



Recepção

Caderno Técnico

AGOSTO DE 2021

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL – SEEC
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO – SPLAN
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA – SEGEA
SUBSECRETARIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS – SCG
SUBSECRETARIA DE CONTRATOS CORPORATIVOS – SUCORP
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUAG
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO – COPLAM

CADERNO TÉCNICO PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO

IBANEIS ROCHA BARROS JUNIOR

Governador do Distrito Federal

ANDRÉ CLEMENTE LARA DE OLIVEIRA

Secretário de Estado da Economia do Distrito Federal – SEEC

MAURILIO DE MOURA LIMA ROCHA

Secretário Executivo de Planejamento – SPLAN

GILVANETE MESQUITA DA FONSECA

Secretário Executivo de Gestão Administrativa – SEGEA

ANALICE MARQUES DA SILVA

Subsecretária de Compras Governamentais – SCG

FERNANDA BORGES OLIVEIRA

Subsecretária de Gestão de Contratos Corporativos – SUCORP

NAIARA TAVARES DOMINGOS

Subsecretária de Administração Geral – SUAG

ARIEL RODRIGUES REIS DE MELO

BRUNO MILHOMEM CARVALHEDO VENTURA

KAROLYNE DAMASCENO BRITO

TATYELLE CARVALHO PIMENTEL

Grupo Gestor

FERNANDA BORGES OLIVEIRA

RODRIGO DA SILVA NEVES

Equipe Técnica do Caderno Técnico de Recepção

INSTITUTO PUBLIX

Apoio Técnico e Atualização

Sumário

Sumário	4
Índice de quadros	6
Lista de siglas	7
1. Introdução	8
2. Instruções para utilização do Caderno Técnico	10
3. Objetivo do estudo	12
3.1 Objetivo Geral.....	12
3.2 Objetivos Específicos	12
4. Resultados esperados	14
5. Especificações Técnicas	15
5.1 Objeto da prestação de serviço.....	15
5.2 Descrição dos serviços	15
5.3 Requisitos de Habilitação do Fornecedor.....	21
5.4 Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA	22
5.5 Obrigações e Responsabilidades da CONTRATANTE.....	27
5.6 Fiscalização/Controle da execução do Serviço	29
5.7 Mecanismo de Gestão Contratual	31
5.8 Instrumento de Medição de Resultados (IMR).....	33
5.9 Recomendações e boas práticas ambientais.....	34
6 Valores referenciais	35
6.2 Resumo – Valor Referencial	35
6.3 Composição do valor referencial	35
6.4 Demonstrativo de cálculos dos custos e preços unitários	35
6.5 Planilha de orçamento (utilização dos valores referenciais).....	40
7 Definições e critérios para elaboração dos preços	41
7.2 Custo do serviço	41
7.3 Custo com mão de obra.....	41

8	<i>Estudos para a contratação</i>	61
8.2	Análise do modelo de contratação	61
8.3	<i>Benchmarking</i> de práticas relacionadas ao serviço.....	63
8.4	Perfil do mercado fornecedor	69
9	<i>Instrumentos Legais</i>	71
9.2	Leis, decretos e normas federais	71
9.3	Leis, decretos e normas distritais	72
10	<i>Governança e gestão de riscos dos serviços</i>	75
11	<i>Referências</i>	90
12	<i>Anexos</i>	94

Índice de quadros

Quadros

Quadro 1 – Uniforme feminino para Recepcionista.....	18
Quadro 2 – Uniforme masculino para Recepcionista	19
Quadro 3 – Módulos do custo da mão de obra	42
Quadro 4 – Composição do módulo 1 do custo de mão de obra	43
Quadro 5 – Composição do módulo 2 do custo de mão de obra	44
Quadro 6 – Composição do submódulo 2.1 do custo de mão de obra.....	44
Quadro 7 - Incidência do Submódulo 2.2	44
Quadro 8 – Composição do submódulo 2.2 do custo de mão de obra.....	45
Quadro 9 – Composição do Módulo 3 do custo de mão de obra	47
Quadro 10 – Composição do módulo 4 do custo de mão de obra	50
Quadro 11 – Vantagens e desvantagens dos Modelos de Contratação.....	62
Quadro 12 – Benchmarking de práticas relacionadas ao serviço	68
Quadro 13 – Perfil do mercado fornecedor	70
Quadro 14 – Leis, decretos e normas federais	72
Quadro 15 – Leis, decretos e normas distritais.....	74
Quadro 16 – Escala de fatores de risco	76
Quadro 17 – Matriz de mapeamento dos riscos identificados.....	83
Quadro 18 – Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados	89
Quadro 19 – Modelo de Matriz dos Riscos Identificados	104
Quadro 20 – Modelo de Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados.....	104
Quadro 21 – Modelo de Quadro de Indicadores de Resultados	105

Tabelas

Tabela 1– Valor Referencial do Serviço de Recepção	35
Tabela 2 – Custos para o posto de Recepcionista	39
Tabela 3 – Planilha de Orçamento do Serviço de Recepção	40
Tabela 4 - Cálculo do custo anual do uniforme masculino	54
Tabela 5 - Cálculo do custo anual do uniforme feminino.....	55
Tabela 6 - Cálculo do custo mensal com uniformes.....	55
Tabela 7 – Cálculo do custo mensal com equipamentos	56
Tabela 8 – Resumo dos custos e Despesas Indiretas.....	60

Lista de siglas

Sigla	Significado
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
BDI	Benefícios e despesas indiretas
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CCT	Convenção coletiva de trabalho
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COFINS	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
EIRELI	Empresa Individual de Responsabilidade Limitada
FAP	Fator Acidentário de Prevenção
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
GDF	Governo do Distrito Federal
GPS	Guia da Previdência Social
INCRA	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
ISS	Imposto sobre Serviços
LTDA	Limitada
NBR	Norma Brasileira
PIS	Programa de Integração Social
SAT	Seguro Acidente de Trabalho
SEAC	Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação, Trabalho Temporário e Serviços Terceirizáveis do Distrito Federal
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SINDISERVIÇOS	Sindicato dos Empregados em Empresas de Asseio, Conservação, Trabalho Temporário, Prestação e Serviços Terceirizáveis no Distrito Federal
TCU	Tribunal de Contas da União

1. Introdução

Caro leitor, o presente Caderno Técnico tem como objetivo divulgar informações e orientações para o planejamento, contratação, execução e avaliação da prestação dos serviços de Recepção. A operacionalização dos serviços de Recepção no âmbito dos órgãos e entidades administrativas do Governo do Distrito Federal (GDF) é norteada por diretrizes e orientações presentes no Decreto-lei nº 5.452, de 1º de Maio de 1943, que consolida as leis do trabalho.

Considera-se por empresa prestadora dos serviços de Recepção, a responsável por fornecer colaboradores capazes de: prestar informações; receber servidores e demais visitantes e encaminhá-los à área solicitada; dar informações gerais sobre o órgão ou entidade administrativa em questão; consultar lista de departamentos, ramais internos e telefones externos; interagir com os departamentos; atender ligações e prestar informações de forma precisa; transferir ligações para ramais e departamentos solicitados; observar as normas internas de segurança; conferir documentos de identificação e notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas.

Justifica-se a contratação dos serviços de Recepção pela necessidade de atendimento às demandas dos serviços administrativos e atividades auxiliares, uma vez que estas compreendem atividades relevantes e indispensáveis ao êxito do serviço público, sendo que a não realização dessas atividades limitaria a eficiência da Administração Pública. As atividades do serviço de Recepção não são semelhantes às atividades fim das instituições e dão apoio aos servidores para que realizem plenamente suas competências.

Portanto, este Caderno tem o intuito de apresentar as principais informações, diretrizes e especificações técnicas para a contratação desse serviço e participação dos órgãos e entidades administrativas do GDF.

O Caderno Técnico inclui seção específica voltada para os estudos técnicos-operacionais relacionados à contratação do serviço de Recepção, a fim de contextualizar o segmento e abordar os pontos de extrema relevância para o usuário executor da contratação, tais como: custos envolvidos, modelos de contratação, práticas e características do mercado fornecedor do serviço. Os tópicos mencionados foram estruturados de modo que atendam aos objetivos estratégicos do GDF, otimizando o planejamento e execução de todas as etapas de contratação e operacionalização da prestação do serviço em questão.

Sendo assim, este Caderno Técnico fornece orientações para os servidores encarregados dos processos de contratação e intermediação do serviço de Recepção, apresentando os procedimentos e normas de planejamento, organização, execução, gestão orçamentária e avaliação, contribuindo para a qualidade dos processos executados e otimização dos procedimentos necessários.

Espera-se que as orientações deste Caderno contribuam para o aperfeiçoamento das práticas de gestão no âmbito das contratações do serviço de Recepção nos órgãos e entidades administrativas do GDF.

2. Instruções para utilização do Caderno Técnico¹

Os Cadernos Técnicos para a contratação de serviços terceirizados têm por objetivo divulgar as diretrizes e estabelecer a padronização das especificações técnicas, preços referenciais dos serviços, metodologia para estimar o quantitativo necessário de contratações e estratégias indicadas para a realização das licitações.

Esses Cadernos são importantes fontes de informações técnicas seguras e confiáveis, sendo instrumentos de promoção de Gestão do Conhecimento para todos os interessados: servidores, fornecedores e sociedade. Além disso, o uso de Cadernos Técnicos é uma prática de excelência nos métodos de contratação e gerenciamento de serviços terceirizados, auxiliando no aprimoramento do modelo de gestão e na eficácia da racionalização dos processos, e a consequente redução de gastos.

Dessa forma, foram estruturadas as seguintes seções para melhor utilização das informações e procedimentos constantes neste Caderno Técnico:

- **Objetivo do estudo:** apresenta os objetivos geral e específicos que resumem o que será abordado nos pontos apresentados ao longo do Caderno.
- **Resultados esperados:** apresenta os pontos de melhoria esperados em relação à contratação do serviço a partir da execução dos direcionamentos propostos por este Caderno Técnico.

¹ O Caderno possui capítulos com informações e diretrizes gerais (comuns para todas as contratações). As orientações devem ser aplicadas de acordo com a realidade de cada órgão e entidade administrativa do GDF.

- **Especificações técnicas:** apresenta o objeto da prestação dos serviços, sua descrição, as qualificações técnicas, as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA e do CONTRATANTE, e recomendações e boas práticas ambientais.
- **Valores referenciais:** apresenta um resumo dos valores referenciais, a composição dos valores unitários e as memórias de cálculo.
- **Definições e critérios para elaboração dos preços:** apresenta o custo, os encargos sociais e trabalhistas, os benefícios e as despesas indiretas do serviço a ser contratado.
- **Estudos para a contratação:** apresenta diretrizes gerais que devem ser consideradas para a contratação, os tipos de insumos utilizados e as análises comparativas e de vantajosidade a respeito da prestação do serviço e seus fornecedores.
- **Instrumentos legais:** apresenta as leis, decretos e normas federais e distritais, além dos entendimentos jurídicos relacionados à contratação do serviço.
- **Processos:** apresenta os processos de planejamento, contratação, fiscalização e controle da execução dos serviços, além de recomendações para o acompanhamento e avaliação dos serviços do contrato.
- **Governança e gestão de riscos dos serviços:** apresenta formas de monitoramento dos riscos em relação à contratação e acompanhamento do contrato de serviços.
- **Metodologia de desenvolvimento:** apresenta a metodologia utilizada para desenvolver este Caderno Técnico, a fim de esclarecer como foi desenvolvida cada seção e também auxiliar as revisões, elaborações e customizações de futuros Cadernos Técnicos.

3. Objetivo do estudo

Este Caderno Técnico tem por objetivo descrever as etapas envolvidas na contratação de empresa prestadora do serviço de Recepção, a fim de atender aos diversos órgãos e entidades administrativas que compõem o Governo do Distrito Federal. Nesse sentido, serão abordadas características para a contratação e adesão ao serviço em questão.

3.1 Objetivo Geral

Apresentar a todos os órgãos e entidades administrativas do Governo do Distrito Federal as normas e diretrizes gerais sobre a padronização das atividades de planejamento, contratação, execução e adesão aos serviços de Recepção.

3.2 Objetivos Específicos

- Desenvolver orientações gerais acerca dos processos de planejamento, contratação, gestão e fiscalização dos serviços terceirizados, sofisticando a assistência aos usuários internos e externos;
- Padronizar as etapas e processos envolvidos no intuito de aprimorar a governança corporativa, incorporando mecanismos de análise e melhoria de processos;
- Apresentar as especificações técnicas do serviço de Recepção, a fim de orientar os órgãos do GDF quanto aos requisitos necessários para as contratações/adesões;
- Descrever os critérios para a elaboração e atualização da base de dados dos preços referenciais do serviço de Recepção;

- Definir critérios objetivos e claros a serem considerados quanto às contratações dos serviços de Recepção;
- Gerar resultados orçamentários/financeiros satisfatórios para o GDF, como o alcance do equilíbrio fiscal pelo aumento do controle dos gastos e despesas e alocação efetiva dos custos com os serviços;
- Desenvolver e descrever metodologia para customização/atualização de Cadernos Técnicos.

4. Resultados esperados

Com a adesão dos órgãos e entidades administrativas do GDF, espera-se obter os seguintes resultados referentes à prestação do serviço de Recepção:

- Garantir o acesso de pessoal autorizado às instalações dos órgãos e entidades administrativas do GDF, impedimento da entrada de pessoas não autorizadas, notificando a equipe de segurança caso necessário;
- Acompanhar a tendência mundial de terceirização de atividades meio, com foco nas atividades finalísticas assistenciais;
- Padronizar o fluxo de acolhimento, identificação e recepção de visitantes;
- Uniformizar os critérios da prestação do serviço de Recepção nos órgãos e entidades administrativas do GDF;
- Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- Registros e controles diários das ocorrências nos postos atuantes.

