, mensalmente, até 8 (oito) horas extras para cada posto de atendimento;

6.25.5. caso o horário do setor de atendimento telefônico seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação;

6.25.6. nos casos de necessidade de horas extras, deverá ser encaminhada solicitação pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

6.25.7. denomina-se hora adicional às horas extras realizadas em dias úteis, para além da jornada; e aos sábados, domingos, feriados ou pontos facultativos;

6.25.8. a quantidade de horas adicionais é uma quantidade estimada (anexo modelo de proposta) e serão pagas apenas caso sejam realizadas.

6.26. Medição e pagamento no caso concreto:

6.26.1. as despesas concernentes a essa contratação são de 2 (duas) naturezas: despesas fixas e despesas variáveis;

6.26.2. as despesas fixas são aquelas com pessoal;

6.26.3. as despesas variáveis compreendem as despesas com as horas extras. O seu pagamento será realizado apenas da quantidade efetivamente utilizada;

6.26.4. os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal/fatura contendo o detalhamento dos serviços prestados, através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta-corrente indicado pela CONTRATADA;

6.26.5. os pagamentos estarão condicionados à prestação dos serviços, de acordo com as especificações técnicas constantes nas descrições dos itens do Termo de Referência e na proposta da CONTRATADA;

6.26.6. o pagamento somente será autorizado depois de efetuado o devido ateste pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura apresentada em relação aos serviços prestados;

6.26.7. será paga a quantidade EFETIVAMENTE prestada do serviço no mês, considerando-se os postos e horas previstas na contratação. A quantidade efetivamente utilizada deverá constar na nota fiscal.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. A prestação de serviço compreende 02 (dois) postos de líder de equipe e 30 (trinta) postos de atendimento.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1,00

A justificativa para a contratação em tela tem o valor sigiloso está alinhada com a legislação vigente, que permite tal medida quando justificada.

O sigilo no orçamento estimado da contratação é uma estratégia para evitar que as propostas dos licitantes gravitem em torno do valor pré-fixado pela administração, incentivando assim a apresentação de propostas mais competitivas e realistas economicamente.

Além disso, o sigilo no valor da contratação pode ser crucial para garantir que os licitantes analisem profundamente sua estrutura de custos e capacidade de execução do contrato, sem se basearem apenas no orçamento divulgado pela administração pública.

A medida também está em conformidade com o princípio da eficiência e da economicidade, buscando harmonizar esses princípios com o da publicidade, conforme previsto na Constituição Federal.

A divulgação do orçamento ao final do certame garante a transparência do processo, mantendo a integridade e a assertividade da administração na escolha da proposta mais vantajosa.

Portanto, o caráter sigiloso do valor da contratação é uma prática justificada e legalmente amparada, que visa maximizar a eficiência e a economicidade do processo licitatório, ao mesmo tempo, em que assegura a obtenção de equipamentos essenciais para a saúde pública com a melhor relação custo-benefício.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A decisão de não parcelar a contratação da empresa especializada para prestação de serviço no canal de atendimento telefônico, disponível para os consumidores residentes no Estado de São Paulo através do número 151, visando o apoio operacional a orientações em questões de consumo, é fundamentada em diversos aspectos que visam garantir eficiência operacional, controle financeiro e a excelência na prestação de serviço.

Em primeiro lugar, a não fragmentação do contrato permite a condução de um processo licitatório mais transparente e competitivo. Ao licitar o serviço como um todo, incluindo 02 (dois) postos de líder de equipe e 30 (trinta) postos de atendimento, às empresas concorrentes poderão apresentar propostas globais, proporcionando uma visão integrada e coesa do serviço a ser prestado. Isso facilitará a avaliação e escolha da proposta mais vantajosa para atender às necessidades específicas do PROCON-SP.

Ademais, o não parcelamento contribui para uma gestão mais eficaz e simplificada do contrato. Ao unificar todos os aspectos do serviço sob um único contrato, a coordenação operacional, o monitoramento de desempenho e a gestão de eventuais imprevistos são facilitados. Isso reduz a complexidade administrativa, minimiza a burocracia e agiliza os processos de fiscalização, resultando em uma execução mais eficiente do contrato.

