



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

***OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA PARA DESEMPENHO DE ATIVIDADES CONTINUADAS DE RECEPÇÃO E ATENDIMENTO.***

**FORTALEZA-CE  
2023**

## 1. Descrição do objeto e da solução

- 1.1. O objeto deste Termo de Referência consiste na contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de serviços de Recepção e Atendimento, com natureza continuada e regime de mão de obra exclusiva;
- 1.2. A solução envolve a contratação de serviços de recepção e atendimento com regime exclusivo de mão de obra, que podem abranger diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat online ou atendimento presencial. A equipe de atendimento será responsável por prestar suporte, orientação, esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas dos usuários/clientes, seguindo procedimentos e diretrizes estabelecidas;
- 1.3. O regime exclusivo de mão de obra implica que a contratada será responsável por fornecer uma equipe dedicada e qualificada para realizar o atendimento. A equipe deve possuir conhecimentos e habilidades adequadas para desempenhar suas funções de forma eficiente e satisfatória, garantindo um serviço de qualidade aos usuários/clientes;
- 1.4. Considerando a utilização da infraestrutura do tomador de serviços, como instalações físicas, equipamentos de comunicação, sistemas de TI, entre outros, a fim de se obter um melhor aproveitamento dos recursos materiais disponíveis, evitando gastos adicionais em infraestrutura duplicada, não se verifica a necessidade de exigências específicas acerca de manutenção preventiva, corretiva ou de assistência técnica relacionada a equipamentos ou sistemas;
- 1.5. Os serviços deverão ser prestados de acordo com os quantitativos e valores constantes da TABELA 1:

Lot e único	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO MENSAL (R\$)	VALOR MÁXIMO MENSAL (R\$)	QUANTIDADE
	1	<b>OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM (CBO 4221-05)</b>	POSTO	5.446,82	751.661,16	138
2	<b>OPERADOR DE ATENDIMENTO (CBO 42 – TRABALHADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO)</b>	POSTO	6.510,73	1.224.017,24	188	



2.10. Decreto Federal n. 11.430/2023, de 08 de março de 2023.

### 3. Regime e dinâmica de execução

- 3.1. A execução dar-se-á de forma indireta. Ademais, por se tratar de contratação de serviços por preço certo de unidades determinadas, o regime de execução adotado será a empreitada por preço unitário;
- 3.2. A entrega, o acompanhamento e a qualidade dos serviços serão documentados mensalmente, por meio da emissão do “Atesto de Serviços Prestados” e da “Avaliação da Contratada” (ANEXO III), bem como pela atuação *in loco* do Fiscal do Contrato;
- 3.3. As demandas atinentes à contratação e substituição de colaboradores será processada por meio do envio de Processo Administrativo à unidade gestora do contrato;
- 3.4. Alguns padrões mínimos devem ser estabelecidos para garantir a satisfação dos usuários e a eficiência das operações, abaixo descritos;
- 3.5. Atendimento cortês e profissional: a empresa contratada deve exigir que seus funcionários mantenham um comportamento cortês, profissional e empático durante o atendimento aos usuários internos e externos. Isso inclui uma comunicação clara, respeitosa e amigável, independentemente do canal utilizado;
- 3.6. Conhecimento do produto ou serviço: os profissionais de atendimento devem ser treinados e ter um conhecimento aprofundado dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa contratante. Isso permitirá que eles forneçam informações precisas, tirem dúvidas e ofereçam suporte adequado aos clientes;
- 3.7. As capacitações técnicas abrangerão conhecimentos específicos relacionados às atividades desempenhadas pelos colaboradores, com o objetivo de atualizá-los sobre práticas, normas, regulamentos e avanços relevantes em suas respectivas áreas de atuação;
- 3.8. As capacitações comportamentais visam o desenvolvimento de habilidades interpessoais, como comunicação efetiva, trabalho em equipe, liderança, gestão do tempo, entre outras competências relacionadas ao desempenho profissional e à interação com colegas e usuários;

- 3.9.** As capacitações serão realizadas semestralmente, conforme programação que será acompanhada pela Contratante;
- 3.10.** Resolução eficaz de problemas: a empresa contratada deve estabelecer padrões para a resolução eficaz de problemas e reclamações dos usuários. Os profissionais de atendimento devem estar preparados para ouvir atentamente, identificar a raiz do problema e oferecer soluções apropriadas dentro dos limites estabelecidos;
- 3.11.** Tempo de resposta adequado: é essencial que a empresa contratada defina padrões para o tempo de resposta aos usuários, tanto em termos de atendimento presencial quanto remoto. Os profissionais devem estar disponíveis para atender prontamente às demandas dos clientes e fornecer as informações necessárias dentro de um prazo razoável;
- 3.12.** Registro e documentação adequados: a empresa contratada deve assegurar que os profissionais de atendimento mantenham registros precisos e atualizados de interações com os usuários. Isso inclui o registro de informações relevantes, resoluções de problemas, solicitações especiais e outras observações pertinentes;
- 3.13.** Confidencialidade e segurança das informações: a empresa contratada deve estabelecer diretrizes rigorosas para garantir a confidencialidade e a segurança das informações processuais dos usuários. Os profissionais de atendimento devem ser treinados para manter a privacidade dos dados pessoais e seguir políticas específicas relacionadas à proteção de informações confidenciais;
- 3.14.** Acompanhamento e avaliação contínua: a empresa contratada deve implementar mecanismos de acompanhamento e avaliação contínua da qualidade do atendimento. Isso pode ser feito por meio de avaliações de desempenho, pesquisas de satisfação do cliente, monitoramento de chamadas ou outras métricas relevantes. Essas informações podem ser utilizadas para identificar áreas de melhoria e fornecer feedback adequado aos profissionais de atendimento.

#### **4. Critério de Julgamento**

- 4.1.** Este objeto será adquirido por meio de licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço global anual, tendo em vista se tratar de



Anual de Contratação do Poder Judiciário – PAC 2023, sob o código TJCESGP\_2023\_0024;