5. Especificações Técnicas²

Esta seção traz orientações acerca das especificações técnicas que deverão ser observadas durante o processo de contratação do serviço de Recepção. Assim, serão apresentados: o objeto da prestação de serviço, a descrição da contratação, as qualificações técnicas necessárias para sua realização, as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA e do CONTRATANTE.

5.1 Objeto da prestação de serviço

5.1.1 Contratação de empresa especializada no fornecimento de mão de obra contínua na função de Recepcionista, destinada à prestação de serviços administrativos e atividades auxiliares no âmbito dos órgãos e entidades administrativas do GDF.

5.2 Descrição dos serviços

A seguir, são descritos os serviços e atividades a serem desempenhados pelos profissionais alocados na função de Recepcionista.

5.2.1 Atribuições e qualificações profissionais

5.2.1.1 Considerando as atribuições exigidas pela CONTRATANTE, o Código Brasileiro de Ocupação – CBO compatível é o de n.º 4221-05 (Recepcionista). O cargo de referência é o de Recepcionista em geral, constante da Convenção Coletiva de Trabalho firmada entre o SEAC/DF e o SINDISERVIÇOS/DF, definidas de acordo com a complexidade das atribuições.

² Fonte: Termo de Referência – SEEC/SEGEA/SUAG/COGIN/DISUP (SEI/GDF 59771940).

5.2.1.2 Atividades e atributos:

- Prestar informações;
- Receber servidores e demais visitantes e encaminhá-los à área solicitada;
- Dar informações gerais sobre o órgão ou entidade administrativa do GDF;
- Consultar lista de departamentos, ramais internos e telefones externos;
- Interagir com os departamentos;
- Atender ligações e prestar informações de forma precisa;
- Transferir ligações para ramais e departamentos solicitados;
- Observar as normas internas de segurança;
- Conferir documentos de identificação;
- Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas;
- Organizar os materiais de trabalho;
- Receber jornais e outros periódicos;
- Solicitar manutenção de máquinas e equipamentos que estiverem sob sua responsabilidade;
- Solicitar água para os bebedouros da recepção;
- Acionar serviços de limpeza;
- Anotar recados e telefonemas;
- Transmitir e receber correspondências eletrônicas e mensagens instantâneas;
- Auxiliar pessoas com dificuldade de locomoção;
- Falar de maneira clara, educada e objetiva;
- Saber se comunicar por meio da escrita;

- Agir com respeito, discrição, agilidade e desenvoltura;
- Realizar outras atividades inerentes ao cargo.

5.2.1.3 Qualificação profissional mínima:

- Nível médio completo;
- Experiência de no mínimo 01 (um) ano na função;
- Conhecimento de informática, com domínio do Windows e pacote Office (especialmente os programas Word e Excel).

5.2.2 Carga Horária

5.2.2.1 A carga horária será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, com intervalo de 2h para almoço, podendo estes parâmetros de horários diários sofrerem alterações caso determinadas pelo responsável do setor onde estiver lotado o profissional terceirizado, desde que tais alterações não resultem em descumprimento da legislação trabalhista ou de convenção coletiva de trabalho em vigor e contemplem a carga horária citada.

5.2.2.2 O excesso de horas trabalhadas em um dia poderá ser compensado pela correspondente diminuição em outro dia, desde que haja anuência do tomador de serviços, nos termos da respectiva Convenção Coletiva de Trabalho.

5.2.2.3 Não há previsão de horas extras para o posto de Recepcionista.

5.2.3 Uniformes

5.2.3.1 Os profissionais indicados para a prestação dos serviços devem se apresentar trajando uniformes sempre limpos, fornecidos a expensas da CONTRATADA, conforme características e periodicidade descritas a seguir:

Cargo	Descrição	Quantidade Inicial	Quantidade Semestral	Especificações	Quantidade Anual
Recepcionista (Uniforme feminino)	Conjunto: Blazer + Calça ou Saia	2	1	Na cor preta, tecido microfibra ou similar. Blazer com emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo.	3
	Camisa Social	3	3	Estilo social, na cor branca, em tecido composto de poliéster, algodão e elastano, gola com entretela compatível com o modelo, manga curta e emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo.	6
	Lenço de pescoço	2	1	Estampado. Em musseline, seda ou similar.	3
	Meia Calça	3	3	Meia Calça fina fio 15, na cor da pele ou preta.	6
	Par de sapatos	2	1	Modelo scarpim, de couro na cor preta, salto médio (4 cm).	3

Quadro 1 - Uniforme feminino para Recepcionista

Cargo	Descrição	Quantidade Inicial	Quantidade Semestral	Especificações	Quantidade Anual
Recepcionista (Uniforme feminino)	Conjunto: Blazer + Calça	2	1	Na cor preta, tecido tipo Oxford, 100% poliéster ou similar, com forro do blazer em tecido 100% acetato. Blazer com emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo.	3
	Camisa Social	3	3	Estilo social, na cor branca, em tecido composto de poliéster e algodão, gola com entretela, manga comprida, com botões nos punhos e emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo	6
	Gravata	2	1	Na cor preta, modelo vertical/tradicional, tecido 100% poliéster ou similar.	3
	Cinto	1	1	Estilo social, couro, na cor preta.	2
	Par de meias	3	3	Estilo social, na cor preta.	6
	Par de sapatos	2	1	Estilo social, de couro na cor preta, com cadarço, solado de borracha	3

Quadro 2 - Uniforme masculino para Recepcionista

5.2.3.2 O uniforme deve ser aprovado previamente pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE e conter as características básicas, listadas nas tabelas acima.

5.2.3.3 A empresa CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE cópia(s) do(s) recibo(s) de entrega dos uniformes ao(s) funcionário(s), conforme periodicidade constante nas tabelas acima.

5.2.3.4 A CONTRATADA não poderá repassar os custos do uniforme a seus empregados.

5.2.3.5 As peças dos uniformes deverão ser confeccionadas em tecido de boa qualidade, que não desbote facilmente, pouco propenso a amarrotar e compatíveis com o clima de Brasília-DF.

5.2.3.6 A CONTRATADA deverá substituir os uniformes que apresentarem defeitos ou desgastes, independente do prazo estabelecido acima, sem qualquer custo adicional para o CONTRATANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da solicitação ou constatação.

5.2.3.7 A CONTRATADA fornecerá aos funcionários, gratuitamente, Equipamento de Proteção Individual (EPI) adequado ao risco da atividade exercida e em perfeito estado de conservação e funcionamento, nos termos da NR-06 (ABNT).

5.2.4 Equipamentos

5.2.4.1 A CONTRATADA deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos profissionais.

5.2.4.2 Com esta finalidade, a expensa da CONTRATADA, deverão ser adquiridos, instalados e implantados equipamentos para o registro eletrônico de ponto.

5.2.4.3 O Sistema de Registro Eletrônico de Ponto (SREP) adotado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as regulamentações disciplinadas na Portaria n.º 1.510/2009 e na Portaria n.º 373/2011, ambas do Ministério do

Trabalho e Emprego (MTE), alterações posteriores, bem como demais normativos.

5.2.4.4 Os equipamentos de controle de ponto deverão ser instalados nas unidades da CONTRATANTE onde estiverem lotados os profissionais terceirizados.

5.2.4.5 A CONTRATADA deverá acatar com os custos de eventuais alterações de endereços, acréscimos ou supressões dos locais de prestação de serviço, mantendo o controle da assiduidade e pontualidade dos profissionais em todos os postos.

5.2.5 Locais de Execução dos Serviços

5.2.5.1 Os serviços descritos neste Caderno Técnico serão executados nas localidades dos órgãos e entidades administrativas que aderirem à contratação dos serviços de Recepção, anexos aos respectivos edital e contrato.

5.3 Requisitos de Habilitação do Fornecedor

5.3.1 As empresas interessadas deverão apresentar:

5.3.1.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, demonstrando que a licitante administra ou administrou serviços terceirizados, com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do número de empregados que serão necessários para suprir os postos contratados em decorrência desta licitação, admitindo-se a soma do quantitativo de atestados apresentados, desde que tenham sido realizados em concomitância de período. (Decisão n.º 3743/2011 TCDF). O atestado deverá conter nome, endereço e telefone de contato do emitente atestador

5.4 Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA

5.4.1 Responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, de modo que os mesmos sejam realizados com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

5.4.2 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços a que se obriga;

5.4.3 Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.

5.4.4 Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelo(s) empregado(s), bem como comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, cuidar da disciplina, controlar a frequência e a apresentação pessoal dos empregados.

5.4.4.1 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou aos bens da CONTRATANTE, aos servidores e/ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos, sem prejuízo das demais sanções;

5.4.5 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

5.4.6 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo

contrato, devendo a CONTRATADA relatar à Administração toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

5.4.7 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.4.8 Apresentar quando solicitado, certificado da formação técnica específica dos empregados;

5.4.9 Disponibilizar à CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio do crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando for o caso;

5.4.10 Apresentar à CONTRATANTE, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo empregado na execução do contrato, relação contendo nome completo, cargo ou atividade exercida, órgão e local de exercício dos empregados alocados;

5.4.11 Prever o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

5.4.12 Substituir o empregado no caso de qualquer tipo de falta, audiência legal, licenças, férias ou demissão, exceto no caso de folga por motivo de compensação por horas trabalhadas além do limite estabelecido pela convenção da categoria.

5.4.12.1 A substituição deverá ocorrer em até 2 (duas) horas nos casos de faltas e audiências legais e em até 24 (vinte quatro) horas nos demais casos, a contar do início do expediente.

5.4.13 Retirar e substituir, em até 24 (vinte e quatro) horas após notificação expedida pelo executor do contrato, qualquer empregado que, a critério da Administração Pública, demonstre conduta nociva ou incompatível com o ambiente de trabalho ou incapacidade técnica para executar os serviços, sendo vedado o seu retorno para coberturas de faltas, licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros empregados.

5.4.14 Não permitir o decréscimo no quantitativo de pessoal alocado para execução dos serviços, obrigando-se a dar continuidade aos mesmos, através de esquema de emergência, na ocorrência de greve das categorias profissionais e/ou do transporte coletivo.

5.4.15 Planejar a escala de férias para os seus empregados, mantendo completos os postos de trabalho, com a previsão de profissional(is) substituto(s), apresentando cópia da referida escala à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta dias) corridos antes da data do início das férias dos empregados, com identificação do nome daqueles que irão substituir os empregados de férias;

5.4.16 Cumprir e fazer cumprir todas as Normas Regulamentares relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

5.4.17 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados acidentados ou com mal súbito.

5.4.18 A CONTRATADA tem a obrigação de, no momento da assinatura do contrato, autorizar que a Administração Pública faça o desconto nas faturas e realize os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos.

5.4.19 Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração;

5.4.20 Manter controle rigoroso da assiduidade e pontualidade dos seus empregados e apresentar relatório mensal de frequência, até o décimo dia do mês subsequente, com as informações de faltas e atrasos já consolidadas e ajustadas, a fim de elaborar a fatura;

5.4.21 Abater do montante faturado, ao emitir a fatura mensal, o valor correspondente às faltas não substituídas de imediato de seus empregados e outros valores constantes da planilha de formação de preços não recolhidos, conforme comunicado prévio do executor do contrato.

5.4.21.1 Para efeito de desconto de faltas não substituídas será considerada a média de 20,91 dias úteis no mês. Sendo assim, cada dia útil de falta representa 4,78% do valor mensal final do posto (desconto = (valor mensal do posto ÷ 20,91) x quantidade total de faltas). Esta média foi calculada com base nos dias úteis mensais nos últimos 5 anos, sendo descontados dos dias totais do ano os finais de semana e os feriados oficiais.

5.4.22 Realizar o pagamento salarial aos empregados, salvo disposição legal em contrário, até o 5º (quinto) dia útil do mês de trabalho subsequente.

5.4.23 Observar os prazos legais e regulamentares na entrega dos vales-transportes e refeição ao seu pessoal. A entrega, salvo disposição legal em contrário, será feita até o 1º (primeiro) dia útil de cada mês. A empresa fornecerá os vales-transportes que forem necessários para que o empregado se desloque de sua residência, independentemente do local de sua moradia, até os locais de trabalho, provendo adicionalmente passagens de ônibus circular e, sendo o caso, de ônibus

interestadual, para o estrito cumprimento dos horários de entrada e saída e continuidade das atividades.

5.4.24 Fornecer mensalmente, ou sempre que solicitados pela CONTRATANTE, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, do pagamento dos salários, seguros, benefícios e demais obrigações trabalhistas dos empregados colocados à disposição da CONTRATANTE;

5.4.25 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

5.4.26 Prestar todo e qualquer esclarecimento que for solicitado pelo executor do contrato ou seus superiores hierárquicos, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.

5.4.27 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.4.28 A CONTRATADA fica obrigada a respeitar os termos estipulados no Decreto Distrital nº 38.365, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 143, de 27 de julho de 2017, que regulamenta a Lei Distrital nº 5.448/2015, o qual proíbe conteúdo discriminatório contra a mulher.

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

5.4.30 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes

de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos Incisos do § 1º, do Art. 57, da Lei Federal nº 8.666/1993.

5.4.31 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do Art. 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

5.4.32 Manter sigilo, não reproduzindo, divulgando ou utilizando informações em benefício próprio ou de terceiros, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse dos órgãos e entidades administrativas do GDF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual.

5.5 Obrigações e Responsabilidades da CONTRATANTE

5.5.1 Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações neste Caderno Técnico.