Do ponto de vista financeiro, a não fragmentação evita dispersão de recursos e a necessidade de gerenciar múltiplos contratos. A contratação de 02 (dois) postos de líder de equipe e 30 (trinta) postos de atendimento constituem elementos inter-relacionados no contexto da prestação do serviço. Unificar esses aspectos em um único contrato permite uma abordagem mais integrada e eficiente, evitando custos adicionais relacionados à gestão separada de cada componente.

Por fim, é importante destacar que, ao optar pelo não parcelamento, o PROCON-SP busca maximizar a efetividade da contratação, garantindo que todas as partes do serviço estejam alinhadas de forma coesa e harmoniosa. Isso promove a entrega de um serviço mais completo e integrado, atendendo de maneira abrangente e eficaz às demandas da população em questões de consumo no Estado de São Paulo.

Assim, a não fragmentação da contratação se mostra como a opção mais estratégica e eficiente, alinhada aos princípios da transparência, eficácia operacional e responsabilidade financeira, contribuindo para o sucesso e a excelência na prestação dos serviços do órgão.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a contratação pretendida.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. Em relação ao Plano Anual de Contratações (PCA) 2025, cumpre informar que conforme o Decreto Estadual n.º 67.689, de 03 de maio de 2023, encontra-se divulgado no PNCP e essa contratação de serviços está prevista.

11.2. A Fundação PROCON/SP está em discussão interna sobre a elaboração de um Plano de Logística Sustentável (PLS). Contudo, ainda que não haja um plano formalizado, a contratação deverá prever requisitos de sustentabilidade, refletindo o compromisso da Fundação com as diretrizes da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e garantindo que a aquisição contribua para minimizar impactos ambientais.

11.3. No momento, não há um plano, mas cabe destacar que a Fundação PROCON/SP sempre tem em vista seguir as diretrizes e metas da OCDE e do Desenvolvimento Sustentável, sempre buscando soluções socioambientais corretas para suas contratações. Destacamos que a Fundação PROCON/SP tem um compromisso contínuo com a sustentabilidade. A instituição reconhece a importância de adotar práticas sustentáveis em suas operações e está comprometida em seguir as diretrizes da Agenda 2030. Isso inclui a promoção de práticas de compras públicas sustentáveis e a busca por soluções que minimizem o impacto ambiental.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação da empresa especializada para prestação de serviço no canal de atendimento telefônico proporcionará benefícios significativos para os consumidores residentes no Estado de São Paulo e PROCON-SP, entre os principais destacam-se:

13.1. maior alcance geográfico: o atendimento telefônico permite que o PROCON-SP alcance consumidores em áreas remotas do Estado de São Paulo, onde não há postos de atendimento presencial;

13.2. acessibilidade aprimorada: facilita o acesso a serviços para idosos e pessoas com mobilidade reduzida, permitindo atendimento para esclarecimento de dúvidas, agendamento de atendimento presencial, a manutenção ou a finalização do protocolo de reclamação, sem a necessidade de deslocamento;

13.3. eficiência no atendimento: o atendimento telefônico reduz a espera e otimiza o tempo de resposta de consultas, tornando o processo mais ágil e eficiente;

13.4. proximidade com o consumidor: o atendimento telefônico permite um contato direto e acessível, garantindo que as necessidades do consumidor sejam ouvidas e atendidas de forma eficaz;

13.5. melhoria na satisfação do consumidor: a rapidez e a conveniência do atendimento telefônico contribuem para uma maior satisfação dos consumidores;

13.6. agilidade na resposta das demandas: as consultas podem ser respondidas rapidamente, sem a necessidade de deslocamento do consumidor ou agendamento de atendimento presencial apenas para esclarecimento de dúvidas;

13.7. redução de barreiras ao atendimento: o atendimento telefônico elimina a necessidade de deslocamento para esclarecimento de dúvidas, orientação para o registro de reclamação ou informação da situação do protocolo de reclamação;