- 6.5.** Os salários apresentados na planilha de custos (ANEXO I) foram calculados a partir de Pesquisas de Mercado, que atendem à necessidade de atração e manutenção de profissionais experientes, comprometidos e que possam exercer as atividades com excelência. A necessidade de pesquisa de mercado repousa ainda na baixa atratividade dos salários estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho dos Empregados em Empresas de Asseio e Conservação para tais funções, que, no âmbito desta contratação, possuem um grau elevado de responsabilidade e comprometimento, o que pode colocar em risco a excelência do serviço pretendida por este órgão. Ademais, foram considerados os parâmetros atualmente praticados nos contratos vigentes no âmbito desta Corte. Frise-se, ainda, que o piso salarial previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CE000508/2023), equivalente a R\$ 1.493,60 (mil, quatrocentos e noventa e três e sessenta centavos), foi estabelecido para as categorias de operador de triagem, operador de atendimento e coordenador de atendimento, sem qualquer distinção quanto ao grau de complexidade das atividades e responsabilidades. Logo, tal fixação não atende à estrutura de atendimento pretendida pela Administração. Abaixo, segue fundamentação pormenorizada acerca do nível de qualificação que justifica a necessidade de utilização de pesquisa de mercado para fixação de salários acima do piso convencional, que garantam a atração e manutenção de profissionais qualificados e comprometidos, que possuam as aptidões necessárias e que correspondam à complexidade das atividades e qualidade esperada pela Administração;
- 6.6.** Quanto ao operador de recepção e triagem, há critérios de qualificação diferenciados, recomendados pela consultoria contratada (EY), para desenhar novos modelos de atendimento, quais sejam: conhecimentos aprofundados nos procedimentos de acolhimento e cadastro dos visitantes; conhecimentos atualizados sobre rotinas internas e procedimentos administrativos; sensibilidade aguçada para lidar com diferentes públicos e situações;

- 6.7.** Quanto ao operador de atendimento, há critérios de qualificação diferenciados, recomendados pela consultoria contratada (EY), para desenhar novos modelos de atendimento: conhecimento especializado nos procedimentos e tecnologias de informações jurídicas para identificação das etapas processuais e repasse das informações e senhas; capacidade de interpretação dos conteúdos dos documentos processuais; comunicação clara e objetiva com os usuários da Justiça;
- 6.8.** Quanto ao supervisor de atendimento, há critérios de qualificação diferenciados, recomendados pela consultoria contratada (EY), para desenhar novos modelos de atendimento: competências de liderança e gestão de equipe; conhecimento técnico dos processos administrativos e judiciais para oferecer suporte adequado; competências pedagógicas necessárias para desenvolver o potencial da equipe; promover a política de atendimento humanizado; habilidade de auxiliar na elaboração de projetos para a área de atendimento;
- 6.9.** Quanto ao coordenador de atendimento, há critérios de qualificação diferenciados, recomendados pela consultoria contratada (EY), para desenhar nossos novos modelos de atendimento: competências de liderança estratégica atuando como elo entre a equipe dos supervisores de atendimento e a gestão do TJCE; habilidades de monitoramento e análise dos dashboards do atendimento; capacidade de capacitação e treinamento dos gestores; promoção da política de atendimento humanizado; apoio na comunicação interna e análise de desempenho do atendimento;
- 6.10.** Quanto ao operador de atendimento especializado, há os seguintes critérios de qualificação diferenciados: conhecimento básico das funcionalidades do sistema PJe; capacidade de adaptabilidade e aprendizado contínuo para se manter atualizado com as novas funcionalidades, fluxos e atualizações de versões do PJe; capacidade de seguir procedimentos e orientações pré-estabelecidas para atender o usuário; capacidade de interpretação e visão sistêmica do ambiente operacional do PJE para identificação de falhas/erros operacionais no funcionamento do sistema; conhecimentos básicos em direito processual e sistemas de peticionamento eletrônico, preferencialmente o PJe; compreensão básica das terminologias jurídicas; comunicação clara e



objetiva com os usuários da Justiça; sensibilidade aguçada para lidar com diferentes públicos e situações;

- 6.11.** Outrossim, a fim de estimar o orçamento da contratação, utilizou-se a Convenção Coletiva de Trabalho 2023/2024, registrada no MTE sob o número **CE000508/2023**, firmada entre o Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação, Limpeza Urbana e Terceirização de Mão de Obra do Estado do Ceara e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Asseio e Conservação, Locação e Administração de Imóveis Comerciais, Condomínios e de Limpeza Pública e Privada no Estado do Ceará. Contudo, deverá a Contratada demonstrar seu adequado enquadramento sindical e indicar na sua proposta de preços a norma coletiva que rege a relação de trabalho com os empregados;
- 6.12.** O objeto desta contratação não será parcelado, tendo em vista se tratar de itens com similaridade entre si, aptos a serem ofertados pela mesma pessoa jurídica. Assim, o parcelamento ensejaria prejuízos à Administração por perdas de economia de escala, já que haveria o fracionamento do preço. Tal entendimento encontra fundamento no entendimento do Tribunal de Contas da União na decisão 1.214/2013;
- 6.13.** A fim de garantir a plena execução do futuro contrato, mitigando-se os riscos de interrupção dos serviços, será exigido, para comprovação de capacidade técnico-operacional, experiência mínima de 03 (três) anos, na forma do **item 18.1.2**;
- 6.14.** Fica vedada a participação de consórcios de empresas, o que não implicará nenhum prejuízo à competitividade por não envolver objeto de alta complexidade ou vulto, sendo possível a execução por empresas que, isoladamente, preencherem os requisitos do edital;
- 6.15.** Fica vedada a participação de cooperativas, haja vista a submissão da mão de obra a ser contratada aos regulamentos do Poder Judiciário cearense, bem como o controle de frequência, restando, assim, configurada ausência de autonomia entre a Administração e cooperados, nos termos do artigo 10, inciso I da IN 5, de 26 de maio de 2017, da SEGES do Ministério da Economia;

## 7. Vigência

7.1. O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com as disposições do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, e conforme a conveniência estabelecida entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

## 8. Local e condições da prestação dos serviços

8.1. Os serviços deverão estar disponíveis nas dependências do Poder Judiciário cearense, durante todo o expediente forense, podendo estender-se, excepcionalmente, até as 22 (vinte e duas) horas, ficando vedado, em qualquer hipótese, o trabalho noturno;

8.2. A distribuição do efetivo de pessoal nos locais da prestação de serviços poderá ser alterada de acordo com as necessidades administrativas do contratante, e será determinada pela Secretaria de Gestão de Pessoas, ficando qualquer outra alteração sujeita à prévia análise e aprovação dessa unidade;

8.3. Será facultado à Contratada optar pela contratação dos profissionais que atualmente prestam serviços no âmbito dos Contratos n. 95/2019 (Recepção), n. 103/2019 (Atendimento e Triagem), n. 42/2022 (Serviços operacionais relativos ao PJE) e n. 41/2021 (contempla serviços de intérpretes), por se mostrar medida benéfica às rotinas do Tribunal;

8.4. Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Poder Judiciário cearense ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação, nos termos do parágrafo único do artigo 48 da Lei 14.133/2021;

8.5. A jornada de trabalho será de **44 (quarenta e quatro) horas** semanais, à exceção das funções de **intérprete I e II**, que terão jornada de **40 (quarenta) horas** semanais;