5.5.2 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA e de acordo com as especificações dos serviços constantes neste Caderno Técnico.

5.5.3 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente

envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.5.4 Indicar a lotação e/ou áreas onde serão executados e prestados os serviços.

5.5.5 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

5.5.6 Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhistas;

5.5.7 Pagar à CONTRATADA o valor resultante dos serviços efetivamente prestados, na forma do contrato;

5.5.8 Não praticar atos de ingerência na Administração da CONTRATADA, tais como:

5.5.9 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

5.5.10 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

5.5.11 Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

5.5.12 Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

5.5.13 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados, mediante a apresentação da Nota Fiscal /Fatura devidamente atestada;

5.5.14 Reter a provisão de encargos trabalhistas, conforme Decreto Distrital nº 34.649/2013 que regulamenta a Lei Distrital nº 4.636/2011;

5.5.15 Designar comissão executora para fiscalizar o contrato em questão, obedecendo as orientações da IN nº 05/2017-SLTI/MPOG e da Cartilha do Executor elaborada pela Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão.

5.6 Fiscalização/Controle da execução do Serviço

5.6.1 A fiscalização e o controle da execução dos serviços contratados serão exercidos por servidor ou comissão, designado(a) para desempenhar esta função, com poderes para praticar quaisquer atos que se destinem a preservar os direitos da CONTRATANTE, devendo o mesmo franquear à CONTRATADA livre acesso aos locais de execução dos trabalhos, bem como aos registros e às informações sobre o contrato. Esse servidor ou essa comissão anotar em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

5.6.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e

prepostos, em conformidade com o Art. 70, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

5.6.3 Sem prejuízo de outras atribuições legais, poderá a fiscalização do CONTRATANTE:

5.6.3.1 Determinar as medidas necessárias e imprescindíveis à correta execução dos serviços, bem como fixar prazo para as correções das falhas ou irregularidades constatadas; e

5.6.3.2 Sustar quaisquer serviços que estejam sendo realizados em desacordo com o especificado pelo fabricante dos equipamentos e/ou dos materiais utilizados na prestação do serviço, ou ainda que esteja em desacordo com as especificações do objeto ou com as disposições do contrato assinado, ou que possam atentar contra a segurança de pessoas ou bens do CONTRATANTE.

5.6.4 Por se tratar de serviço de prestação contínua, o faturamento será realizado mensalmente por meio de medição dos serviços prestados;

5.6.5 As decisões e as providências que ultrapassem a competência da fiscalização do contrato deverão ser autorizadas pela autoridade competente do CONTRATANTE em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;

5.6.6 O serviço rejeitado por ter sido considerado mal executado, deverá ser refeito corretamente, com o tipo de execução aprovado pela fiscalização, arcando a CONTRATADA com os ônus decorrentes do fato;

5.6.7 A CONTRATADA deverá manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la sempre que for necessário.

5.7 Mecanismo de Gestão Contratual

5.7.1 Papéis e responsabilidades:

5.7.1.1 Para a execução do contrato, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos serviços executados aos padrões de qualidade exigidos; e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários. A execução dos serviços contratados, pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

5.7.2 À cargo da CONTRATANTE:

5.7.2.1 Gestão da Execução Contratual: refere-se à coordenação das atividades relacionadas à fiscalização do ajuste, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros.

5.7.2.2 Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, conforme o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com as especificações previstas no instrumento ato convocatório;

5.7.2.3 Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

5.7.2.4 As atividades de gestão e fiscalização da execução

contratual serão realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, formalmente designados pelo CONTRATANTE.

5.7.3 À cargo da CONTRATADA:

5.7.3.1 20.3.1. PREPOSTO: representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento.

5.7.3.2 20.3.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente o(s) preposto(s), por meio de declaração, na qual conste o(s) nome(s) completo(s), número(s) do CPF e do(s) documento(s) de identidade, número(s) telefônico(s) para contato, além dos dados relacionados à respectiva qualificação profissional.

5.7.3.3 O PREPOSTO não poderá ser nenhum dos prestadores de serviço lotados nos postos do Contrato.

5.7.3.4 O PREPOSTO, uma vez indicado pela CONTRATADA e aceito pela Administração, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, após a assinatura do Contrato, para realização de reunião inicial com vistas ao início da execução contratual.

5.7.3.5 O PREPOSTO deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

5.7.3.6 A CONTRATADA orientará o seu PREPOSTO quanto à necessidade de acatar as orientações do CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

5.8 Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

5.8.1 O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

5.8.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago mensalmente.

5.8.3 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento, nos termos estabelecidos no Anexo I.

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

5.8.5 O IMR será implementado a partir do segundo mês de medição, contado do início dos serviços, de forma a permitir que a CONTRATADA, a título de carência, efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços no primeiro mês de execução. No primeiro mês de medição o valor de fatura será igual ao valor de medição, ressalvadas eventuais glosas e penalidades.

5.8.6 Embora a medição de resultados seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da CONTRATANTE poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as infrações e sanções administrativas previstas no Edital, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior a 10% (dez por cento), poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos da legislação vigente, observada o contraditório e ampla defesa.

5.9 Recomendações e boas práticas ambientais

As boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e índices de poluição pautam-se em alguns pressupostos e exigências que deverão ser observados pela CONTRATADA, tais como:

5.9.1 A CONTRATADA deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Art. 2º, da Lei Distrital nº 4.770/2012, em conformidade com o Decreto Federal nº 7.746/2012, que regulamenta o Art. 3º, da Lei Federal nº 8.666/1993, estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais como menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

6 Valores referenciais

Essa seção traz orientações acerca dos valores referenciais que deverão ser observados no ato da contratação da prestação do serviço de Recepção. Assim, serão apresentados o resumo dos valores referenciais, a composição dos valores unitários relacionados a esse serviço e uma planilha de orçamento da contratação do serviço.

6.2 Resumo – Valor Referencial

O valor referencial para a mão de obra do serviço de Recepção está apresentado no quadro a seguir.

Posto	Valor mensal (R\$)
Recepcionista	5.034,81

Tabela 1- Valor Referencial do Serviço de Recepção

6.3 Composição do valor referencial

A composição valores referenciais é calculada pela soma dos custos totais incidentes sobre a mão de obra, acrescida dos custos com uniformes. O detalhamento de cada um desses custos está disposto no Capítulo 7.

6.4 Demonstrativo de cálculos dos custos e preços unitários

A composição do preço, apresentada na tabela a seguir, demonstra de forma analítica todos os insumos e variáveis que interferem na formação dos preços do

serviço de Recepção, de acordo com as especificações, legislação e condições estabelecidas.

Ressalta-se que os custos com mão de obra baseiam-se no salário, encargos sociais e trabalhistas, benefícios e uniformes referenciados na Convenção Coletiva de Trabalho aderentes à categoria de Recepcionista no Distrito Federal.

6.4.1 Cálculo dos custos para o posto de Recepcionista

Tipo de Posto: Recepcionista		
Discriminação dos Serviços		
A	Data de apresentação da proposta	-
B	Município	Brasília-DF
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo	SINDISERVIÇOS DF000038/2021 - 2021/2021
D	Nº de meses de execução contratual	12 Meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
Recepcionista	Posto	1
Dados para composição dos custos referentes à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Recepção
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	4221-05
3	Salário Nominativo da Categoria Profissional	1.901,53
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Recepcionista
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01º/jan
6	Registro Acordo Coletivo	DF000038/2021

Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)	
A	Salário-Base	1.901,53	
B	Adicional de Periculosidade - Lei 12.997/2014	0,00	
C	Adicional de Insalubridade	0,00	
D	Adicional Noturno	0,00	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	0,00	
F	Outros (especificar)	0,00	
Total		1.901,53	
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual(%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	158,40
B	Adicional de Férias	2,78%	52,86
Sub-Total		11,11%	211,26
C	Incidência do Submódulo 2.2	3,87%	73,59
Total		14,98%	284,85
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual(%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	380,31
B	Salário Educação	2,50%	47,54
C	SAT	1,00%	19,02
D	SESC ou SESI	1,50%	28,52
E	SENAI - SENAC	1,00%	19,02
F	SEBRAE	0,60%	11,41
G	INCRA	0,20%	3,80
H	FGTS	8,00%	152,12
Total		34,80%	661,73
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	
A	Transporte	115,92	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	731,85	
C	Plano de Saúde	160,07	
	Assistência Odontológica	10,63	
D	Assistência Funeral	2,30	
Total		1.020,77	

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)	
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	284,85	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	661,73	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	1.020,77	
Total		1.967,35	
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Percentual(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	6,66
B	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 s/ Aviso Prévio Indenizado	0,12%	2,28
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,011%	0,21
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	1,90
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 s/ Aviso Prévio Trabalhado	0,035%	0,67
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,003%	0,06
G	Multa do FGTS - Indenização nas rescisões sem justa causa	3,82%	72,64
Total		4,44%	84,41
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Afastamento Maternidade	Percentual(%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,07%	1,33
B	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 s/ Férias Proporcionais	0,02%	0,38
C	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 s/ Afastamento Maternidade	0,23%	4,37
Sub-Total		0,32%	6,08
4.2	Ausências Legais	Percentual(%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	158,40
B	Ausência por Doença	1,15%	21,87
C	Licença Paternidade	0,02%	0,38
D	Ausências Legais	0,28%	5,32
E	Ausência por acidente de trabalho	0,33%	6,28
F	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o custo de reposição	3,63%	69,03
G	Incidência do Submódulo 2.1 + Módulo 3 + Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	2,00%	38,03
Sub-Total		15,74%	299,31
Total		16,06%	305,39

Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)	
A	Uniformes	129,84	
B	Equipamentos	5,02	
C	Materiais	0,00	
Total		134,86	
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual(%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	1,23%	54,10
B	Lucro	3,41%	151,66
C	Tributos	8,65%	435,51
C.1	PIS	0,65%	32,73
C.2	COFINS	3,00%	151,04
C.3	ISS	5,00%	251,74
C.4	INSS	0,00%	0,00
Total		14,60%	641,27
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)	
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.901,53	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.967,35	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	84,41	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	305,39	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	134,86	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		4.393,54	
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	641,27	
Valor Total por Empregado		5.034,81	

Tabela 2 - Custos para o posto de Recepcionista

6.5 Planilha de orçamento (utilização dos valores referenciais)

O exemplo a seguir demonstra o preenchimento da planilha de orçamento para a contratação do serviço de Recepção nos órgãos e entidades administrativas do GDF. Realizou-se os cálculos com base na estimativa de postos apresentada no Termo de Referência SEI-GDF – SEF/SUAG/DIAOP/GSI – nº 5343156. Observa-se, porém, que os números e quantitativos utilizados para composição desses valores são variáveis de contratação para contratação.

Nesse sentido, os cálculos realizados foram:

- Valor Mensal Estimado = Quantidade x Valor Unitário Mensal Estimado
- Valor Anual Estimado = Valor Mensal Estimado x 12

Posto de Serviço	Quantidade	Valor Unitário Mensal Estimado (R\$)	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
Recepcionista	5	5.034,81	25.174,06	302.088,67

Tabela 3 – Planilha de Orçamento do Serviço de Recepção

7 Definições e critérios para elaboração dos preços

Essa seção traz orientações acerca das definições e critérios utilizados para elaboração dos valores referenciais apresentados na seção anterior. Assim os critérios e referências técnicas estão apresentados a seguir.

Preliminarmente, ressalta-se que, ao analisar a formação de custos para definição de preços, busca-se evitar que imperfeições do processo de seleção do fornecedor gerem retornos anormais aos fornecedores. Ademais, busca-se remunerar adequadamente o fornecedor, a preços de mercado em contrapartida pela prestação de serviços na qualidade e quantidade necessárias ao cumprimento dos encargos contratuais. Nesse contexto, o custo do serviço é composto pelo custo com mão de obra e insumos necessários para a prestação dos serviços, remuneração do fornecedor e o custo tributário sobre o contrato.

Detalhe-se a seguir cada uma dessas partes.

7.2 Custo do serviço

A modelagem da contratação estabeleceu que a demanda por serviços de Recepção será atendida por meio da alocação de postos de trabalho distribuídos nas mais diversas unidades da estrutura orgânica do GDF.

7.3 Custo com mão de obra

O presente Caderno engloba os encargos relativos à contratação dos serviços de Recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra no Distrito Federal e

trabalhadores contratados sob regime de remuneração mensal, cumprindo carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda a sexta-feira.

O custo da mão de obra foi detalhado em seis módulos, a saber:

Módulo	Nome	Descrição
1	Composição da remuneração	Salários e adicionais.
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Impostos incidentes sobre a folha de pagamento, itens salariais recebidos anualmente e benefícios mensais e diários previstos em Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho.
3	Provisão para rescisão	Custos rescisórios.
4	Custo de provisão do profissional ausente	Custos de cobertura nas ausências justificadas do profissional ocupante do posto.
5	Insumos da execução	Uniformes, materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços.
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro (BDI)	Remuneração do fornecedor e tributos incidentes sobre o faturamento.

Quadro 3 – Módulos do custo da mão de obra

Para estimar o custo da mão de obra, foi utilizada a Convenção Coletiva de Trabalho 2021/2021 registrada sob o número DF000038/2021, firmada entre o Sindicato dos Empregados em Empresas de Asseio, Conservação, Trabalhos Temporários, Prestação de Serviços Terceiráveis do DF (SINDISERVIÇOS/DF), sob CNPJ nº 00.530.626/0001-00, e o Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação, Trabalhos Temporários e Serviços Terceiráveis do DF (SEAC/DF), sob CNPJ nº 00.438.770/0001-10.