13.8. fortalecimento da imagem institucional: a disponibilidade de atendimento telefônico reforça a imagem do PROCON-SP como uma instituição acessível e atenta às necessidades dos consumidores;

13.9. resposta a demandas específicas: o atendimento telefônico permite uma resposta rápida a situações emergenciais, garantindo orientação imediata para as dúvidas dos consumidores;

13.10. constância da equipe de atendimento: a maior estabilidade da equipe de atendimento, visto que a CONTRATANTE não estará obrigada a encerrar o contrato após 2 anos, como ocorre com os estagiários; favorece o desenvolvimento de um conhecimento mais profundo sobre os processos e a cultura da instituição.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Após a realização desse Estudo Preliminar, o Termo de Referência será elaborado e caso aprovado pelo responsável da área requisitante, será realizada Licitação por meio de Pregão Eletrônico.

13.2. Após a homologação da licitação e a assinatura do contrato, a área gestora da contratação acompanhará os trâmites necessários para a devida execução contratual.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Ao contratar empresa especializada para prestação de serviço no canal de atendimento telefônico, é essencial antecipar e mitigar possíveis impactos ambientais associados a essa iniciativa. Abaixo estão alguns impactos ambientais potenciais e medidas para corrigi-los:

14.1. Emissões de gases de efeito estufa (GEE).

14.1.1 Impacto: a instalação dos postos de atendimento pode contribuir para as emissões de gases de efeito estufa, principalmente se os computadores utilizados no atendimento não forem eficientes, principalmente devido à energia consumida durante seu uso.

14.1.2. Medidas Corretivas: investir em máquinas novas, com menor índice de consumo de energia elétrica e desligar os dispositivos quando não estiverem em uso.

14.2. Geração de resíduos.

14.2.1. Impacto: os pontos de atendimento podem gerar resíduos, especialmente na utilização de materiais de apoio para realização dos atendimentos.

14.2.2. Medidas Corretivas: implementar práticas de gestão de resíduos, como a coleta seletiva e a reciclagem; reduzir o uso de materiais descartáveis e promover a conscientização sobre a importância da disposição adequada dos resíduos.

14.3. Consumo de recursos naturais.

14.3.1. Impacto: a instalação dos postos de atendimento pode envolver o consumo significativo de recursos naturais.

14.3.2. Medidas Corretivas: adotar uma abordagem sustentável na escolha dos equipamentos e materiais utilizados, priorizando os fabricantes que utilizam materiais recicláveis e de baixo impacto ambiental, além de implementar práticas de manutenção eficientes para prolongar a vida útil dos equipamentos.

14.4. Ruído e perturbação à comunidade.

14.4.1. Impacto: a instalação dos postos de atendimento pode gerar ruídos e perturbações para a região.

14.4.12. Medidas Corretivas: implementar o isolamento acústico do local onde serão instalados os pontos de atendimento e fixar o horário de atendimento dentro do horário comercial, a fim de minimizar o impacto nas áreas residenciais.

14.5. Consumo de água.

14.5.1. Impacto: a instalação dos postos de atendimento pode levar a um aumento no consumo de água e copos descartáveis.

14.5.2. Medidas Corretivas: adotar práticas de incentivo de copos individuais não descartáveis e uso consciente da água.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Diante da análise desenvolvida no presente estudo técnico preliminar, a contratação mostra-se viável em termos de disponibilidade de mercado, forma de fornecimento do objeto, competitividade do mercado, não observando óbices ao prosseguimento da presente contratação.