- 8.6.** Para melhor atendimento às necessidades dos serviços ou por determinação legal, o Poder Judiciário cearense poderá, a seu critério, interesse e conveniência, alterar os horários de prestação de serviços, respeitada a carga horária semanal estipulada, excepcionalmente, quando necessário, em suas dependências ou fora delas, em exclusivo objeto do serviço;
- 8.7.** A critério da Administração, os serviços previstos para serem executados em horários fora do expediente normal serão compensados de segunda a sexta-feira, não podendo haver execução entre 22 horas de um dia e 5 horas do dia seguinte;
- 8.8.** Não será tolerada a realização de horas extras, com observância, em todo caso, ao previsto **no item 8.6 e 8.7;**
- 8.9.** A gestão do contrato caberá à **Secretaria de Gestão de Pessoas**, por meio da Coordenadoria de Acompanhamento de Contratos, cabendo a **fiscalização à Diretoria Estadual de Atendimento e Diretoria Negocial do PJE;**
- 8.10.** A CONTRATANTE se reserva no direito de suspender, total ou parcialmente, a prestação dos serviços durante o período de recesso forense, hipótese na qual serão glosados da fatura os dias de não prestação dos serviços;
- 8.11.** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato deverão ser solicitadas à Administração do TJCE, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes e necessárias ao caso.

## **9. Especificações dos Serviços**

### **9.1. OPERADOR DE RECEPÇÃO E TRIAGEM**

#### **9.1.1. Requisitos de qualificação:**

- a)** Ensino médio completo;
- b)** Experiência de 06 (seis) meses em atendimento ao público, comprovada em Carteira de Trabalho e Previdência Social ou apresentar curso profissionalizante na área;

- c) Noções de atendimento humanizado;
- d) Conhecimento básico em informática e Pacote Microsoft 365;
- e) Demonstrar competências pessoais, tais como: agir com bom senso, ter iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência, respeito, capacidade de comunicação com fluência, desenvoltura e cordialidade;
- f) Demonstrar desenvoltura, destreza, responsabilidade na execução das atividades.

#### **9.1.2. Resumos das atividades:**

- a) Identificação ou cadastro de visitantes, utilizando-se de Sistema convencional de controle e acesso às dependências do Poder Judiciário Cearense ou de Sistema informatizado que a venha ser utilizado na recepção;
- b) Consultar processos judiciais e administrativos não sigilosos, fornecendo a informação disponível no sistema ao usuário, que será encaminhado ao setor desejado no caso de informação insuficiente, realizando o direcionamento interno para os setores, mediante detecção da real necessidade do usuário e mediante entrega de crachá, adesivo de identificação ou liberação via biometria;
- c) Informar ao público sobre os serviços prestados pela Instituição;
- d) Informar a localização de pessoas, salas e dependências internas;
- e) Fornecer informações em conformidade com as orientações recebidas ao assumir o serviço;
- f) Manter-se atualizado e bem informado sempre que se fizer necessária a adoção de novas rotinas ou quando houver qualquer outra alteração nos procedimentos de acesso às dependências do Poder Judiciário Cearense;
- g) Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de segurança e acesso, bem como nas rotinas específicas do serviço de recepção e da política de atendimento humanizado;
- h) Receber, de forma educada, humana, acolhedora e prestativa, os visitantes que se dirigirem às unidades do Poder Judiciário Cearense, fornecendo informações precisas e objetivas;
- i) Comunicar imediatamente ao responsável designado pelo CONTRATANTE para fiscalizar e acompanhar a execução contratual qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias;
- j) Proceder com o recolhimento do crachá ao final da visita do usuário, caso seja fornecido na entrada do mesmo;

- k) Zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do Poder Judiciário Cearense e a qualidade dos serviços prestados.

## **9.2. OPERADOR DE ATENDIMENTO**

### **9.2.1. Requisitos de qualificação:**

- a) Ensino médio completo;
- b) Possuir experiência de, no mínimo, 06 (seis) meses em atendimento ao público ou atividade similar, ou apresentar curso profissionalizante na área de atendimento;
- c) Conhecimento básico em informática e Pacote Microsoft 365;
- d) Demonstrar competências pessoais, tais como: agir com bom senso, ter iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência, respeito, capacidade de comunicação com fluência, desenvoltura e cordialidade;
- e) Demonstrar desenvoltura, destreza, responsabilidade na execução das atividades;
- f) Demonstrar habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, com grande capacidade de aprendizado, pensamento crítico e habilidades analíticas aprimoradas;

### **9.2.2. Resumos das atividades:**

- a) Exercer atividades de atendimento ao público por telefone, balcão virtual, WhatsApp, e-mail e presencial, de acordo com a designação da sua posição na equipe de atendimento;
- b) Consultar processos judiciais e administrativos não sigilosos, fornecendo a informação disponível no sistema ao usuário, e caso necessário, encaminhar o usuário ao setor desejado, realizando o direcionamento interno;
- c) Registrar e transmitir informações com precisão;
- d) Atender ao público interno e externo, fornecendo informações disponíveis na base de dados;
- e) Atualizar as bases de dados administrativas por intermédio de telefone ou ferramenta de comunicação “Teams”;
- f) Atender às solicitações e as recomendações que lhe forem expressamente encaminhadas;

- g) Realizar outras atividades inerentes à função, desde que haja similitude;
- h) Fornecer informações em conformidade com as orientações recebidas ao assumir o serviço;
- i) Prestar atendimento e apoio a usuários para participação em audiências virtuais, em salas de apoio digital, situadas nos prédios do Tribunal;
- j) Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de segurança, bem como nas rotinas específicas do serviço de atendimento e da política de atendimento humanizado;
- k) Receber, de forma educada, humana, acolhedora e prestativa, os usuários que buscam pelo serviço de atendimento do Poder Judiciário Cearense, fornecendo informações precisas e objetivas;
- l) Comunicar imediatamente ao responsável designado pelo CONTRATANTE para fiscalizar e acompanhar a execução contratual qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias;
- m) Zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do Poder Judiciário Cearense e a qualidade dos serviços prestados.