7.3.1 Módulo 1 – Composição da remuneração

O módulo 1 é composto pelos seguintes itens:

Item	Descrição
1.A	Salário base
1.B	Adicional de periculosidade
1.C	Adicional de insalubridade
1.D	Adicional noturno
1.E	Adicional de hora extra

Quadro 4 – Composição do módulo 1 do custo de mão de obra

Considerando as características do serviço de Recepção, dos itens previstos nesse módulo aplica-se somente os itens 1.A.

7.3.1.1 Salário base

- Foi considerado o piso salarial da categoria, de acordo com a Cláusula 3ª da CCT 2021/2021;
- Piso salarial de Recepcionista: R\$1.901,53;
- Jornada de trabalho adotada:
 - 40 horas semanais, de 2ª a 6ª feira.

7.3.2 Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

O módulo 2 é dividido em três submódulos:

Item	Nome	Descrição
2.1	13º salário e adicional de férias	Abrange o provisionamento dos abonos legais como 13º salário e abono de férias (terço constitucional), que são pagos diretamente ao empregado;
2.2	Encargos previdenciários e FGTS	Engloba as obrigações que, por lei, incidem diretamente sobre a folha de pagamento das empresas e, como tal, recaem sobre o total da remuneração devida aos empregados do setor. Estão contemplados neste grupo: a

Item	Nome	Descrição
		contribuição com a Previdência Social, FGTS, Salário-educação, Seguro Contra Riscos e Acidentes, além de recolhimentos para instituições de natureza pública como SESI/SESC, SENAI/SENAC, INCRA e SEBRAE;
2.2	Benefícios mensais e diários	Benefícios previstos aos empregados em convenções coletivas de trabalho ou acordos coletivos.

Quadro 5 - Composição do módulo 2 do custo de mão de obra

7.3.2.1 Submódulo 2.1 – 13º salário e adicional de férias

A cada mês trabalhado, o empregado tem direito ao recebimento do 13º salário proporcional e férias. Considerando que a remuneração no mês de férias já está contemplada no item salário, inclui-se nesse submódulo apenas o terço constitucional de férias.

Item	Nome	Descrição	Fundamentação Legal
2.1.A	13º salário	8,33%, equivalente a 1/12, calculado sobre o módulo 1	Art. 7º, VIII, CF; Lei n.º 4090/62; Lei n.º 4749/65
2.1.B	Adicional de férias	2,78%, equivalente a 1/12/3, calculado sobre o módulo 1	Art. 7º, XVII da CF

Quadro 6 - Composição do submódulo 2.1 do custo de mão de obra

Calcula-se ainda nesse submódulo a **Incidência do Submódulo 2.2**, que consiste na multiplicação da soma dos percentuais do 2.1.A e 2.1.B pela soma dos percentuais do Submódulo 2.2.

Item	Nome	Descrição	Fundamentação Legal
2.1.C	Incidência do Submódulo 2.2	3,87%, equivalente a $11,11\% \times 34,80\% \times 100$, calculado sobre o módulo 1	Submódulo 2.2

Quadro 7 - Incidência do Submódulo 2.2

7.3.2.2 Submódulo 2.2 – Encargos Previdenciários e FGTS

As obrigações que incidem diretamente sobre a folha de pagamento das empresas incluídas nesse submódulo são:

Item	Nome	Descrição	Fundamentação Legal
2.2.A	INSS	20,00% sobre o módulo 1	Art. 22, Inciso I, da Lei nº 8.212/91.
2.2.B	Salário Educação	2,50% sobre o módulo 1	Art. 212, §5º, CF; Decreto n.º 87.043/82; Lei n.º 9.424/96; Decreto 6003/2006; Lei n.º 9766/98.
2.2.C	SAT	1,00% sobre o módulo 1	Art. 22, II, Lei 8.212/90, c/c o art 10, Lei 10.666/2003; art 202-A do RPS. RAT x FAP G = 1,00%
2.2.D	SESC ou SESI	1,50% sobre o módulo 1	Art. 30, Lei n.º 8.036/90, c/c art. 1º, Lei 8.154/90; IN 05/2017
2.2.E	SENAI – SENAC	1,00% sobre o módulo 1	Decreto nº 2.318/86; IN 05/2017
2.2.F	SEBRAE	0,60% sobre o módulo 1	Lei nº 8.029/90; IN 05/2017
2.2.G	INCRA	0,20% sobre o módulo 1	Decreto-Lei n.º 1.146/70.
2.2.H	FGTS	8,00% sobre o módulo 1	Art. 7º, III, CF; Art. 15, Lei nº 8.030/90.

Quadro 8 – Composição do submódulo 2.2 do custo de mão de obra

7.3.2.3 Submódulo 2.3 – Benefícios mensais e diários

Considerando os benefícios previstos na convenção coletiva adotada no presente estudo, foram considerados os seguintes custos:

- a) Transporte: foi calculado tendo por base o preço da passagem de R\$5,50 multiplicados pelos dias úteis trabalhados³ (20,91) menos o desconto de 6% em cima do salário base, nos termos do Art. 4.º, a Lei n.º 7.418/85, o Decreto n.º 40.381/2020 e a Cláusula 15º da CCT 2021/2021.
 - Cálculo do auxílio transporte mensal: $5,50 \times 2 \times 20,91 - \text{desc. } 6\% \text{ salário} = 115,92$.
- b) Auxílio refeição/alimentação: foi calculado utilizando o valor diário de R\$35,00 multiplicado pelos dias úteis trabalhados (20,91), conforme o Art. 458 CLT e a Cláusula 14º da CCT 2021/2021.
 - Cálculo do auxílio refeição/alimentação mensal: $35 \times 20,91 = 731,85$.
- c) Plano de saúde: foi considerado o custo mensal de R\$160,07, conforme Lei Distrital n.º 4.799/2012 e a Cláusula 16º da CCT 2021/2021.
- d) Assistência odontológica: foi considerado o custo mensal de R\$10,63, conforme Cláusula 17ª da CCT 2021/2021.
- e) Assistência funeral: foi considerado o custo mensal de R\$2,30, conforme Cláusula 18ª da CCT 2021/2021.

³ Para o cálculo dos dias úteis mensais, dividiu-se a quantidade de dias do ano pela quantidade de dias da semana ($365/7 = 52,14$). O resultado (número de semanas no ano) foi multiplicado por 5, em referência aos dias úteis por semana, para o cálculo dos dias úteis no ano ($52,14 \times 5 = 260,7$). Desse valor, subtraíu-se 9 dias (média de feriados anuais considerando um intervalo de 5 anos – 2018 a 2022, conforme calendários divulgados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - Anbima). Encontrada a quantidade de dias úteis no ano, descontando feriados nacionais (251,7), dividiu-se o valor por 12 para o cálculo da quantidade mensal ($251,7/12 = 20,91$).

7.3.3 Módulo 3 – Provisão para rescisão

O módulo 3 contempla os custos rescisórios do contrato de trabalho, como o aviso prévio indenizado e trabalhado, além das respectivas multas do FGTS. Acrescentam-se a esses as incidências dos encargos previdenciários e FGTS.

Item	Nome
3.A	Aviso prévio indenizado – execução.
3.B	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o aviso prévio indenizado.
3.C	Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado
3.D	Aviso prévio trabalhado – término do contrato.
3.E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado
3.F	Multa do FGTS sobre o aviso prévio trabalhado
3.G	Multa do FGTS nas rescisões sem justa causa.

Quadro 9 – Composição do Módulo 3 do custo de mão de obra

7.3.3.1 Aviso prévio indenizado

A rescisão do contrato de trabalho, fato gerador das verbas rescisórias, pode ocorrer ao longo da execução dos serviços, por pedido de troca do gestor e fiscal do contrato. Nesse caso, o custo do aviso prévio indenizado considera a estimativa de ocorrências ao longo da execução.

Dessa forma, quando o aviso prévio é na modalidade indenizado o empregado recebe 30 (trinta) dias de salário sem contraprestação de serviços. Estima-se que o percentual de empregados demitidos pelo empregador antes do término do Contrato de Trabalho é de 3,50%.

- Fórmula: $(100\% \times 1/12 \times 3,5\%) + (11,11\% + 8,33\%) \times 0,29\% = 0,35\%$
- Base de cálculo: Módulo 1.

- Fundamentação Legal: Art. 7ª, inciso XXI da CF; Arts. 477 e 487 a 491 da CLT e Resolução 98/2009-CNJ.

7.3.3.2 Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o aviso prévio indenizado

Refere-se ao percentual do submódulo 2.2 sobre o valor obtido do aviso prévio indenizado.

- Fórmula: $(0,35\% \times 34,80\%) = 0,12\%$
- Base de cálculo: Módulo 1.

7.3.3.3 Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado

Refere-se a multa do FGTS sobre o valor obtido do aviso prévio indenizado.

- Fórmula: $(8\% \times 40\% \times 0,35\%) = 0,011\%$
- Base de cálculo: Módulo 1.

7.3.3.4 Aviso prévio trabalhado

Refere-se ao provisionamento relativo à redução da jornada do funcionário que está cumprindo aviso prévio, considerando 7 (sete) dias. Estima-se em 5% a estatística anual de empregados que recebem aviso prévio trabalhado.

- Fórmula: $\{[(7 / 30) / 12] \times 5\% \times 100\% \} = 0,097\% \approx 0,10\%$
- Base de cálculo: Módulo 1.
- Fundamentação Legal: Art. 7ª, inciso XXI da CF; Arts. 477 e 487 a 491 da CLT.

7.3.3.5 Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado

Refere-se ao total dos encargos previdenciários e FGTS constantes do Submódulo 2.2.

- Fórmula: $(0,10\% \times 34,8\%) = 0,035\%$
- Base de cálculo: módulo 1.

7.3.3.6 Multa do FGTS sobre o aviso prévio trabalhado

Refere-se a multa do FGTS sobre o valor obtido do aviso prévio trabalhado.

- Fórmula: $(8\% \times 40\% \times 0,10\%) = 0,003\%$
- Base de cálculo: módulo 1.

7.3.3.7 Multa do FGTS nas rescisões sem justa causa

Quando o empregado é dispensado sem justa causa, ele tem direito ao recebimento de 40% (quarenta por cento) sobre o saldo da conta vinculada do FGTS, o qual foi formado pelos recolhimentos de 8% (oito por cento) incidentes sobre os itens de natureza salarial. Assim, considera-se que ao término do contrato 100% dos empregados terão rescisões sem justa causa.

- Fórmula: $(8\% \times 40\%) \times (100\% + 8,33\% + 11,11\%) = 3,82\%$
- Base de cálculo: Módulo 1.
- Fundamentação Legal: Leis n.ºs 8.036/1990 e 9.491/1997.

7.3.4 Módulo 4 – Custo de reposição do profissional ausente

O módulo 4 refere-se aos custos com a reposição do profissional ausente, cujos motivos são assegurados por meio da Constituição Federal de 1988, da Consolidação das Leis Trabalhistas, além de acordos firmados em convenções coletivas de trabalho da categoria.

Item	Nome	Descrição
4.1.A	Licença maternidade	Custo relativo às obrigações trabalhistas de substituição de profissional ocupante do posto nos casos de licença maternidade, pelo período de 120 dias .

Item	Nome	Descrição
4.1.B	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre Férias Proporcionais	Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre as férias proporcionais.
4.1.C	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre Afastamento Maternidade	Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o salário-maternidade.
4.2.A	Férias	Custo anual relativo à substituição da profissional ocupante do posto no mês de férias.
4.2.B	Ausência por doença	-
4.2.C	Licença paternidade	Custo relativo aos dias de substituição do profissional ocupante do posto nos casos de licença paternidade.
4.2.D	Ausências legais	Custo relativo aos dias de substituição do profissional ocupante do posto nos casos de ausências justificadas.
4.2.E	Ausência por acidente de trabalho	Custo relativo aos 15 dias de substituição do profissional ocupante do posto nos casos de afastamento igual ou superior a 15 dias para tratamento de saúde.
4.2.F	Incidência do submódulo 2.2 sobre o custo de reposição	Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o custo de reposição.
4.2.G	Incidência do submódulo 2.1 + módulo 3 + submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.1, módulo 3 e submódulo 4.1 sobre o custo de reposição.
4.2.H	Intervalo intrajornada	Custo relativo às horas de substituição do profissional ocupante do posto cumprindo o intervalo intrajornada.

Quadro 10 – Composição do módulo 4 do custo de mão de obra

7.3.4.1 Licença Maternidade

Refere-se a remuneração de férias proporcional ao período da licença (4 meses).

Estima-se que 2% das empregadas se afastam por licença maternidade por ano.

- Fórmula de cálculo: $(11,11\% \times 2,00\% \times 33,33\% \times 100\%) = 0,07\%$
- Base de cálculo: Módulo 1
- Fundamentação Legal: Art. 7^a, inciso XVIII da CF; Leis n^{os} 8.212/91 e 10.421/02. Decreto n.º 99.684/90.

7.3.4.2 Incidência do submódulo 2.2 sobre as férias proporcionais

Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre as férias proporcionais.

- Fórmula: $(34,8\% \times 0,07\% \times 100\%) = 0,02\%$
- Base de cálculo: módulo 1.

7.3.4.3 Incidência do submódulo 2.2 sobre o afastamento maternidade

Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o salário-maternidade.

Estima-se que 2% das empregadas se afastam por licença maternidade por ano.

- Fórmula: $(34,8\% \times 33,33\% \times 2,00\%) \times 100\% = 0,23\%$
- Base de cálculo: módulo 1.

7.3.4.4 Férias

A cada ano o profissional ocupante do posto adquire direito as férias de 30 (trinta) dias. Nesse período, ele será substituído por uma cobertura. Esse custo é provisionado durante 12 (doze) meses, por meio de 1/12 avos do salário mensal do posto para reposição da mão de obra na ocorrência do evento férias.