16. Responsáveis

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

Documento assinado digitalmente
 **ALVARO BATISTA CAMILO**
 Data: 16/01/2026 14:19:08-0300
 Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

ALVARO BATISTA CAMILO
 Diretor da DAOC



Attimo Estatísticas

Gerado por: abel.correia
2025-01-08 12:52:17
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

Detalhes do relatório

Filas consideradas | 101 - Serviços Essenciais - 151 | 102 - Serviços Financeiros e Habitação - 151 | 103 - Produtos - 151 | 104 - Saúde - 151 | 105 - Outros assuntos - 151 | 106 - Atendimento 6 - 151
Data de início do período 2025-10-01 00:00
Data de término do período 2025-12-31 23:59
Total de chamadas processadas 6656 atendidas / 2694 abandonadas
Por cento 71.19% atendidas / 28.81% abandonadas
Causas de desconexão 5080 por chamador (76.32%) / 1576 por agente (23.68%)

Tempo de espera (segundos)	Número de chamadas	Delta	Por cento
10	3625	0	38.77%
20	4455	+ 830	47.65%
30	4650	+ 195	49.73%
40	4889	+ 239	52.29%
50	5052	+ 163	54.03%
60	5206	+ 154	55.68%
60+	9350	+ 4144	100.00%

Chamadas atendidas

Chamadas atendidas	6656
Duração média das chamadas	00:07:13
Duração mínima das chamadas	00:00:00
Duração máxima das chamadas	01:21:51
Duração total das chamadas	802:01:19
Tempo médio de espera de chamadas	00:00:49
Tempo mínimo de espera	00:00:01
Tempo máximo de espera	00:05:04
Tempo total de espera	91:12:41

Chamadas abandonadas

Chamadas abandonadas	2694
Tempo médio de espera de chamadas	00:04:15
Tempo mínimo de espera	00:00:00
Tempo máximo de espera	00:05:09
Tempo total de espera	191:14:22

Chamadas perdidas

Chamadas perdidas	1044
Tempo médio de espera de chamadas	00:00:09
Tempo mínimo de espera	00:00:00
Tempo máximo de espera	00:00:15
Tempo total de espera	02:47:21



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

Dia		Agentes por hora											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-01 Total de agentes únicos: 6		0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	5	4
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		4	5	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-02 Total de agentes únicos: 7		0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	6	6
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		6	6	6	7	1	1	1	1	1	1	1	1
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-03 Total de agentes únicos: 6		1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		6	6	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-06 Total de agentes únicos: 4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		3	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-07 Total de agentes únicos: 4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	3
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		3	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-08 Total de agentes únicos: 5		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	4
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		4	4	5	4	1	1	1	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-09 Total de agentes únicos: 5		0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	5	5
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		5	5	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-10 Total de agentes únicos: 7		0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6	4
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		6	5	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2025-10-13 Total de agentes únicos: 4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
		4	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

2025-10-14
Total de agentes únicos:
4

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-15
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	6	3	1	1	1	1	1	1	1	1

2025-10-16
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	1	1	1	1	1	1	3	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	7	6	4	1	1	1	1	1	1	1	1

2025-10-17
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
7	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-20
Total de agentes únicos:
4

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
2	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-21
Total de agentes únicos:
5

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	5	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-22
Total de agentes únicos:
5

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
3	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-23
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-24
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

2025-10-28
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-29
Total de agentes únicos:
4

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
4	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-30
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-10-31
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-03
Total de agentes únicos:
10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
9	7	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-04
Total de agentes únicos:
10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
8	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-05
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-06
Total de agentes únicos:
9

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
9	7	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-07
Total de agentes únicos:
9

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
9	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2026



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

2025-11-10
Total de agentes únicos:
9

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
8	6	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-11
Total de agentes únicos:
10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	8
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
8	5	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-12
Total de agentes únicos:
9

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	7	8
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-13
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	4	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-14
Total de agentes únicos:
8

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-17
Total de agentes únicos:
11

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	8	8
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
8	8	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-18
Total de agentes únicos:
10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	8
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-19
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
7	7	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-11-24
Total de agentes únicos:
9

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
9	7	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

2025-11-25
Total de agentes únicos:
10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	9
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
9	6	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-26
Total de agentes únicos:
8

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
7	6	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-27
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-11-28
Total de agentes únicos:
8

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-01
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	5	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-02
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-03
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	5	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-04
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-05
Total de agentes únicos:
9

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	7
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

2025-12-08
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-12-09
Total de agentes únicos:
6

0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1

2025-12-10
Total de agentes únicos:
5

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-11
Total de agentes únicos:
5