### **9.3. OPERADOR DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO**

#### **9.3.1. Requisitos de qualificação:**

- a) Nível superior completo em qualquer área ou em curso;
- b) Desejável conhecimentos básicos em direito processual ou sistemas de peticionamento eletrônico, atendimento ao público e boas práticas de administração;
- c) Experiência comprovada em sistemas de apoio à área jurídica;
- d) Possuir experiência de, no mínimo, 06 (seis) meses em atendimento ao público ou atividades que envolvam o manejo de sistemas de peticionamento eletrônico;
- e) Conhecimento em Windows, Sistemas Web e Desktop e LibreOffice;
- f) Ter boa comunicação interpessoal e fluência verbal, bom senso, iniciativa, afabilidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência, respeito, desenvoltura, cordialidade e responsabilidade na execução das tarefas;

#### **9.3.2. Resumos das atividades:**

- a) Orientar os usuários externos acerca do andamento processual nos processos em tramitação no Processo Judicial Eletrônico (PJE);
- b) Realizar cadastro para concessão, alteração, retirada e de acesso aos usuários (servidores e magistrados) do PJE;
- c) Realizar cadastro de procuradorias públicas e privadas, bem como as alterações necessárias;
- d) Realizar cadastro para concessão, alteração e retirada de acesso dos advogados no PJE;
- e) Cadastrar as centrais de mandados judiciais;
- f) Cadastrar e alterar Código de Endereçamento Postal (CEP);
- g) Realizar atendimento, diverso de TIC, presencial ou remoto, para os usuários internos e externos, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;
- h) Realizar atendimento presencial aos gabinetes dos magistrados, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;
- i) Realizar atendimento presencial às Secretarias dos Órgãos Colegiados e apoio operacional durante as sessões de julgamento, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;
- j) Prestar atendimento nas implantações assistidas, a cada unidade jurisdicional, alvo do projeto, para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas relacionadas ao funcionamento e manuseio do Processo Judicial Eletrônico e suas integrações;
- k) Identificar falhas/erros do sistema e elaborar documentação a ser encaminhado para a Coordenadoria do PJE.
- l) Aplicar scripts, dispostos na aplicação PJe-Suporte, para correção de erros recorrentes, mapeados pela Coordenadoria do Processo Judicial Eletrônico, previamente preparados pela Secretaria de Tecnologia da Informação;

#### **9.4. SUPERVISOR DE ATENDIMENTO**

##### **9.4.1. Requisitos de qualificação:**

- a) Nível superior completo em qualquer área ou em curso;

- b) Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em função idêntica ou similar ou curso na área de atendimento e/ou gestão e liderança;
- c) Ter habilidades para supervisionar equipes, alocação de recursos, definição de metas e atividades diárias;
- d) Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- e) Ter capacidade de liderar, motivar, orientar, delegar tarefas e resolver problemas de forma eficaz;
- f) Ter capacidade de identificar oportunidades de melhoria, antecipar desafios e desenvolver estratégias para otimizar o atendimento.
- g) Possuir autocontrole, empatia, conhecimentos básicos de informática.

#### **9.4.2. Resumos das atividades:**

- a) Supervisionar, liderar e motivar a equipe de atendimento telefônico, WhatsApp, e-mail e presencial;
- b) Monitorar a equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- c) Controlar a assiduidade, pontualidade e qualidade no atendimento de sua equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- d) Capacitar e treinar a equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- e) Disseminar a política de atendimento humanizado entre a equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- f) Apoiar a equipe operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na consulta de processos judiciais e administrativos não sigilosos, consulta de alvará de soltura para presídios, caso seja necessário;
- g) Apoiar a equipe operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na consulta de informações nas demais unidades e setores do Poder Judiciário Cearense;
- h) Analisar o desempenho da equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, a fim de traçar planos de ação para melhorar o seu desempenho;
- i) Registrar e transmitir informações com precisão;
- j) Auxiliar na elaboração de projetos para a área de atendimento;
- k) Atender às solicitações e recomendações e que lhes forem expressamente encaminhadas;
- l) Realizar outras atividades inerentes à função, desde que haja similitude.



## **9.5. COORDENADOR DE ATENDIMENTO**

### **9.5.1. Requisitos de qualificação:**

- a) Nível superior completo em qualquer área;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em função idêntica ou similar ou curso na área de atendimento e/ou gestão e liderança;
- c) Ter habilidades de gestão e liderança;
- d) Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- e) Ter capacidade de liderar, motivar, orientar, delegar tarefas e resolver problemas de forma eficaz;
- f) Possuir autocontrole, empatia, conhecimentos básicos de informática;
- g) Ter conhecimento em gestão de métricas e indicadores de atendimento;
- h) Ter habilidades de identificar áreas de melhoria e tomar decisões estratégicas.

### **9.5.2. Resumos das atividades:**

- a) Coordenar, liderar e motivar a equipe de supervisores e operadores do atendimento telefônico, WhatsApp, e-mail e presencial, de acordo com a sua designação;
- b) Monitorar o desempenho da equipe de operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem e dos supervisores;
- c) Monitorar a qualidade do atendimento e o grau de satisfação dos usuários do TJCE;
- d) Controlar a assiduidade, pontualidade e qualidade no atendimento de sua equipe de supervisores de atendimento e triagem;
- e) Capacitar e treinar a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- f) Disseminar a política de atendimento humanizado entre a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem;
- g) Apoiar a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na comunicação interna entre as unidades judiciárias e instituições parceiras do TJCE;
- h) Apoiar a equipe de supervisores, operadores de atendimento e operadores de recepção e triagem, na construção e/ou atualização dos processos e protocolos de atendimento conforme novas diretrizes das unidades judiciárias;

- i) Analisar o desempenho da equipe de supervisores, a fim de traçar planos de ação para melhorar o seu desempenho;
- j) Registrar e transmitir informações com precisão;
- k) Auxiliar na elaboração de projetos para a área de atendimento;
- l) Apoiar projetos internos do TJCE que possuam interface com o atendimento;
- m) Atender às solicitações e recomendações e que lhes forem expressamente encaminhadas;
- n) Realizar outras atividades inerentes à função, desde que haja similitude.

## **9.6. INTÉRPRETES I E II**

### **9.6.1. Requisitos de qualificação:**

- a) Formação profissional, em nível médio, por meio de cursos reconhecidos, nos termos da Lei 12.319/2010;
- b) Ser proficiente em Tradução e Interpretação de Libras – Língua Portuguesa, nos termos da Lei 12.319/2010;
- c) Observar a disciplina e o bom costume no local de trabalho;
- d) Possuir autocontrole, empatia e bom relacionamento no ambiente laboral;
- e) Ter senso de organização, honestidade, sigilo, disciplina, discrição, cortesia;
- f) Demonstrar desenvoltura, solidariedade, destreza e responsabilidade na execução das atividades.

### **9.6.2. Resumos das atividades:**

- a) Efetuar comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio da Libras para a língua oral e vice-versa;
- b) Atuar no apoio à acessibilidade aos serviços do Poder Judiciário cearense, prestando auxílio a clientes internos e externos;
- c) Realizar tradução simultânea, para o público em geral, de sessões dos órgãos do Tribunal de Justiça;
- d) Para os intérpretes atuantes em serviços e seções de arquivo (Intérprete II), acrescentou-se à estimativa dos custos, o percentual de 20% (vinte por cento) de insalubridade, com base em laudo técnico emitido por profissional habilitado no âmbito dos serviços atualmente prestados. A fixação do percentual não afastada a necessidade de emissão de novo laudo pela contratada para aferição do grau atual da insalubridade.