- Fórmula de cálculo: $[(1/12) \times 100\%] = 8,33\%$
- Base de cálculo: Módulo 1
- Fundamentação Legal: Art. 7^a, inciso XVII da CF; Art. 129 e 130 da CLT.

7.3.4.5 Ausência por Doença

Estima-se em 4,14 ausências ao ano por trabalhador.

- Fórmula de cálculo: $(4,14 / 30) / 12 \times 100\% = 1,15\%$
- Base de cálculo: Módulo 1.
- Fundamentação Legal: Arts. 59 a 64 da Lei n.º 8.213/1991; Arts. 71 a 80 do Decreto n.º 3.048/1999 (Regulamento da Previdência Social).

7.3.4.6 Licença Paternidade

A licença paternidade concede ao empregado o direito de ausentar-se do serviço por cinco dias quando do nascimento do filho. Considera-se que 1,5% é a média de trabalhadores que se tornam pais durante o ano.

- Fórmula de cálculo: $(5 / 30) / 12 \times 0,015 \times 100\% = 0,02\%$
- Base de cálculo: Módulo 1
- Fundamentação Legal: Art. 7ª, inciso XIX da CF; Art. 10.º, § 1º, ADCT.

7.3.4.7 Ausências Legais

O art. 473 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) possibilita que o empregado se ausente justificadamente sem prejuízo à remuneração. Para continuidade da execução dos serviços, ele será substituído por uma cobertura. Estima-se que, em média, cada empregado falte 1 (um) dia por ano, conforme estimativas utilizadas nas licitações do GDF.

- Fórmula de cálculo: $(1 / 30) / 12 \times 100\% = 0,28\%$
- Base de cálculo: Módulo 1
- Fundamentação Legal: Arts. 473, e 822 da CLT; art. 430 do CPP, art. 419, parágrafo único, do CPC e Súmula nº 155 do TST.

7.3.4.8 Ausência por acidente de trabalho

A Lei nº 8.213/1991 assegura que o empregador pague os primeiros 15 (quinze) dias de remuneração quando o afastamento para tratamento de saúde por acidente de trabalho for igual ou superior a 15 (quinze) dias. Para a continuidade da execução dos serviços, o empregado será substituído por uma cobertura. Estima-se em 8% a média de trabalhadores que sofrem acidente durante o ano.

- Fórmula de cálculo: $(15 / 30) / 12 \times 0,08 \times 100\% = 0,33\%$
- Base de cálculo: Módulo 1
- Fundamentação Legal: Arts. 19 a 23 e 60 da Lei n.º 8.213/1991.

7.3.4.9 Incidência do submódulo 2.2 sobre o custo de reposição

Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o custo de reposição.

- Fórmula de cálculo: $(34,8\% \times 10,43\%) \times 100\% = 3,63\%$
- Base de cálculo: Módulo 1

7.3.4.10 Incidência do submódulo 2.1 + Módulo 3 + Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição

Refere-se a incidência dos encargos do submódulo 2.1, módulo 3 e submódulo 4.1 sobre o custo de reposição.

- Fórmula de cálculo: $(14,98\% + 4,439\% + 0,32\%) \times (8,33\% + 1,15\% + 0,02\% + 0,28\% + 0,33\%) = 2,00\%$
- Base de cálculo: Módulo 1
- Fundamentação Legal: Nos termos da Decisão TCDF nº 3679/2016, o profissional utilizado na substituição das férias e ausências legais também faz jus a 13º salário, 1/3 de férias, licença maternidade e provisões para rescisão. Portanto, devem-se estipular provisões para os encargos trabalhistas dos submódulos 2.1, módulo 3 e 4.1, incidindo sobre os custos

de reposição, pois os profissionais fazem jus aos direitos acumulados e às verbas rescisórias.

7.3.4.11 Intervalo intrajornada

Nos termos do art. 71 da CLT, o empregado deve gozar de intervalo intrajornada de, no mínimo, 1 (uma) hora nas jornadas acima de 6h. Para possibilitar a continuidade dos serviços, a CONTRATADA deve encaminhar substituto enquanto o profissional ocupante do posto usufrui do intervalo.

No caso dos serviços de Recepção não é necessário o envio de cobertura durante o intervalo intrajornada dos ocupantes dos postos.

7.3.5 Módulo 5 – Insumos da execução

7.3.5.1 Uniformes, Materiais e Equipamentos

Para estabelecer o custo de uniformes, primeiramente, realizou-se uma pesquisa de preços para cada um dos itens que compõem o uniforme masculino e feminino do posto de recepcionista. Os custos unitários de cada insumo foram multiplicados pela quantidade anual resultando no valor total por ano.

Itens	Medida	Quantidade Anual	Custo unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Blazer + Calça	conjunto	3	222,83	668,49
Camisa Social	peça	6	69,15	414,92
Gravata (vertical/tradicional)	peça	3	26,05	78,15
Cinto	peça	2	27,49	54,98
Meia Social	par	6	7,38	44,26
Sapato Social	par	3	76,54	229,62
Total Anual do Uniforme Masculino				1490,41

Tabela 4 - Cálculo do custo anual do uniforme masculino

Itens	Medida	Quantidade Anual	Custo unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Blazer + Calça/Saia	conjunto	3	212,49	637,46
Camisa Social	peça	6	80,12	480,72
Lenço de Pescoço	peça	3	25,45	76,35
Meia Calça	peça	6	16,40	98,42
Sapato	par	3	110,93	332,79
Total Anual do Uniforme Feminino				1625,74

Tabela 5 - Cálculo do custo anual do uniforme feminino

Para estabelecer o custo total mensal do uniforme por posto, calculou-se a média dos valores totais anuais dos uniformes masculinos e femininos, e dividiu por 12 meses.

Descrição	Valor Total (R\$)
Total Anual do Uniforme Masculino	1490,41
Total Anual do Uniforme Feminino	1625,74
Média Anual	1558,08
Custo Total Mensal do Uniforme por posto (média anual/12)	129,84

Tabela 6 - Cálculo do custo mensal com uniformes

Além disso, é obrigatório para a prestação do serviço o fornecimento de equipamento de coleta e registro de ponto eletrônico. O preço referencial desse insumo também foi obtido via pesquisa de preços.

- Fórmula de cálculo para os custos com equipamentos:
 - Valor Total = Custo unitário x Quantidade de locais
 - Custo mensal por posto = Valor total / Vida útil / Quantidade de postos.

Itens	Custo unitário (R\$)	Qtd de locais	Valor Total (R\$)	Vida útil (meses)	Qtd de postos	Custo mensal por posto (R\$)
Equipamento de Coleta e Registro de Ponto Eletrônico	1506,55	1	1506,55	60	5	5,02
Custo Total Mensal dos Equipamentos por posto						5,02

Tabela 7 - Cálculo do custo mensal com equipamentos

7.3.6 Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro (BDI)

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

$$\mathbf{Pr = CD \times BDI}$$

Onde:

Pr = valor que a Administração Pública está disposta a pagar pela execução de um serviço, dentro de determinadas condições comerciais e especificação técnica.

CD = custo direto: todo gasto envolvido na execução do serviço, perfeitamente caracterizado, identificado e quantificado de forma a poder ser diretamente apropriado como custo de fase específica do serviço. Por exemplo, mão de obra operacional, materiais, equipamentos, transportes e demais insumos utilizados especificamente nos serviços.

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

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

a) Custos e Despesas Indiretas

Custos Indiretos são todos os gastos envolvidos diretamente na execução dos serviços e podem ser caracterizados e quantificados, mas não são passíveis de

serem apropriados a uma fase específica, como por exemplo o supervisor, preposto para acompanhamento do contrato etc.

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

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

- 1,23%⁴, a média dos percentuais utilizados em contratos do mesmo serviço, conforme estabelecido na Decisão nº 5277/2016 do Tribunal de Contas do Distrito Federal.
- Esse item serve para remunerar os demais custos e despesas que, entre outros, compreendem:
 - ✓ Remuneração de pessoal administrativo;
 - ✓ Transporte do pessoal administrativo;
 - ✓ Aluguel da sede;
 - ✓ Manutenção e conservação da sede;
 - ✓ Despesas com água, luz e comunicação;
 - ✓ Imposto predial, taxa de funcionamento;

⁴ Média dos percentuais de custos e despesas indiretas dos contratos do Pregão Eletrônico nº 10/2020 – UASG: 170156, Pregão Eletrônico nº 45/2019 do Senado Federal, Pregão Eletrônico nº 2/2020 – UASG: 323102, Pregão Eletrônico nº 26/2020 – UASG: 290002, Pregão Eletrônico nº 5/2020 – UASG: 365001, Segundo Termo de Apostilamento ao Contrato Nº 6/2020 do TCU, Décimo Termo Aditivo ao Contrato Nº 14/2016 do TCU e Quinto Termo Aditivo ao Contrato Nº 30/2018 da SEEC/DF.

- ✓ Material de escritório;
- ✓ Manutenção de equipamentos de escritório.

b) Lucro Bruto

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

Para o provisionamento do lucro bruto, adotou-se o percentual de:

- 3,41%⁵, ou seja, a média dos percentuais utilizados em contratos do mesmo serviço, conforme Decisão nº 5277/2016 do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

c) Despesas Fiscais

As Despesas Fiscais são gastos relacionados ao recolhimento de contribuições, impostos e taxas que incidem diretamente no faturamento, tais como PIS, COFINS e ISSQN.

As Leis Federais nº 10.637/02 e nº 10.833/03 definiram o regramento jurídico tributário para recolhimento do PIS/PASEP e COFINS, respectivamente. O fato gerador do PIS/PASEP e COFINS é a receita bruta pela prestação dos serviços.

c.1) PIS/ PASEP (Programa de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público)

Segundo as regras vigentes, são contribuintes do PIS as pessoas jurídicas de direito privado e fins lucrativos, além das que lhes são equiparadas pela legislação do Imposto de Renda.

⁵ Média dos percentuais de lucro dos contratos do Pregão Eletrônico nº 10/2020 – UASG: 170156, Pregão Eletrônico nº 45/2019 do Senado Federal, Pregão Eletrônico nº 2/2020 – UASG: 323102, Pregão Eletrônico nº 26/2020 – UASG: 290002 e Pregão Eletrônico nº 5/2020 – UASG: 365001, Segundo Termo de Apostilamento ao Contrato Nº 6/2020 do TCU, Décimo Termo Aditivo ao Contrato Nº 14/2016 do TCDF e Quinto Termo Aditivo ao Contrato Nº 30/2018 da SEEC/DF.

A base de cálculo da contribuição é a receita bruta mensal, assim entendida a totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, sendo irrelevante o tipo de atividade por ela exercida e a classificação contábil adotada para as receitas (art. 1º da Lei Federal nº 10.637/02).

A alíquota do PIS/PASEP utilizada foi a do regime de apuração cumulativa de 0,65% (Instrução Normativa RFB nº 1911, de 11 de outubro de 2019, Lei n.º 9.715, de 1998, art. 8.º, inciso I; e Lei n.º 9.718, de 1998, art. 8.º). Entretanto, na licitação deve-se apurar a alíquota efetiva de tributação da licitante.

c.2) COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social)

A base de cálculo da COFINS é composta pela totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, independentemente da atividade exercida e da classificação contábil das receitas.

A alíquota do COFINS utilizada foi a do regime de apuração cumulativa de 3,00% (Instrução Normativa RFB nº 1911, de 11 de outubro de 2019, Lei n.º 9.715, de 1998, art. 8.º, inciso I; e Lei n.º 9.718, de 1998, art. 8.º). Entretanto, na licitação deve-se apurar a alíquota efetiva de tributação da licitante.

c.3) ISSQN (Impostos sobre Serviço de Qualquer Natureza)

Para o presente trabalho, foi adotada a alíquota vigente no Distrito Federal de 5%, conforme inciso II do art. 38 do Decreto 25.508/2005.

Fórmula para cálculo do BDI:

$$\text{BDI} = [(1+A) \times (1+B)] / (1-C)$$

Onde:

A: Taxa da somatória das despesas indiretas (%);

B: Taxa representativa do lucro bruto (%);

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

Item	Total	Componentes	Subtotal
Despesas indiretas	1,23%	Despesas indiretas	1,23%
Lucro	3,41%	Lucro	3,41%
Despesas fiscais	8,65%	PIS	0,65%
		COFINS	3,00%
		ISSQN	5,00%
BDI			14,60%

Tabela 8 - Resumo dos custos e Despesas Indiretas

8 Estudos para a contratação

Essa seção aborda alguns estudos relacionados à contratação do serviço de Recepção, a fim de contextualizar esse mercado. Dessa forma, a seção está dividida em três partes: na primeira, será apresentada uma breve análise dos modelos de contratação, destacando características, vantagens e desvantagens da contratação centralizada e descentralizada; na segunda são apresentadas as melhores práticas de contratação obtidas por meio da realização de um *benchmarking* das principais empresas que ofertam o serviço de Recepção; e na terceira, destaca-se algumas características do mercado fornecedor do serviço, com base nas empresas participantes das últimas licitações.

8.2 Análise do modelo de contratação

A contratação de um serviço pode ser feita de forma centralizada e/ou descentralizada. A primeira acontece quando os mais diversos órgãos e entidades administrativas do GDF possuem a demanda do serviço, manifestam interesse em aderir ao contrato por meio de ofício e o processo da contratação é executado por um único órgão. A segunda ocorre quando o próprio órgão demandante executa o processo de contratação.

Esses dois modelos de contratação possuem particularidades com vantagens e desvantagens, sendo necessário avaliar a especificidade de cada caso para então definir o modelo em que atenderá da forma mais adequada.