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-12
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	5	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-15
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-16
Total de agentes únicos:
7

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-17
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
6	6	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-18
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0



Attimo Estatísticas

Gerado por: rosemary.goia
2025-01-12 08:18:57
America/Sao_Paulo

Attimo-Estatísticas relatório de 2025-10-01 00:00 a 2025-12-31 23:59

2025-12-19
Total de agentes únicos:
6

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
5	5	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

2025-12-22
Total de agentes únicos:
3

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-23
Total de agentes únicos:
3

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-26
Total de agentes únicos:
3

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-29
Total de agentes únicos:
3

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2025-12-30
Total de agentes únicos:
3

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

ANEXO II

[MINUTA DE TERMO DE CONTRATO]

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP

(Processo Administrativo nº 165.00002624/2025-27)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/2025, CELEBRADO ENTRE O(A) FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP, POR INTERMÉDIO DO(A) Diretoria Adjunta de Administração e Finanças E

A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP, por intermédio do(a) **Diretoria Adjunta de Administração e Finanças**, com sede no(a) **Rua Conselheiro Furtado, n. 503 - Liberdade**, na cidade de **São Paulo**/Estado de São Paulo, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **57.659.583/0001-84**, neste ato representado(a) pelo(a) (**cargo e nome**), nomeado(a) pelo(a) **[Portaria/.....]** nº de de de 20..., publicado(a) no DOE de de de, **[portador(a) da identificação funcional..... nº/inscrito(a) no CPF sob o nº..... (se ausente identificação funcional individualizada)]**, no uso da competência conferida pela legislação aplicável, doravante denominado(a) CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado(a) CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no Contratado), inscrito(a) no CPF sob o nº....., conforme atos constitutivos da fornecedora **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 165.00002624/2025-27 e em observância às disposições da **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente **do Pregão Eletrônico nº .../2026** mediante as condições a seguir enunciadas, de acordo com as subdivisões subsequentes na forma de cláusulas e respectivos itens que compõem este instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme detalhamento e especificações técnicas deste instrumento, do Termo de Referência, da proposta do Contratado e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra	5380	unidade	1	R\$	R\$

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do Contratado; e
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O regime de execução deste contrato é o de *empreitada por preço unitário*

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de *30 (trinta) meses*, contados do(a) *data estabelecida para o início dos serviços*, prorrogável por até 10 (dez) anos, a critério do Contratante, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.1. O Contratado poderá se opor à prorrogação de que trata a subdivisão acima, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo Contratante em até *90 (noventa)* dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

2.1.2. Dentre outras exigências, a prorrogação de que trata a subdivisão acima é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e em harmonia com os preços do mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, permitida a negociação com o Contratado, observando-se, ainda, os seguintes requisitos:

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;
- e) Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.3. O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, e não poderá pleitear qualquer espécie de indenização em razão da não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência do Contratante.

2.1.4. Eventuais prorrogações de contrato serão formalizadas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as condições prescritas na [Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, custos não renováveis já pagos ou amortizados no âmbito da contratação, quando houver, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.

2.1.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.1.7. Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condições resolutivas consubstanciadas:

- I - na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

II - na ausência de vantagem para o Contratante na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

2.1.8. Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas na subdivisão acima desta cláusula, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. *Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto contratual.*

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (....), perfazendo o valor total de R\$ (....).

5.2. No valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas 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. *Caso o Contratado seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedido de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.*

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao Contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS (art. 92, V e X)

7.1. Os preços inicialmente ajustados poderão ser repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do Contratado.

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

- 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 coletiva ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- Para os demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra): a partir da data da apresentação da proposta.

7.3. 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.

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

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

7.4. 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 (art. 135, § 4º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

7.5. 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 (art. 135, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

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

7.7. 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 (art. 135, §§ 1º e 2º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

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

7.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho visa a repassar integralmente a variação de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.9. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), a respectiva variação será apurada mediante a aplicação do índice de reajustamento **IPC-FIPE** exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observando a data de referência e o interregno mínimo definidos nesta cláusula, com base na seguinte fórmula:

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

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) a ser reajustada;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta ou à data do último reajustamento aplicado;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

7.9.1. 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.