## **10. Das obrigações do CONTRATANTE**

- 10.1.** O CONTRATANTE obrigará-se a fiscalizar, durante a execução do contrato, periodicamente, o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, de todos os empregados terceirizados, titulares e substitutos, em especial:
- 10.1.1.** Fiscalizar o cumprimento da legislação trabalhista vigente e jurisprudência sumulada do Tribunal Superior do Trabalho;
  - 10.1.2.** Fiscalizar anotações nas CTPS dos empregados alocados na prestação de serviço, durante a vigência do contrato, para comprovar o registro profissional, o valor do salário e o cumprimento de obrigações trabalhistas;
  - 10.1.3.** Fiscalizar o pagamento de todas as verbas de natureza salarial - salário mensal, férias e 13º salário e todas as verbas rescisórias;
  - 10.1.4.** Fiscalizar a realização de exames médicos obrigatórios, a exemplo dos exames admissionais e demissionais;
  - 10.1.5.** Fiscalizar, mensalmente e por amostragem, comprovantes individuais de depósito do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e recolhimento das contribuições previdenciárias;
- 10.2.** Indicar os locais onde deverão ser prestados os serviços;
- 10.3.** Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA as suas dependências para execução das atividades referentes ao objeto deste Termo de Referência;
- 10.4.** Fornecer acesso aos sistemas informatizados a serem utilizados, exclusivamente, para o desempenho dos serviços a serem contratados;
- 10.5.** Solicitar a imediata retirada do local e ou a substituição de profissional da CONTRATADA que estiver sem o crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização, ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

- 10.6.** Notificar a empresa CONTRATADA sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços;
- 10.7.** Efetuar os pagamentos devidos de acordo com as condições estabelecidas em Contrato;
- 10.8.** Fiscalizar a realização dos serviços, através de sua unidade competente, podendo em decorrência, solicitar à CONTRATADA a substituição de quaisquer dos profissionais que estiver prestando os serviços objeto deste Termo de Referência, a seu critério;
- 10.9.** Provocar a aplicação das penalidades previstas em Contrato, na hipótese de inadimplência da empresa contratada não cumprir suas obrigações, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume dos serviços, arcando a referida empresa com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar ao Poder Judiciário cearense;
- 10.10.** Estabelecer reuniões, quando necessário ou quando solicitadas pela CONTRATADA, de modo a garantir a qualidade da execução e o domínio dos resultados e processos já desenvolvidos por parte do gestor e fiscal do contrato;
- 10.11.** Glosar da fatura, em caso de não substituição dos profissionais quando de suas ausências, os custos relativos a estes, no período de seu afastamento, assim como aplicar as devidas sanções conforme estabelecido no **item 13** deste Termo de Referência;
- 10.12.** Empreender todos os esforços para efetuar o pagamento das faturas da CONTRATADA até o 30º dia útil após a apresentação da Nota Fiscal dos serviços, assim como realizar o ressarcimento de diárias no mesmo prazo a partir da solicitação;
- 10.13.** Solicitar retificação de faturamento/nota fiscal que apresente incorreções à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida;

- 10.14.** Devolver em até 15 dias úteis a escala de férias à CONTRATADA que poderá solicitar explicações formais das alterações processadas, sendo obrigatória a aceitação, por parte da contratada, de todas aquelas que estejam fundamentadas com o plano de trabalho da área onde o funcionário estiver lotado e que visem a evitar que as atividades do TJCE sofram solução de continuidade;
- 10.15.** Em caso de necessidade de realização das atividades fora de suas cidades de lotação, será devido o pagamento de diárias, observadas as seguintes condições:
- 10.15.1.** O valor da diária será equivalente a **R\$ 106,31 (cento e seis reais e trinta e um centavos)**, a fim de atender as necessidades de transporte, alimentação, hospedagem e locomoção urbana, nos termos previstos em convenção coletiva de trabalho (CE000508/2023, Cláusula Décima Segunda);
- 10.15.2.** O pagamento das diárias deverá ser repassado aos terceirizados até **48 (quarenta e oito) horas** após a solicitação formal do Poder Judiciário à empresa;
- 10.15.3.** Em viagem no território nacional, o valor da diária será reduzido à metade:
- a) Quando o afastamento não exigir pernoite fora da localidade de exercício;
  - b) Na data de retorno à localidade de exercício;
  - c) Quando fornecido alojamento ou outra forma de hospedagem por particular, órgão ou entidade da administração pública.
- 10.15.4.** Para fazer jus a diárias, é necessário que o deslocamento seja **superior a 100 km (cem quilômetros)** da sede do Tribunal de Justiça do Ceará ou entre unidades do Poder Judiciário cearense, devendo haver comprovação de pernoite, por meio de recibo de hospedagem, para o pagamento integral.

## 11. Das obrigações da CONTRATADA

- 11.1.** Manter, durante todo o período de duração do contrato, uma base de apoio na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, com toda a infraestrutura adequada, **para atender às necessidades da CONTRATANTE no intercâmbio financeiro e de recursos humanos**, devendo demonstrar essa condição em **até 10 (dez) dias** após a assinatura do contrato, através de comprovantes de endereço usuais (contas de água, energia etc.). Tendo em vista a natureza desta contratação, a base de apoio na cidade de Fortaleza mostra-se imprescindível para uma boa execução contratual, sendo condição de especial relevância para a gestão do contrato, posto que a CONTRATADA deve operacionalizar a execução dos serviços com zelo e propriedade, o que é inviável diante da inexistência de uma infraestrutura adequada e disponível às necessidades da execução contratual;
- 11.2.** Manter e disponibilizar para atendimento dos serviços ora contratados os profissionais em número e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, a critério das necessidades do CONTRATANTE;
- 11.3.** Apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, a documentação exigida neste Termo de Referência;
- 11.4.** Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, em número suficiente para que não haja interrupção dos mesmos, seja por motivo de férias, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, cabendo-lhe todos os pagamentos, inclusive dos encargos sociais previstos na legislação vigente, atendendo os requisitos da função a ser exercida conforme descrito em contrato, certificando-os através de carta de apresentação com timbre da empresa, contendo no mínimo nome, CPF e data de início do exercício, conforme modelo no **Anexo IV**;
- 11.5.** As licitantes deverão declarar, sob pena de desclassificação, que suas propostas econômicas, compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de

trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, nos termos do art. 63, §1º, da Lei n. 14.133/2021;