Modelo de contratação	Vantagens	Desvantagens
Centralizado: o processo de contratação é executado em um único órgão.	<ul style="list-style-type: none"> - Redução de preços pela economia de escala; - Otimização da força de trabalho e das gerências pela redução de atividades administrativas; - Especialização técnica das equipes envolvidas; - Gestão de informações; - Gestão de fornecedores; - Gestão da qualidade; - Racionalidade no controle e na prestação de contas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distanciamento da realidade dos órgãos; - Geração de um excesso de padronização das especificações técnicas; - Restrição do acesso de empresas menores.
Descentralizado: o processo de contratação é executado pela própria entidade demandante.	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez na tomada de decisão; - Maior sensibilidade na percepção das necessidades urgentes do órgão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compra fragmentada, sem aproveitamento de economia de escala; - Custos elevados de gestão de fornecedores elevados; - Não captura de sinergia ou compartilhamento de esforços.

Quadro 11 – Vantagens e desvantagens dos Modelos de Contratação

No caso do serviço de Recepção, de natureza simples e comum às operações dos edifícios de qualquer órgão ou entidade administrativa do GDF, o modelo mais adequado de contratação é o centralizado. Assim, a Secretaria responsável por sua contratação pode atuar com superior eficiência de recursos financeiros, na medida em que são reduzidos os custos administrativos da contratação (economia de escala). Os ganhos decorrentes disso são a melhor gestão de informações e fornecedores e maior racionalidade no controle e na prestação de contas.

Nomeadamente, as desvantagens que esse modelo traz à contratação do serviço de Recepção são o distanciamento da realidade dos órgãos e entidades administrativas do GDF, a geração de um excesso de padronização das especificações técnicas e a restrição do acesso de empresas menores.

8.3 *Benchmarking* de práticas relacionadas ao serviço

Essa seção apresenta um compilado das melhores práticas relacionadas ao serviço de Recepção. Nesse sentido, buscou-se reunir no quadro abaixo orientações gerais sobre os critérios utilizados para a definição das condições de prestação dos serviços, que englobam o fornecimento ou não de materiais de escritório, provisão de uniformes aos funcionários, bem como o horário de expediente dos postos de Recepcionistas. Adicionalmente, foram pesquisadas iniciativas inovadoras propostas pelo setor público.

A análise estratégica dos *benchmarks* do setor possibilita ao gestor público *insights*, que podem culminar em processos de inovação no âmbito das compras e contratações governamentais. Essa análise ajuda o gestor a executar um processo de tomada de decisão mais consciente e orientado por dados.

Dessa forma, a partir desses *benchmarks* é possível que o gestor tenha uma rápida noção do que existe na fronteira de inovação deste tipo de serviço, além de encontrar práticas do setor.

Tipo	Organização	Práticas e critérios para definição do serviço de Recepção
Pública	Ministério da Economia	Intenção de Registro de Preços (IRP) nº 13/2020 <u>Prevê a contratação centralizada de serviços de apoio administrativo.</u>

Tipo	Organização	Práticas e critérios para definição do serviço de Recepção
		<p><u>recepção e secretariado para órgãos e entidades federais situados no Distrito Federal</u> que tenham interesse em participar do processo licitatório. Uma das principais vantagens dessa proposta é a economia de cerca de R\$19,3 milhões apenas com a redução de custos processuais de licitação. É a primeira vez que o Governo Federal propõe licitação com este modelo para mão de obra dedicada. Através desta modalidade haverá, também, a redução aproximada de 439 processos de contratação que seriam efetuados de maneira separada. A expectativa é tornar a gestão mais eficiente, diminuindo assim o gasto público. <u>Haverá uma padronização dos valores que os órgãos e entidades pagarão por esses serviços, evitando disparidades dentro da própria Administração Pública.</u> O contrato terá vigência pelo período de 30 meses, podendo ser prorrogado por igual período. Exigirá ainda a disponibilização de solução tecnológica por meio de aplicação web e aplicativo <i>mobile</i> para auxiliar a gestão e fiscalização contratual.</p>
	<p>Receita Federal do Brasil</p>	<p>Pregão nº 10/2020 Processo nº 10905.720040/2020-93</p> <p>Contratação de serviços terceirizados e continuados de Secretária Técnica (Técnico em secretariado), Recepcionista e Encarregada de Recepção para atender as Unidades da Receita Federal do Brasil vinculadas à Superintendência da 9ª Região Fiscal. Os serviços de Recepção serão</p>

Tipo	Organização	Práticas e critérios para definição do serviço de Recepção
		<p>prestados em dias úteis, de 2ª a 6ª feira nas seguintes condições: 1. Turno de 8 horas diárias, totalizando 40 horas semanais; 2. Turno das 07h às 13h ou das 13h às 19h, totalizando 30 horas semanais. <u>A contratação não prevê a disponibilização de materiais.</u> Conjuntos completos de uniforme, identificados com a logomarca e o nome da empresa, bem como a função desempenhada, devem ser fornecidos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído pelo menos uma vez ao ano, ou a qualquer época, em caso de desgaste ou solicitação da CONTRATANTE. No caso de funcionária gestante, os uniformes devem ser apropriados para a situação e devem ser substituídos sempre que estiverem apertados. O uso de crachá é obrigatório, devendo ser fornecido pela CONTRATADA, caso a CONTRATANTE não forneça. O contrato terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses por interesse das partes. A gestão do contrato e a fiscalização da sua execução contratual serão exercidas por representantes da CONTRATANTE, especialmente designados. <u>O início da execução dos serviços poderá dar-se de forma gradativa, desde que seja detalhado previamente na notificação formal enviada pela Administração e que o pagamento à CONTRATADA obedeça a esse critério.</u></p>
	Tribunal de Contas da União	Pregão nº 33/2020

Tipo	Organização	Práticas e critérios para definição do serviço de Recepção
		<p>Termo de Contrato nº 017.769/2020-5</p> <p>Prevê a contratação de serviços continuados de Limpeza, Copeiragem e Recepção, para atendimento da Secretaria do Tribunal de Contas no Estado do Pará, com fornecimento de todos os insumos e materiais necessários à execução dos serviços. O horário de expediente será das 8h às 20h, cabendo à CONTRATADA e às Unidades onde serão alocados os postos de trabalho definir as escalas de horário para o cumprimento da jornada de trabalho, podendo, inclusive, ser estabelecida fora do horário, a depender da necessidade, admitida a compensação de horas desde que atendidas as exigências legais. A CONTRATADA deverá entregar o primeiro conjunto de uniforme dentro do prazo de 10 dias, a contar do início da prestação dos serviços. A cada 6 meses, a empresa deverá providenciar a substituição das peças, exceto dos itens que serão entregues anualmente. <u>Adicionalmente, a CONTRATADA deverá fornecer os materiais necessários à prestação dos serviços de recepção.</u> Os produtos deverão ser de primeira qualidade e compreendem itens como: canetas, papel, cola, clips, tesoura, apoio de pulso para teclado, dentre outros. A fiscalização da execução do contrato, que terá vigência de 30 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, será realizada por</p>

Tipo	Organização	Práticas e critérios para definição do serviço de Recepção
	<p>Procuradoria da República no Estado de Goiás</p>	<p>servidor(es) designado(s) formalmente para representar a CONTRATANTE.</p> <p>Pregão nº 03/2018</p> <p>Processo nº 1.18.000.001072/2018-11</p> <p>Provisão de serviços terceirizados de natureza contínua de Recepcionista, para a sede da Procuradoria da República no município de Rio Verde. <u>Trata-se de licitação exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte.</u></p> <p>O posto de Recepcionista tem carga horária semanal de 44 horas, com expediente diário das 9h às 18h de 2ª a 6ª feira (com uma hora de almoço) e das 8h às 12h aos sábados, quando necessário. <u>As horas de trabalho no sábado poderão ser cumpridas ao longo da semana, em regime de compensação, de acordo com o previsto na Convenção Coletiva de Trabalho.</u> Contudo, a CONTRATANTE poderá a qualquer tempo e de acordo com o interesse do serviço, alterar os horários de início e término da jornada diária de trabalho do posto de serviço, inclusive redefinindo o horário e a duração do intervalo para descanso e alimentação. Os uniformes serão fornecidos no início do cumprimento do contrato e deverão ser substituídos anualmente ou a qualquer tempo, no prazo de 48h, quando solicitado pela CONTRATANTE. O contrato terá vigência, a partir da data de sua assinatura, pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses e sua fiscalização</p>

Tipo	Organização	Práticas e critérios para definição do serviço de Recepção
	<p>Instituto Brasileiro de Museus</p>	<p>competirá ao servidor previamente designado pela CONTRATANTE.</p> <p>Pregão nº 02/2020</p> <p>Processo nº 01449.000233/2019-14</p> <p>Contratação de empresa especializada para prestação, na forma contínua, de serviços de apoio operacional de recepção, <u>com dedicação exclusiva de mão de obra</u>, para atender as necessidades do Museu Victor Meirelles. A carga horária é de 44 horas semanais, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h (com intervalo de 1 hora de almoço) e sábado das 10h às 14h. A CONTRATADA deverá fornecer uniforme com o logotipo de identificação da empresa. Todos os itens previstos pela CONTRATANTE devem ser entregues ao funcionário no início da execução do contrato, devendo ser substituído 1 conjunto completo de uniforma a cada 6 meses, ou a qualquer época, no prazo de 48 horas, após solicitação da CONTRATANTE. Para as funcionárias gestante, os uniformes deverão ser apropriados à situação e devem ser substituídos sempre que estiverem apertados.</p> <p>O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato; com vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, até o limite de 60 meses; serão realizados por um ou mais representantes, especialmente designados pela CONTRATANTE.</p>

Quadro 12 – Benchmarking de práticas relacionadas ao serviço

8.4 Perfil do mercado fornecedor

Essa seção apresenta o desenho do perfil das empresas que participam dos processos licitatórios para a contratação dos serviços de apoio administrativo na função de Recepcionista. Para isso foram levantadas as organizações que apresentaram propostas nos últimos pregões eletrônicos realizados nos últimos cinco anos, com objetos análogos⁶, cujo local de realização do serviço é o Distrito Federal.

A oferta de prestadores desse tipo de serviço é bastante ampla, contando com muitas empresas especializadas em todo o país. No Distrito Federal é possível encontrar uma ampla gama de fornecedores no ramo. Contudo, empresas de todas as regiões brasileiras também participam das disputas por essas contratações.

As firmas que fornecem esses serviços atuam em um mercado com muita procura, já que prestam serviços essenciais ao funcionamento de diversas organizações. Dessa forma, não dependem de grandes contratos públicos, porém tendem a oferecer condições vantajosas. A alta demanda e a possibilidade de assinar grandes contratos com diversos órgãos e entidades administrativas do GDF contribui para tornar os certames atrativos, ainda que as vencedoras estejam sujeitas à rigorosa fiscalização por parte do Estado. Ao todo, cerca de quarenta e sete empresas participaram das licitações consideradas.

Os tamanhos das organizações provedoras desse serviço variam de microempresas a empresas de grande porte. Dentre elas, vinte e oito são denominadas “demais”, nomenclatura utilizada pela Receita Federal do Brasil para categorizar empresas de médio ou grande porte de acordo com a expectativa de receita bruta anual. Em

⁶Pregão Eletrônico nº 1/2020 (925168); Pregão Eletrônico nº 4/2019 (974004); Pregão Eletrônico nº 1/2018 (925978); Pregão Eletrônico nº 4/2018 (974002); Pregão Eletrônico nº 79/2017 (925041); e Pregão Eletrônico nº 4/2015 (457319).

contrapartida, apenas onze empresas classificam-se como empresas de pequeno porte e outras oito como microempresas.

No tocante ao tipo de sociedade empresarial, a predominante é a Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI), abrangendo vinte e três participantes. Vinte e duas são as Sociedades Empresárias Limitada (Ltda.). Uma enquadra-se como Associação Privada e, por fim, houve um Empresário Individual.

Em relação à localização geográfica, os prestadores de serviços de apoio administrativo na função de Recepcionista, que participaram das últimas contratações do GDF, abrangem as cinco regiões do Brasil. A região com mais representantes foi a Centro-Oeste, com destaque para o DF. Já as regiões Sudeste, Nordeste, Sul e Norte tiveram uma participação mais modesta. Ademais, o mercado fornecedor participante das licitações mais recentes é inteiramente nacional.

Fornecedores que participaram da última licitação do Governo do Distrito Federal			
Porte	Localização	Nacionalidade	Tipo de Sociedade
Micro a Grande Porte	Centro-Oeste; Sudeste; Sul; Nordeste e Norte.	Brasileira	EIRELI, Ltda., Associação privada e Empresário Individual

Quadro 13 – Perfil do mercado fornecedor

9 Instrumentos Legais

Para executar corretamente as tarefas e se direcionar a respeito de seus direitos e obrigações, os gestores que atuam na contratação e adesão aos serviços de Recepção devem utilizar as leis, decretos e normas como auxílio na tomada de decisão e enquadramento dos seus processos.

Assim, esse capítulo apresentará leis, decretos e normas nos âmbitos federal e distrital, pertinentes à contratação dos serviços de Recepção.