7.9.2. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.9.3. 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.

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

- 7.9.4. 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 (não relativos a mão de obra), por meio de termo aditivo.
- 7.10. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), 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.
- 7.11. 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.
- 7.12. 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.
- 7.13. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 7.14. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 7.15. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção coletiva 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.
- 7.16. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.
- 7.17. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação em até **1 (um) mês**, contado a partir da data em que for apresentada, pelo Contratado, solicitação acompanhada de documentação contendo demonstração analítica da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 7.17.1. O prazo referido na subdivisão anterior não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.
- 7.18. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.
- 7.19. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea "d", da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 7.20. Se ocorrer repactuação para valor maior, o Contratado deverá complementar a garantia contratual que tenha sido anteriormente prestada, caso exigida neste instrumento, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.
- 7.21. Caso ocorra majoração da tarifa de transporte público, será facultada a revisão de item relativo a valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços que constitui parte integrante do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados. Caso sejam preenchidos os requisitos legais, a revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por termo aditivo a este Contrato.

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

- 8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra;
- 8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado;
- 8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.1.8. Não praticar atos de intervenção indevida na gestão interna do Contratado, tais como (art. 48 da Lei nº 14.133, de 2021):
 - I) indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - II) fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo Contratado;
 - III) estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do Contratado;
 - IV) definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
 - V) demandar a funcionário do Contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
 - VI) realizar outras exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do Contratado;
- 8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de **1 (um) mês** para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico;
- 8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de **1 (um) mês**, contado a partir da conclusão da instrução do requerimento, sendo admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, e observado o disposto no parágrafo único do artigo 131 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 8.1.12. *Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021);*

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

8.1.13. *Observar que constitui responsabilidade da Administração Pública garantir as condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores, quando o trabalho for realizado em suas dependências ou local previamente convencionado em contrato;*

8.1.14. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes.

8.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para adequada instrução do requerimento.

8.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pelo Contratante para representar o Contratado na execução do contrato;

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade;

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem 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 na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. 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, de agente público que desempenhe(ou) 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](#);

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, ou em documentação apresentada pelo Contratado para cumprimento da disciplina da fiscalização administrativa

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

do Termo de Referência, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos: 1) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 2) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento; 3) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 4) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante, nos termos do artigo 121 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços;

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

9.1.11. 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;

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência, observando-se o disposto no Capítulo VII do Título III da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.1.17. 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 em outras normas específicas ([art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.1.18. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere a subdivisão acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade;

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

- 9.1.21. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança do Contratante;
- 9.1.22. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.1.23. Garantir o acesso do Contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;
- 9.1.24. 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;
- 9.1.25. Prestar os serviços conforme os parâmetros e rotinas estabelecidos, utilizando todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, e normas da legislação;
- 9.1.26. 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;
- 9.1.27. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 9.1.28. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- 9.1.29. *Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o Contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que o Contratante analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;*
- 9.1.30. *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 a fazer o desconto 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;*
- 9.1.31. *Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;*
- 9.1.32. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição dos profissionais 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;
- 9.1.33. Instruir seus profissionais quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.1.34. Instruir seus profissionais a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o Contratado relatar ao Contratante toda e qualquer eventual ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.1.35. *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:*

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

9.1.35.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, quando disponível, 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;

9.1.35.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados que necessitem dessa providência para acesso às informações de seu interesse, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado, admitindo-se que essa providência seja substituída por outro meio comprovadamente eficaz de acesso a essas informações;

9.1.36. *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;*

9.1.37. Não se beneficiar do regime tributário do Simples Nacional em caso de enquadramento em uma das vedações da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#);

9.1.37.1. Quando for o caso, se caracterizado enquadramento em uma das vedações da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), o Contratado deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e § 1º, inciso II, do mesmo diploma legal, apresentando ao Contratante a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo;

9.2. Em atendimento à [Lei nº 12.846, de 2013](#), e ao [Decreto estadual nº 69.588, de 2025](#), o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério do Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a [Lei nº 12.846, de 2013](#), e o [Decreto estadual nº 69.588, de 2025](#).