- 11.6.** A Contratada **deverá preencher 6% (seis por cento) das vagas** previstas neste Termo com pessoas egressas do sistema prisional, nos termos do inciso III do art. 11 da Resolução n. 307/2019 do Conselho Nacional de Justiça;
- 11.7.** A Contratada **deverá preencher 8% (oito por cento) das vagas** previstas neste Termo com mulheres vítimas de violência doméstica, nos moldes previstos no art. 3º do Decreto n. 11.430/2023;
- 11.8.** A Contratada **deverá preencher 5% (cinco por cento)** das vagas, em atendimento à **Resolução n. 497/2023**, que institui, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, o Programa “Transformação”, estabelece critérios para a inclusão, pelos Tribunais e Conselhos, de **reserva de vagas nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados para as pessoas em condição de vulnerabilidade**;
- 11.9.** A Contratada deverá **capacitar** periodicamente pelo menos **5% (cinco por cento)** do seu quadro, alocado na prestação dos serviços, em Língua Brasileira de Sinais, em atendimento à Resolução n. 401 de 16 de junho de 2021, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de **acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência** nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão;
- 11.10.** A Contratada deverá **comprovar**, no início da prestação dos serviços e a cada renovação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991;
- 11.11.** Os profissionais substitutos deverão ser empregados da contratada, regidos por relação jurídica instrumentalizada em contrato de trabalho, com registro em carteira ou instrumento equivalente legalmente admissível;
- 11.12.** Para apresentação dos colaboradores, se faz necessária a carta de apresentação conforme descrito acima, bem como a declaração negativa de

acumulação de cargos (**Anexo V**) e a declaração negativa de parentesco (**Anexo VI**);

**11.13.** Realizar o pagamento dos profissionais até o quinto dia útil do mês subsequente, na forma da legislação trabalhista e **art. 14 da Instrução Normativa MPT Nº 2, de 8 de novembro de 2021**;

**11.14.** Entregar até o último dia do mês anterior da prestação dos serviços, todos os vales-transporte, auxílio-alimentação, cesta básica e eventuais outros benefícios para a prestação do serviço, referentes ao mês subsequente;

**11.15.** Assumir inteira responsabilidade por despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, vales-transportes, taxas, seguro acidente de trabalho, auxílio-alimentação, plano de saúde, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de classe, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços objeto desta licitação, isentando o CONTRATANTE de qualquer vínculo empregatício com eles;

**11.16.** O pagamento de adicional de insalubridade fica condicionado à apresentação pela Contratada de laudo comprobatório do risco, emitido por profissional habilitado, conforme normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego;

**11.16.1.** A Contratante franqueará à Contratada o acesso às suas instalações para a realização de vistorias técnicas para a finalidade acima descrita;

**11.16.2.** A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes;

**11.17.** Fornecer, na presença do Fiscal do Contrato, no início da prestação dos serviços, em até 10 (dez) dias úteis, e, após essa data, **a cada 6 (seis) meses**, uniforme completo (novo) a todos os funcionários contratados,



conforme as quantidades mínimas e a descrição a seguir, independente do estado em que se encontrar o uniforme, **conforme Anexo VIII**;

- 11.18.** A cada fornecimento deverão ser observados os seguintes quantitativos: 04 blusas, 04 calças, 02 blazers, 02 pares de sapatos, 04 pares de meias, 01 cinto e 02 gravatas;
- 11.19.** Não obstante a previsão de periodicidade acima pontuada, que tem a finalidade precípua de orientar a estimativa orçamentária da contratação, caberá à contratada garantir que seus empregados apresentem-se sempre com uniformes em boas condições de uso, transmitindo, assim, uma imagem profissional e representativa do Judiciário Cearense. Logo, independentemente das estimativas de custos direcionadas aos fardamentos, constitui obrigação da contratada promover as substituições devidas de peças gastas ou em estados impróprios.
- 11.20.** Substituir imediatamente os uniformes que apresentarem defeitos ou desgastes, sem qualquer custo adicional para o Poder Judiciário Cearense;
- 11.21.** No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;
- 11.22.** Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato;
- 11.23.** Não repassar, em hipótese alguma, os custos de qualquer um dos itens de uniforme aos seus empregados;
- 11.24.** A pesquisa de preços de fardamentos foi realizada em sítios eletrônicos de domínio amplo, conforme disposição do inciso III, §1º do art. 23 da Lei n. 14.133/2021, que permite a adoção combinada ou não dos parâmetros de pesquisa previstos no referido artigo. A escolha da metodologia deve-se a vantagens operacionais no contexto da contratação, considerando que atendeu à totalidade dos itens de forma mais ampla, e também considerando a necessidade da Administração de dar agilidade à contratação;

- 11.25.** Fornecer certificado digital tipo A3, padrão ICP Brasil, a todos os colaboradores (operadores de atendimento especializado, supervisores e coordenador) que prestarão serviços na Diretoria Negocial do PJE;
- 11.26.** Treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de desperdícios;
- 11.27.** As seguintes práticas de sustentabilidade devem ser observadas pela Contratada:
- 11.27.1.** Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de extinção contratual, o atendimento das seguintes condições:
- a) Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH Nº 4 DE 11/05/2016;
- b) Não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105.
- 11.28.** Durante a vigência contratual, a CONTRATADA obrigará-se a apresentar, até o último dia útil do mês subsequente ao exercício financeiro, o termo de quitação anual de obrigações trabalhistas, firmado perante o sindicato dos empregados terceirizados, nos termos do artigo 507-B da Consolidação das Leis do Trabalho;
- 11.29.** As rubricas referentes às verbas de férias, 1/3 constitucional de férias, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, e percentual de lucro incidente sobre os encargos retidos serão retidas em conta vinculada, conforme a Resolução nº 169/2013, com

alterações realizadas pelas Resoluções nº 183/2013, nº 248/2018 e 301/2019, todas do Conselho Nacional de Justiça;

- 11.30.** Creditar o pagamento referente às férias dos empregados terceirizados **até 2 (dois) dias** antes do início do seu gozo, conforme as normas previstas na CLT;
- 11.31.** Providenciar, na conveniência da Administração, a substituição de profissionais e do preposto, assim como a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto à prestação dos serviços contratados; apresentar, através de relatório mensal, parte integrante do processo de solicitação de pagamento, as ausências ocorridas por motivo de atraso, faltas, licenças ou férias, sem as devidas substituições, a fim de que sejam glosadas do faturamento;
- 11.32.** A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade;
- 11.33.** Manter durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Lei de Licitações, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 11.34.** Prestar os serviços nas instalações designadas pelo Poder Judiciário cearense; executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que venham a ser cometidas no desempenho de suas funções, podendo o Poder Judiciário cearense solicitar a substituição daquelas cujas condutas, a seu critério, sejam julgadas inconvenientes, ou não atendam às necessidades dos serviços;
- 11.35.** O empregado dispensado não poderá cumprir aviso prévio trabalhando nas unidades do Poder Judiciário cearense, **salvo por decisão da Administração;**
- 11.36.** Assumir total responsabilidade pelos encargos administrativos, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias,

punições, admissões, demissões, transferências, obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, encargos com acidentes, indenizações e seguros, como também responder por danos e prejuízos que, por acaso, forem causados ao Poder Judiciário cearense