9.2 Leis, decretos e normas federais

Ano	Marco Normativo
1967	Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
1990	Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990 Dispõe sobre o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, e dá outras providências.
1993	Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
2002	Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

Ano	Marco Normativo
2008	<p align="center">Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008</p> <p>Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não.</p>
2017	<p align="center">Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017</p> <p>Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.</p>
2019	<p align="center">Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019</p> <p>Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.</p>
2021	<p align="center">Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021⁷</p> <p>Lei de Licitações e Contratos Administrativos.</p>

Quadro 14 - Leis, decretos e normas federais

9.3 Leis, decretos e normas distritais

Ano	Marco Normativo
2003	<p align="center">Lei nº 3.167, de 11 de julho de 2003</p> <p>Altera a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Fazenda, e dá outras providências.</p>

⁷ O novo marco legal de compras entrou em vigor em 01/04/2021 com prazo de até 2 anos para sua implementação. Até o momento da revisão dos cadernos técnicos já tinha sido regulamentado o processo de pesquisa de preços, baseado na IN05, e que já estava contemplado pelo caderno. No momento de utilização do caderno deve-se verificar as novas regulamentações disponíveis e a eventual necessidade de revisão do caderno para incorporar seus eventuais impactos.

Ano	Marco Normativo
2006	<p align="center">Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006</p> <p>Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.</p>
2012	<p align="center">Lei nº 4.799, de 29 de março de 2012</p> <p>Institui a obrigatoriedade do fornecimento de plano de saúde aos funcionários das empresas prestadoras de serviço CONTRATADAS pela Administração Pública direta e indireta no âmbito do Distrito Federal.</p>
2015	<p align="center">Decreto nº 36.974, de 11 de dezembro de 2015</p> <p>Altera o Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006, que regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.</p>
2018	<p align="center">Decreto nº 38.934, de 15 de março de 2018</p> <p>Dispõe sobre a aplicação, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.</p>
	<p align="center">Decreto nº 39.453, de 14 de novembro de 2018</p> <p>Regulamenta a Lei distrital nº 5.525, de 26 de agosto de 2015, que estabelece que, em compras e contratações de bens e serviços, qualquer que seja a modalidade de licitação, o valor a ser pago não seja superior à média de preços do mercado, no âmbito do Distrito Federal.</p>

Ano	Marco Normativo
	<p align="center">Portaria nº 514, de 16 de novembro de 2018</p> <p>Regulamenta os procedimentos administrativos básicos para realização de pesquisa de preços na aquisição de bens e contratação de serviços em geral na forma do Decreto Distrital nº 39.453, de 14 de novembro de 2018.</p>
2019	<p align="center">Decreto nº 39.978, de 25 de julho de 2019</p> <p>Dispõe sobre a contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.</p>
	<p align="center">Decreto nº 40.131, de 25 de setembro de 2019</p> <p>Altera a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Economia que especifica e dá outras providências.</p>

Quadro 15 – Leis, decretos e normas distritais

10 Governança e gestão de riscos dos serviços

Conforme o Referencial Básico de Governança do TCU (2020), toda organização deve formular suas estratégias a partir de sua visão de futuro, da missão institucional e análise dos ambientes interno e externo. Essas estratégias devem ser desdobradas em planos de ação, que serão desenhados e monitorados em função do alcance dos objetivos institucionais.

Nesse contexto, sistemas de avaliação de riscos são essenciais para assegurar a eficiência e a eficácia dos processos da instituição, bem como a sua contribuição para a melhoria do desempenho organizacional.

Dessa forma, o gerenciamento de riscos pode ser entendido como o processo para identificar, avaliar, administrar e controlar potenciais eventos ou situações e fornecer razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos da organização. No âmbito das aquisições do setor público, a gestão de riscos desdobra-se na identificação de ameaças ao processo de contratação de bens e serviços, mapeando suas causas, efeitos e possíveis ações de controle.

A análise de riscos é executada pela Comissão Executora de Contratos Centralizados do serviço de Recepção no GDF e busca deslocar o foco tradicional de controle dos aspectos formais e legais para uma atuação preventiva e proativa da gestão. Ela engloba os ambientes interno e externo, bem como a fase de gestão contratual e processo de execução dos serviços no GDF. Dessa forma, foram revisitados temas recorrentes sobre licitações e contratos em busca de mapear os riscos presentes nos procedimentos do setor, os seus níveis e probabilidades de acontecimento, além de seus respectivos graus de impacto. A partir das probabilidades e grau de impacto,

foram estimados os níveis de severidade para cada risco, conforme demonstrado a seguir:

Fatores	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
Probabilidade (P)	1	2	3	4
Impacto (I)	1	2	3	4
Severidade (PxI)	1 a 3	4 a 6	7 a 11	12 a 16

Quadro 16 – Escala de fatores de risco

Dessa forma, à luz dos níveis de severidade, estabeleceu-se ações preventivas – para minimizar a probabilidade de ocorrência de um evento ou reduzir o seu impacto em caso de ocorrência –, e de contingência para cada um dos riscos mapeados – ações que, no caso da ocorrência de um evento, deverão ser realizadas para buscar a manutenção dos objetivos esperados.

O quadro a seguir apresenta o mapeamento dos riscos identificados no processo de contratação de empresa para a operacionalização do serviço de Recepção no âmbito dos órgãos e entidades administrativas do GDF.

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
1	Número reduzido de participantes e baixo nível de competitividade no pregão eletrônico.	Deserção ou fracasso no procedimento licitatório.	Técnico	1	4	4	Médio
2	Interposição de impugnação, representação junto ao TCDF ou instauração de ação judicial questionando regras do processo licitatório.	Impedimento do trâmite processual.	Técnico	3	2	6	Médio
3	Descumprimento das cláusulas contratuais.	Impossibilidade de realizar a implantação, fornecer os serviços, realizar o controle e gerenciamento integrado do atendimento.	Técnico	2	4	8	Alto
4	Inexecução total ou parcial do objeto da contratação por	Serviço executado fora do previsto/requerido.	Técnico	2	2	4	Médio

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
	inobservância das condições editalícias.						
5	Atraso da execução do objeto por falta de planejamento da CONTRATADA quanto às ações necessárias para a realização do serviço.	Serviço executado fora do prazo previsto/requerido.	Técnico	2	3	6	Médio
6	Comportamento inidôneo por tentativa de beneficiamento indevido.	Serviços prestados fora dos padrões éticos e morais exigidos pela Administração Pública.	Técnico	3	2	6	Médio
7	Irregularidade fiscal e de condições habilitatórias após a contratação: empresa não cumpre as condições de habilitação exigidas durante a execução do contrato.	Empresa prestando serviço ao poder público de maneira ilegal.	Técnico	3	2	6	Médio

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
8	Estimar equivocadamente as quantidades a serem CONTRATADAS.	Estimar equivocadamente as quantidades a serem CONTRATADAS resultando em termo aditivo de acréscimo ou supressão, ou até mesmo uma nova licitação.	Técnico	2	3	6	Médio
9	Estimar equivocadamente os preços referenciais, seja para mais ou para menos.	Estimar equivocadamente os preços referenciais resultando em uma licitação que trará prejuízos ao órgão ou licitação deserta.	Técnico	2	3	6	Médio
10	Estabelecimento de prazo insuficiente para que a CONTRATADA se adeque às exigências estabelecidas e inicie a prestação dos serviços.	Estabelecimento de prazo insuficiente para adequações podendo resultar em sanções para a empresa, suspensão das atividades ou até mesmo a invalidação do contrato, o que interromperia o fluxo de	Técnico	2	2	4	Médio

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
		atividades, gerando prejuízos organizacionais.					
11	Documentos elaborados na fase de planejamento da contratação não contemplarem, com nível de precisão adequado, todo o conjunto de elementos técnicos necessários e suficientes para caracterizar o serviço pretendido e orientar a execução e fiscalização contratual.	Por não existir com nível de precisão adequado, todo o conjunto de elementos técnicos necessários e suficientes para caracterizar o serviço, surgem lacunas de interpretação quanto à qualidade do serviço. Isso pode acarretar o não atendimento de todas as necessidades da CONTRATANTE, estando a CONTRATADA respaldada contratualmente.	Técnico	3	3	9	Alto
12	Licitação fracassada devido à falta de negociação por parte do licitante.	Necessidade de uma nova licitação, o que acarreta em mais recursos sendo empregados para este fim,	Técnico	3	3	6	Alto

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
		além da possibilidade de interrupção do fluxo de atividades finalísticas devido à falta de negociação por parte do licitante quanto ao valor da proposta eventualmente acima do estimado pela Administração Pública.					
13	Licitação fracassada por falta de requisitos de capacidade técnica do licitante.	Necessidade de uma nova licitação, o que acarreta em mais recursos sendo empregados para este fim, além da possibilidade de interrupção do fluxo de atividades finalísticas devido à falta de requisitos de capacidade técnica por parte do licitante ou excesso de cobranças quanto aos requisitos técnicos por parte da Administração Pública.	Técnico	1	3	3	Baixo

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
14	Licitação fracassada por não cumprimento dos requisitos de habilitação jurídica, econômico-financeira e regularidade fiscal por parte do licitante detentor da melhor proposta.	Necessidade de uma nova licitação, o que acarreta em mais recursos sendo empregados para este fim, além da possibilidade de interrupção do fluxo de atividades finalísticas devido à falta de requisitos de habilitação por parte do licitante ou excesso de cobranças quanto aos requisitos por parte da Administração Pública.	Técnico	1	3	3	Baixo
15	Uniformes dos empregados fornecidos de modo inadequado pela empresa CONTRATADA.	Os empregados não utilizam o uniforme adequadamente, conforme fornecido pela empresa e descrito no contrato.	Negócio	3	1	3	Baixo

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
16	Ausência de empregados da empresa CONTRATADA em dias de serviço.	Servidores faltando ou ausentes, comprometendo o fluxo de atividades.	Negócio	2	4	8	Alto
17	Inexistência da figura do encarregado/supervisor no contrato.	Controle dos empregados deficiente devido a não contratação de um encarregado/supervisor.	Negócio	2	3	6	Médio

Quadro 17 - Matriz de mapeamento dos riscos identificados

Com base na metodologia apresentada no início deste capítulo, ações preventivas e de contingência devem ser elaboradas para cada risco identificado. O quadro a seguir apresenta essas ações.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
1	Número reduzido de participantes e baixo nível de competitividade no pregão eletrônico.	Realizar ampla divulgação do edital e comunicação às empresas fornecedoras sobre a abertura do certame. Especificar tecnicamente a solução pretendida, com informações que possibilitem maior número de concorrentes sem comprometer a qualidade pretendida.	Realizar novo processo licitatório, se necessário.
2	Interposição de impugnação, representação junto ao TCDF ou instauração de ação judicial questionando regras do processo licitatório.	Realizar os levantamentos de informações em processos de contratação semelhantes, visando identificar melhores práticas e mitigar possíveis questionamentos.	Reavaliar os artefatos de contratação e republicar o edital, se necessário.
3	Descumprimento das cláusulas contratuais.	Estabelecer em edital e contrato os requisitos de capacidades técnicas e experiência das empresas no fornecimento e manutenção dos serviços;	Indicação e aplicação de mecanismos previstos para alertar e exigir o atendimento por parte da empresa (multas, rescisão contratual e outros).