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, ou 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, nos termos dos §§ 1º e 2º do artigo 9º da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos do inciso IV do artigo 14 e/ou parágrafo único do artigo 48 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações previstas no artigo 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.4. O Contratado deverá observar a vedação constante do [Decreto estadual nº 68.829, de 4 de setembro de 2024](#).

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. *Sempre que realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do objeto deste contrato, as partes deverão observar as normas previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com suas alterações subsequentes, e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis.*

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. *A contratação conta com garantia de execução prestada pelo Contratado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, no valor de R\$ _____, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, observando-se para a definição e aplicação desse percentual, quando o caso, o disposto no parágrafo único do artigo 98 do referido diploma legal, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados do Contratado que venham a participar da execução dos serviços contratados.*

11.2. *A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência contratual.*

11.3. *Caso seja feita opção pela modalidade de seguro-garantia:*

11.3.1. *A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.*

11.3.2. *O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora, observando-se, quando for o caso, o disposto no § 2º do artigo 96 e no parágrafo único do artigo 97 da Lei nº 14.133, de 2021.*

11.3.3. *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 desde que nenhum período fique descoberto, nas condições estabelecidas pelo parágrafo único do artigo 97, c/c o § 2º do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021.*

11.4. *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.*

11.5. *A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:*

11.5.1. *prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;*

11.5.2. *multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo Contratante ao Contratado; e*

11.5.3. *obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS relacionadas à contratação não adimplidas pelo Contratado, quando couber.*

11.6. *Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:*

11.6.1. *Caso fortuito ou força maior;*

11.6.2. *Descumprimento das obrigações pelo Contratado decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente ao Contratante;*

11.6.3. *Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.*

11.7. *No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros.*

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

- 11.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, o Contratado deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de XX (XXX) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo Contratante para fazê-lo.
- 11.9. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 11.9.1. 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 (art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 11.9.2. 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.
- 11.10. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que a notificação quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021) ou a comunicação do sinistro pelo Contratante ocorra após expirada a vigência da contratação ou a validade da garantia.
- 11.11. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, 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.
- 11.12. 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.
- 11.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.
- 11.14. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.
- 11.15. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

- 12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:
- der causa à inexecução parcial do contrato;
 - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - der causa à inexecução total do contrato;
 - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

i) **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iv) **Multa:**

(1) *Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;*

(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 suplementação ou reposição da garantia;*

a. *O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;*

(3) *Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*

(4) *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*

(5) *Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*

(6) *Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*

(7) *Para a infração descrita na alínea “a” do item 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato;*

(8) *De 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento), em caso de não apresentação, no prazo fixado pela fiscalização contratual, dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato (art. 50, da Lei nº 14.133, de 2021), nas hipóteses previstas no Termo de Referência.*

iv.1) A sanção de multa prevista no inciso II do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, calculada na forma deste Contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato (§ 3º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato ([art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

- 12.4.2. 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, caso exigida na documentação que integra este instrumento, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente ([art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):
- 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) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.7. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.
- 12.8. 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 a autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.9. 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 na [Lei nº 14.133, de 2021](#), 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, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.10. 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 ele 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 ([Art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.11. 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](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

- 13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos [artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 13.1.1. O Contratado reconhece desde já os direitos do Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 13.1.2. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