- 11.37.** Disponibilizar sistema de ponto eletrônico para o controle de frequência de seus empregados, com no mínimo 01 (um) equipamento para cada unidade do Poder Judiciário, onde haja lotação de colaborador, que não opere no mesmo endereço, assim como 1 (um) equipamento a cada 50 (cinquenta) terceirizados, de forma a evitar tumulto durante os registros de frequência;
- 11.38.** Solicitar repactuação do contrato, quando do reajuste salarial das categorias e somente por motivo de acordo, convenção coletiva de trabalho ou vigência de Lei ou qualquer motivo legal que modifique a equação contratual, conforme previsto no art. 135 da Lei 14.133/2021, até uma eventual prorrogação do contrato, **sob pena de preclusão**;
- 11.39.** Disponibilizar, no prazo de 10 dias, crachá de identificação aos profissionais, confeccionado em PVC, de uso obrigatório durante a prestação dos serviços, contendo, no mínimo, foto, nome, função e unidade de lotação;
- 11.40.** Controlar a frequência de seus colaboradores, sendo que:
- 11.40.1.** Todas as despesas dos controles de frequência também serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 11.40.2.** Para efeitos de abono da frequência só serão consideradas as informações da empresa que justifiquem a impossibilidade de registro do ponto pelo colaborador terceirizado, sendo qualquer outra falta ao serviço glosada da fatura conforme levantamento mensal;
- 11.41.** Nomear encarregado responsável pelos serviços, com a missão de garantir o bom andamento deles, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços, com jornada de, **no mínimo, 20 horas semanais**. Este encarregado terá a obrigação de se reportar, quando

houver necessidade, ao Gestor e ao Fiscal do Contrato e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas. A administração poderá requerer a substituição do encarregado, não podendo haver recusa por parte da contratada;

- 11.42.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo quando da execução do contrato, objeto desta licitação, não podendo ser arguido, para efeito de exclusão de sua responsabilidade, o fato de a Administração proceder à fiscalização ou acompanhamento de execução dos referidos serviços;
- 11.43.** Assumir as responsabilidades de pagamentos de todos os impostos, taxas e quaisquer ônus de origem Federal, Estadual e Municipal, ou que vierem a ser criados, bem como quaisquer encargos Judiciais ou Extrajudiciais que lhes sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros, em decorrência de celebração do contrato e da execução dos serviços previstos;
- 11.44.** Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE, a documentação referente ao pagamento, conforme **item 12** deste Termo;
- 11.45.** Apresentar com 60 (sessenta) dias de antecedência, escala anual de férias de seus funcionários, para a cada período de um ano, a partir da assinatura do contrato, para que o Poder Judiciário cearense proceda com os ajustes necessários, obedecendo à legislação trabalhista e à respectiva Convenção Coletiva;
- 11.46.** Observar o disposto no capítulo V, do título II, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/75, do Ministério do Trabalho, relativos à segurança e higiene do trabalho, bem como a legislação correlata em vigor a ser exigida;
- 11.47.** Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus profissionais, das normas disciplinares determinadas pelo Poder Judiciário cearense;
- 11.48.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;

- 11.49.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Poder Judiciário cearense;
- 11.50.** Instruir os seus profissionais, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do Poder Judiciário cearense;
- 11.51.** Promover, quando necessário e em comum acordo com o Poder Judiciário cearense, oportunidades de cursos e treinamentos para os profissionais;
- 11.52.** Adotar boas práticas de otimização de recursos e redução de desperdícios;
- 11.53.** Não subcontratar os serviços;
- 11.54.** Utilizar, na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima explicitada nos pré-requisitos de cada serviço, tendo a devida comprovação, quando for o caso, através de certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo MEC;
- 11.55.** Apresentar, na contratação, exames médicos admissionais, de todos os empregados, que atestem o bom estado físico e mental para o exercício das funções;
- 11.56.** Entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos a contar de sua extinção:
- 11.56.1.** guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 11.56.2.** extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 11.56.3.** exames médicos demissionais dos empregados dispensados;

- 11.56.4.** quando da apresentação do último faturamento mensal, a CONTRATADA obrigar-se-á a apresentar, além de toda a documentação prevista no item anteriores, quitação de todas as obrigações trabalhistas, incluídos os encargos fundiários (FGTS) e previdenciários, relativas às competências compreendidas na vigência contratual. Ademais, o termo de quitação anual de obrigações trabalhistas, firmado perante o sindicato dos empregados terceirizados, nos termos do artigo 507-B da Consolidação das Leis do Trabalho;
- 11.57.** Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos gerais de administração a que tenha acesso direta ou indiretamente por meio de seus empregados;
- 11.58.** Fica vedado à CONTRATADA e seus colaboradores o uso de informações técnicas e negociais sobre o processo judicial eletrônico, assim como o uso dos ambientes de aplicação do sistema, base de dados e demais recursos, pertencentes ao contratante, para realização de palestra, treinamento, capacitação e atividades congêneres, de natureza particular, em eventos externos, sem vinculação e autorização do contratante;
- 11.59.** Constituir CIPA na forma da NR nº. 5 da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia no C-33;
- 11.60.** Observar o disposto no Art. 93 da Lei nº 8.213/91, que trata sobre a obrigatoriedade de contratação de pessoas reabilitadas ou portadoras de deficiência habilitadas;
- 11.61.** O terceirizado reabilitado ou deficiente dispensado deverá ser substituído por outro de condição semelhante;
- 11.62.** A CONTRATADA obrigar-se-á ao cumprimento da Resolução n. 169, de 31 de janeiro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça, e suas alterações, que dispõe sobre a retenção, em conta-depósito vinculada, de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

- 11.63.** Deverá ser observado o artigo 14, “*caput*” e §4º., da Resolução 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça, devendo a contratada, para fins de resgates de valores da conta vinculada, providenciar a homologação, pelo Sindicato representante das categorias, dos Termos de Rescisão dos Contratos de Trabalho dos colaboradores alocados na prestação dos serviços, independentemente da não obrigatoriedade operada pela reforma trabalhista de 2017. Em caso de não apresentação das homologações em referência, os resgates decorrentes das rescisões trabalhistas, assim como o saldo remanescente da conta vinculada poderá ser realizado após 02 (dois) anos da extinção do contrato, desde que comprovada a inexistência de lides trabalhistas em face do empregador, que tenham sido propostas pelos empregados que prestaram os serviços, e que possam alcançar o tomador de serviços pela obrigação subsidiária;
- 11.64.** A previsão do item anterior terá validade até que o Conselho Nacional de Justiça revogue expressamente as exigências do artigo 14, “*caput*” e §4º., da Resolução 169/2013, quanto à necessidade de participação do Sindicato na validação das rescisões trabalhistas, ou emita manifestação e/ou entendimento contrário ao previsto no item;
- 11.65.** Providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, em até **20 (vinte) dias** a contar da notificação feita pela Secretaria de Finanças, em conformidade com a Resolução CNJ n. 169/2013 e suas alterações;