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
		Solicitar à empresa o cronograma com prazos de implantação.	
4	Inexecução total ou parcial do objeto da contratação por inobservância das condições editalícias.	Estabelecer condições claras e factuais nas alíneas constantes no edital.	Notificar e aplicar sanção.
5	Atraso na execução do objeto por falta de planejamento das ações necessárias à execução do objeto.	Estabelecer punição para a empresa vencedora e adjudicada que não assinar o contrato no prazo estipulado.	Penalizar a empresa e chamar o segundo colocado para a contratação.
6	Comportamento inidôneo por tentativa de beneficiamento indevido.	Estabelecer em edital as obrigações da CONTRATADA.	Notificar e aplicar sanção.
7	Irregularidade fiscal e condições habilitatórias após contratação: empresa não cumpre as condições de habilitação exigidas durante a execução do contrato.	Estabelecer condições claras e factuais nas alíneas constantes no edital quanto aos aspectos de qualificações técnicas e possíveis sanções para os casos de descumprimento após contratação.	Prazo legal para regularização e, caso não regularize, providenciar a rescisão contratual.
8	Estimar equivocadamente as quantidades a serem CONTRATADAS.	Dimensionar as quantidades a serem CONTRATADAS de acordo com a necessidade institucional, tendo como base a experiência da execução do atual contrato e <i>benchmarkings</i> realizados.	Monitorar a execução do futuro contrato; Solicitar termo aditivo de acréscimo ou supressão; Deflagar nova licitação.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
9	Estimar equivocadamente os preços referenciais, seja para mais ou para menos.	Realizar a composição dos custos de mão de obra conforme modelos da IN nº 05/2017; e a pesquisa de preços de materiais conforme Norma Operacional – SEI nº 2/2019/DAI-EBSERH, para equipamentos e insumos. Utilizar como balizadores os valores limites estabelecidos no Caderno Técnico elaborado pelo Ministério da Economia.	Monitorar a execução da licitação para indicar a possibilidade de preços inexequíveis; Indicar para o Gestor do Contrato a revisão de preços quando detectada diferença.
10	Estabelecimento de prazo insuficiente para que a CONTRATADA se adeque às exigências estabelecidas e inicie a prestação dos serviços.	Estabelecer o prazo para início da execução dos serviços com base na experiência dos contratos anteriores e dos Termos de Referência de outros órgãos públicos que contrataram objetos semelhantes; Comunicar com antecedência, após homologação da licitação, previsão do início da prestação dos serviços para a empresa vencedora do certame.	Caso necessário, prorrogar o contrato atual, em caráter excepcional, e cobrar a imediata adaptação da empresa vencedora do processo licitatório.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
11	Documentos elaborados na fase de planejamento da contratação não contemplarem, com nível de precisão adequado, todo o conjunto de elementos técnicos necessários e suficientes para caracterizar o serviço pretendido e orientar a execução e fiscalização contratual.	Realizar Estudo Preliminar amplo e consistente, pesquisando modelos de contratações já realizadas por outros órgãos da Administração Pública, com o objetivo de ampliar o conhecimento e a maturidade da equipe de planejamento no levantamento dos elementos essenciais à elaboração de um Termo de Referência adequado às necessidades da CONTRATANTE.	Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços de acordo com as especificidades da contratação, estabelecendo um diálogo com o preposto da CONTRATADA para sanar as dúvidas e prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários; Atualizar o Mapa de Riscos na fase de Gestão contratual; Complementar o Instrumento Contratual por meio do Termo de Apostilamento, quando possível; Registrar as ocorrências e informações relevantes para melhoramento constante do modelo de contratação.
12	Licitação fracassada devido à falta de negociação por parte do licitante.	Elaborar estudo preliminar e Termo de Referência que contenham uma sólida e ampla pesquisa de preços de mercado, contemplando o maior número possível	Prorrogar o contrato atual em caráter excepcional; Deflagrar nova licitação.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
		de informações para o dimensionamento das propostas.	
13	Licitação fracassada por falta de requisitos de capacidade técnica do licitante.	Elaborar estudo preliminar e Termo de Referência que prevejam apenas os requisitos técnicos estritamente necessários para o cumprimento das obrigações contratuais, sem nenhuma exigência ilegal, impertinente ou excessiva.	Prorrogar o atual contrato em caráter excepcional, rever o modelo de contratação pretendida, avaliar a possibilidade legal de flexibilizar os requisitos técnicos inicialmente exigidos; Deflagrar novo processo licitatório.
14	Licitação fracassada por não cumprimento dos requisitos de habilitação jurídica, econômico-financeira e regularidade fiscal por parte do licitante detentor da melhor proposta.	Elaborar estudo preliminar e Termo de Referência que preveja apenas os requisitos de habilitação jurídica, econômico-financeira e regularidade fiscal estritamente necessários para o cumprimento das obrigações contratuais, sem nenhuma exigência ilegal, impertinente ou excessiva.	Prorrogar o atual contrato em caráter excepcional, rever o modelo de contratação pretendida, avaliar a possibilidade legal de flexibilizar a exigência dos requisitos de habilitação jurídica, econômico-financeira e de regularidade fiscal; Deflagrar novo processo licitatório.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
15	Uniformes dos empregados fornecidos de modo inadequado pela empresa CONTRATADA.	Elaborar contrato que reforce as penalidades no caso de negligência dos empregados quanto ao uso de seus uniformes. Reforço quanto à obrigatoriedade do uso dos uniformes. Determinar um número de uniformes excedentes, de forma a ter um estoque de segurança.	Estabelecer rotinas de fiscalização periódicas; Notificar e aplicar sanção.
16	Ausência de empregados da empresa CONTRATADA em dias de serviço.	Elaborar contrato que reforce as penalidades no caso de falta injustificada por parte do empregado. Determinar, de forma contratual, que haja pessoal capacitado para assumir o posto em caso de falta.	Notificar e aplicar sanção.
17	Inexistência da figura do encarregado/supervisor no contrato.	Incluir o posto de encarregado em contratações futuras.	-

Quadro 18 – Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados

11 Referências

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU / Tribunal de Contas da União. Edição 3 - Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado – SecexAdministração, 2020.

BRASIL. Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm>.

BRASIL. Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8036consol.htm>.

BRASIL. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm>.

BRASIL. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10520.htm>.

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.133-de-1-de-abril-de-2021-311876884>>.

BRASIL. Instrução normativa nº 05, de 26 de maio de 2017. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/20239255/do1-2017-05-26-instrucao-normativa-n-5-de-26-de-maio-de-2017-20237783>.

BRASIL. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/decreto/D10024.htm>.

BRASIL. Economia realizará contratação centralizada de serviços terceirizados. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt->

br/assuntos/noticias/2020/julho/economia-realizara-contratacao-centralizada-de-servicos-terceirizados>. Acesso em: 15 dez. 2020.

DAVENPORT, Thomas H. Reengenharia de processos. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006. Disponível em: <<http://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=26851&txtAno=2006&txtTipo=6&txtParte=>>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 36.974, de 11 de dezembro de 2015. Disponível em: <<http://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=36974&txtAno=2015&txtTipo=6&txtParte=>>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 38.934, de 15 de março de 2018. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/5996816c254c4686a443be3b71534c82/Decreto_38934_15_03_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 39.453, de 14 de novembro de 2018. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/1fd4e35ac4b64be1ac7593ea631ff11a/exec_de_c_39453_2018.html#capIV_art18>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 39.978, de 25 de julho de 2019. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/12852458ca5542eb924668cc0dc23cf2/Decreto_39978_25_07_2019.html#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20contrata%C3%A7%C3%A3o%20de,e%20indireta%20do%20Distrito%20Federal.&text=1%C2%BA%20Este%20Decreto%20disp%C3%B5e%20sobre,administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica%20do%20Distrito%20Federal>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 40.131, de 25 de setembro de 2019. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/0c750aa302104c83bd05a7ae41f4b129/Decreto_40131_25_09_2019.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 3.167, de 11 de julho de 2003. Disponível em: <<http://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=3167&txtAno=2003&txtTipo=5&txtParte=>>.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 4.799, de 29 de março de 2012. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/71019/Lei_4799_29_03_2012.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 514, de 16 de novembro de 2018. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/075b64fe392842daae14a8c7d79f119c/Portaria_514_16_11_2018.html>.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS. Termo de Referência Processo nº 01449.000233/2019-24. Disponível em: <<https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2020/02/Termo-de-Refer%C3%Aancia-002.2020.pdf>>.

PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS. Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2018. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/go/transparencia/licitacoes/ano-2018/Edital%20Pregao%20Eletronico%2003%202018%20Recepcionista%20-%20Rio%20Verde.pdf>>.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Edital do Pregão Eletrônico nº 10/2020. Disponível em: <<https://receita.economia.gov.br/sobre/licitacoes-e-contratos/licitacoes-br/2019/unidades-federativas-uf/pr/srrf09/2020/pe-srrf09-no-10-2020-uasg-170156-secretaria-tecnica-recepcionista-e-encarregada-de-recepcao/edital-srrf09-no-10-2020-uasg-170156-secretaria-tecnica-recepcionista-e-encarregada-de-recepcao.pdf/@download/file/Edital%20-%20SRRF09%20-%20N%C2%BA%2010-2020%20-%20UASG%20170156%20-%20Secret%C3%A1ria%20T%C3%A9cnica,%20Recepcionista%20e%20Encarregada%20de%20Recep%C3%A7%C3%A3o.pdf>> .

SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Prestação de Serviços de Recepção. Cadernos Técnicos. Vol. 19. Disponível em: <www.cadterc.sp.gov.br>.

SINDISERVIÇOS. Convenção Coletiva de Trabalho – SINDISERVIÇOS/SEAC-DF. 2021. Disponível em: <https://seac-df.com.br/wp-content/uploads/2021/01/CCT-2021_SEAC-x-SINDISERVICOS.pdf>.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. Edital do Pregão Eletrônico nº 033/2020. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A81881E73726BD20173832843EB4DD5>>.

12 Anexos

Anexo I. Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

Este documento é parte integrante do edital e deverá ser anexado a ele e ao contrato consequente da licitação.

1. Introdução

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação dos serviços de Recepção. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais a serem encaminhados ao gestor do contrato.

2. Objetivo

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA durante a execução dos contratos relacionados aos serviços de Recepção.

3. Responsabilidades

3.1. Equipe de Fiscalização

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA, utilizando o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas das ocorrências registradas e respectiva pontuação.

3.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e encaminhamento do relatório das instalações à CONTRATADA;
- Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e pelo encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

4. Descrição do processo

- Cabe a cada unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar ao gestor do contrato, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os IMRs gerados no período, acompanhado das justificativas das ocorrências registradas e respectiva pontuação.
- Cabe a cada unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, com base em todos os IMRs gerados durante esse período, consolidar mensalmente a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a CONTRATADA.

- De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos nesse procedimento, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA.
- Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, o quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.
- Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor - Parcial ou Final, consultando o quadro-resumo e conceituando a CONTRATADA como segue:

5. Indicadores do IMR

Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento, nos termos estabelecidos nas tabelas a seguir:

INDICADOR 1 - APRESENTAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (UNIFORMES)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes.
Meta a cumprir	100% dos funcionários adequadamente uniformizados.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato, usuários e demais responsáveis pelos setores.

INDICADOR 1 - APRESENTAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (UNIFORMES)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da vigência	Conforme Contrato.
Ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> • Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa; • Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada; • Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sem Ocorrências = 20 (vinte) Pontos; • 01 Ocorrência = 18 (dezoito) Pontos; • 02 Ocorrências = 15 (quinze) Pontos • 03 Ocorrências = 10 (dez) Pontos; • 04 Ocorrências = 05 (cinco) Pontos; • 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto.
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. • O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. • A pontuação será zerada para o mês seguinte.

INDICADOR 2 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.
Meta a cumprir	100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato, usuários e demais responsáveis pelos setores.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da vigência	Conforme Contrato.
Ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> • Não efetuar a reposição de funcionários faltosos ou em período de afastamento legal no prazo estipulado pelo contrato; • Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças; • Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado; • Não respeitar os horários dos intervalos para repouso e alimentação, fixados pela administração; • Deixar de substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE e independente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados contrários ao interesse público.

INDICADOR 2 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sem Ocorrências = 20 (vinte) Pontos; • 01 Ocorrência = 18 (dezoito) Pontos; • 02 Ocorrências = 15 (quinze) Pontos • 03 Ocorrências = 10 (dez) Pontos; • 04 Ocorrências = 05 (cinco) Pontos; • 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto.
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. • O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. • A pontuação será zerada para o mês seguinte.

INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o pleno cumprimento das obrigações contratuais
Meta a cumprir	100% das obrigações atendidas.
Instrumento de medição	Conferência documental.
Forma de acompanhamento	Apresentação de documentos.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.

INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Início da vigência	Conforme Contrato.
Ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> • Deixar de encaminhar ao Gestor do contrato, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, bem como daqueles que irão substituí-los; • Não realizar o controle rigoroso da assiduidade e pontualidade dos seus empregados; • Deixar de apresentar relatório mensal de frequência, até o décimo dia do mês subsequente, com as informações de faltas e atrasos já consolidadas e ajustadas; • Deixar de apresentar as condições de habilitação e qualificação quando solicitadas.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sem Ocorrências = 20 (vinte) Pontos; • 01 Ocorrência = 10 (dez) Pontos; • 02 Ocorrências = 05 (cinco) Pontos; • 03 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto.
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. • O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. • A pontuação será zerada para o mês seguinte.

INDICADOR 4 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS (SALÁRIOS E BENEFÍCIOS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o pleno cumprimento das obrigações com os prestadores de serviço.
Meta a cumprir	100% das obrigações atendidas.
Instrumento de medição	Conferência documental.
Forma de acompanhamento	Apresentação de documentos.
Periodicidade	Aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da ocorrência de eventuais atrasos nos pagamentos.
Início da vigência	Conforme Contrato.
Ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> Deixar de efetuar o pagamento dos salários e benefícios (alimentação e transporte), nos prazos estipulados em lei.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Pagamentos realizados nos prazos corretos = 40 (quarenta) Pontos; Atraso até 02 dias úteis no pagamento de salários ou benefícios = 21 (vinte e um) pontos; Atraso acima de 02 dias úteis no pagamento de salários ou benefícios = 0 (zero) ponto;
Observações	<ul style="list-style-type: none"> Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. A pontuação será zerada para o mês seguinte.

CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS			
INDICADOR	CRITÉRIOS (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
INDICADOR 1 - APRESENTAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (UNIFORMES)	Sem Ocorrências = 20 (vinte) Pontos	20	
	01 Ocorrência = 18 (dezoito) Pontos	18	
	02 Ocorrências = 15 (quinze) Ponto	15	
	03 Ocorrências = 10 (dez) Pontos	10	
	04 Ocorrências = 05 (cinco) Pontos	5	
	05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto	0	
INDICADOR 2 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Sem Ocorrências = 20 (vinte) Pontos	20	
	01 Ocorrência = 18 (dezoito) Pontos	18	
	02 Ocorrências = 15 (quinze) Ponto	15	
	03 Ocorrências = 10 (dez) Pontos	10	
	04 Ocorrências = 05 (cinco) Pontos	5	
	05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto	0	
INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	Sem Ocorrências = 20 (vinte) Pontos	20	
	01 Ocorrência = 10 (dez) Pontos	10	
	02 Ocorrências = 05 (cinco) Pontos	5	
	03 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto	0	
INDICADOR 4 - OBRIGAÇÕES	Pagamentos realizados nos prazos corretos = 40 (quarenta) Pontos;	40	

CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS			
INDICADOR	CRITÉRIOS (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
PATRONAIS (SALÁRIOS E BENEFÍCIOS)	Atraso até 02 dias úteis no pagamento de salários ou benefícios = 21 (vinte e um) pontos	21	
	traso acima de 02 dias úteis no pagamento de salários ou benefícios = 0 (zero) ponto	00	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			
COMPETÊNCIA DA AVALIAÇÃO			
RESPONSÁVEL PELA AVALIAÇÃO			

Anexo II. Minuta do Mapa de Riscos

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
1							
2							
3							
4							

Quadro 19 - Modelo de Matriz dos Riscos Identificados

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
1			
2			
3			
4			

Quadro 20 - Modelo de Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados

Anexo III. Minuta do Quadro de Indicadores de Resultados

Quadro de Indicadores de Resultados						
PROCESSO:						
Objetivo a Alcançar (Ganhos)	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Unidade de Medida	Periodicidade	Polaridade

Quadro 21 – Modelo de Quadro de Indicadores de Resultados