- 13.1.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 13.1.3.1. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.
- 13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido da indicação de:
- 13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.2.3. Indenizações e multas.
- 13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).
- 13.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste instrumento e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos artigos 50, 121 e 137 da [Lei n.º 14.133, de 2021](#).
- 13.5. Quando da extinção da contratação, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo Contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços do Contratado, sem que ocorra a extinção do contrato de trabalho.
- 13.5.1. Até que o Contratado comprove o disposto na subdivisão anterior, o Contratante reterá:
- 13.5.1.1. a garantia contratual, caso exigida na documentação que integra este instrumento - 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 (art. 121, § 3º, I, e art. 139, III, "b", da [Lei n.º 14.133, de 2021](#)); e
- 13.5.1.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes, até que a situação seja regularizada.
- 13.6. Na hipótese da subdivisão anterior, não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao Contratado (art. 121, § 3º, inciso IV, da [Lei n.º 14.133, de 2021](#)).
- 13.7. O Contratante poderá ainda:
- 13.7.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo Contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, "c", da [Lei n.º 14.133, de 2021](#)), conforme legislação que rege a matéria, caso tenha ocorrido exigência de prestação de garantia na documentação que integra este instrumento; e
- 13.7.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da [Lei n.º 14.133, de 2021](#), reter os eventuais créditos existentes em favor do Contratado decorrentes do contrato.
- 13.8. Se for constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pelo Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público,

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

observado o disposto nos artigos 147 a 149 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. Se o contrato não contemplar preços unitários para serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no artigo 125 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.4. Eventuais alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as disposições da [Lei nº 14.133, de 2021](#), admitindo-se que, nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, a formalização do aditivo ocorra no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

14.5. Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do Contratado, o equilíbrio econômico-financeiro inicial será restabelecido no mesmo termo aditivo.

14.6. 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](#).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

15.1. No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade: 171101

II. Fonte de Recursos: 2

III. Programa de Trabalho: 14122171149640000

IV. Elemento de Despesa: 339039

V. Plano Interno: 99

VI. Nota de Empenho:

15.2. *Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.*

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

16.1. Aplicam-se aos casos omissos as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. 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 nº 14.133, de 2021](#), e ao [art. 8º, § 2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c art. 22 do [Decreto estadual nº 68.155, de 2023](#).

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2026

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme [art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em **01 (uma)** **via**, que, lido e achado conforme pelo Contratado e pelo Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

[Local], [dia] de [mês] de [ano]. **OU** [Local], data da última assinatura eletrônica das partes.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III

MODELO(S) REFERENTE(S) A PLANILHA DE PROPOSTA

ANEXO - MODELO DE FORMAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL**Contratante (UASG):** ESP-FUND. DE PROT. E DEFESA DO CONSUMIDOR (990029)

Objeto: Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atender as necessidades da Fundação ProconSP.

ITEM	Serviço	Unidade	Valor mensal	Total para 30 meses (R\$)
01	Contratação de serviços de apoio operacional para o canal de atendimento telefônico 151, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra. (Conforme detalhado no presente TR).	UND	R\$	RS
Preço Total para 30 meses (R\$)				R\$

Empresa:**CNPJ:****Endereço completo da empresa:****Nome do responsável pela cotação:****Telefone:****E-mail corporativo:****CONDIÇÕES GERAIS**

1. Validade da proposta: 90 dias corridos contados a partir da apresentação da proposta;
2. Condição de pagamento: 30 dias da entrega da fatura, obedecidas às formalidades e prazos legais.
3. Valor unitário (por item) com duas casas decimais;
4. Declaro estar ciente e anuente do Termo de Referência.
5. Declaro que todos os impostos, despesas e custos diretos e indiretos necessários à correta execução dos serviços estão devidamente incluídos no preço final ofertado (tabela acima).

Data da proposta: DD/MMM/AAAA**(assinatura do[a] responsável)****Nome:****Cargo:**

ANEXO IV

MODELO(S) DE DECLARAÇÃO(ÕES)

MODELO DE DECLARAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO

(em papel timbrado do licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

ANEXO V

MODELOS REFERENTES À VISTORIA PRÉVIA

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DA REALIZAÇÃO DO OBJETO
DA LICITAÇÃO PRECEDIDA DE VISTORIA**

(elaborada pelo licitante)

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, DECLARO que o licitante tem conhecimento do(s) local(is) e das condições da realização do objeto da licitação, que não realizou a vistoria prévia prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a vistoria prévia que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que será realizado o objeto da licitação.

(Local e data)

(nome/assinatura do representante legal)