## **12. Dos prazos, custo e forma de pagamentos**

- 12.1.** A contratada deverá observar, quanto aos prazos, custo e forma de pagamento, as seguintes diretrizes:
- 12.1.1.** Protocolar, no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, os processos de faturamento até o 5º (quinto) dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços;



- 12.1.2.** Efetuar o pagamento de seus empregados vinculados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês da prestação de serviço, observando as prescrições do **art. 14 da Instrução Normativa MPT Nº 2, de 8 de novembro de 2021**;
- 12.1.3.** Creditar o pagamento referente às férias dos empregados terceirizados **até 2 (dois) dias** antes do início do gozo das férias, conforme as normas previstas na CLT. O requerimento realizado pela contratada para pagamento direto na conta dos empregados a partir do resgate da conta vinculada, regulado pela Resolução nº. 169/2013 do CNJ e suas alterações, não transfere ao contratante a responsabilidade pelo cumprimento do prazo previsto neste item, assim como deverá ser solicitado com antecedência suficiente ao processamento interno do pedido, vedada solicitação que não observe o prazo mínimo de 10 dias úteis anteriores ao prazo trabalhista limite;
- 12.1.4.** Observar as obrigações trabalhistas decorrentes da contratação de mão de obra terceirizada, conforme as disposições contidas na Resolução nº 169/2013, com alterações realizadas pelas Resoluções nº 183/2013, nº 248/2018 e 301/2019, todas do Conselho Nacional de Justiça;
- a) As provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS/SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAT/SEBRAE etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, a serem pagos pelo TJCE à CONTRATADA, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial;
- b) O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões previstas para o período de contratação: férias e 1/3 constitucional, 13º salário; multa do FGTS por dispensa sem justa causa; e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário;

- c) Os valores provisionados para o atendimento do item anterior serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta;
- d) Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados neste item, a serem depositados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA;
- e) Os saldos da conta vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido em acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade;
- f) Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – a empresa contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas objeto de retenção;
- g) O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito Vinculada – bloqueada para movimentação –, será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, **na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados**, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, nos termos do art. 14 da Resolução 169/2013 do CNJ;
- h) Deverão ser emitidas faturas de encerramento ao findar os vínculos do contrato, por esgotamento do objeto, por final do prazo ou extinção contratual;
- i) Se, após os pagamentos das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, restar valor na conta-depósito, o montante deverá ser transferido para a CONTRATADA na forma prevista pela Resolução que rege este pacto; nos casos em que não houver desligamento e, portanto, não houver a extinção do respectivo contrato de trabalho, deve ser observado o

procedimento e comprovações exigidas no artigo 7º, c/c os artigos 12 e 14, todos da Resolução CNJ 169/2013;

**12.1.5.** A CONTRATADA não poderá condicionar, em nenhuma hipótese, e sob qualquer pretexto, os pagamentos de sua responsabilidade, inclusive os devidos a seus empregados – salários, vales-alimentação, repactuação salarial ou das diferenças retroativas, quando houver – ao recebimento de suas faturas junto ao TJCE;

**12.1.6.** A solicitação do resgate dos recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – ao TJCE deve abranger os pagamentos de verbas trabalhistas e previdenciárias ocorridas no período de apenas 1 (um) mês;

**12.1.7.** Os pagamentos serão efetuados mensalmente, até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços, relativa aos serviços efetivamente executados, acompanhada dos documentos abaixo indicados:

- a) Folha de pagamento do mês anterior ao da fatura;
- b) Comprovante de entrega dos vales-transporte, cesta básica e vales-alimentação dos empregados envolvidos na execução dos serviços, referentes ao mês posterior ao da fatura, a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção/Dissídio Coletivo de Trabalho;
- c) Comprovante do recolhimento das contribuições devidas ao INSS (parte do empregado, de forma individualizada, e do empregador), relativo aos empregados envolvidos na execução do objeto do Contrato, referente ao mês anterior ao da fatura;
- d) Recolhimento devido ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), de forma individualizada, do pessoal envolvido no Contrato, relativo ao mês anterior ao da fatura;

- e) GFIP/SEFIP correspondentes as guias de recolhimento do INSS e FGTS, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados, que conste como tomador o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;
- f) Comprovante de recolhimento do Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF), dos empregados colocados à disposição deste Órgão, se houver, relativo ao mês anterior ao da fatura;
- g) Certidão de Regularidade do FGTS, atualizada;
- h) extratos previdenciário e do FGTS dos colaboradores envolvidos na execução dos serviços;
- i) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União, atualizada;
- j) Certidões Negativas de Débitos Estaduais e Municipais do domicílio ou sede da CONTRATADA, atualizadas;
- k) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), atualizada; outros documentos que comprovem a regularidade trabalhista e fiscal da CONTRATADA;
- l) Crítica de retorno bancário, ou comprovante de depósito, discriminando o nome de cada um dos empregados e o respectivo valor do salário;
- m) Atesto emitido pelo fiscal do contrato acerca dos serviços prestados do mês anterior ao da fatura, que no presente caso serão o **Diretor Estadual de Atendimento e Diretor Negocial do PJE**;
- n) planilha demonstrando os valores a serem pagos, com os respectivos valores dos impostos (INSS, ISS e IR), assim como as retenções a serem realizadas em conta vinculada;
- o) Comprovante de pagamento de plano de saúde, quando houver; ressalte-se que o atraso no pagamento do plano de saúde, causando o bloqueio

do benefício junto à operadora de saúde, será passível de apuração de responsabilidade e aplicação de penalidades.

### **13. Das sanções administrativas e penalidades**

**13.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratado que:

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

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

- I. **Advertência**, quando a contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- II. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- III. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

**IV. Multa:**

- a) **moratória**, nos termos do artigo 162, *caput* e parágrafo único, da Lei n. 14.133/21, a ser aplicada à CONTRATADA no valor percentual correspondente ao grau de infração, conforme descrito nas tabelas 2 e 3, a seguir:

**Tabela 2 – graduação de multa:**

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
1	0,5% por dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,8% por dia sobre o valor mensal do contrato
3	1,1% por dia sobre o valor mensal do contrato
4	2% por dia sobre o valor mensal do contrato
5	3% por dia sobre o valor mensal do contrato
6	10% por dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 3 – descrição de infrações sobre as quais recairá a aplicação da multa descrita na tabela 2:**

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Não controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário.	1
2	Permitir a presença de empregado sem crachá, por funcionário.	1
3	Não fornecer o crachá de identificação, por funcionário.	2
4	Não zelar pelas instalações, equipamentos e materiais do Poder Judiciário, por item.	2
5	Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	3
6	Não substituir o empregado que se conduza de modo impróprio ou não atenda às necessidades do CONTRATANTE, por funcionário.	3
8	Não efetuar a reposição de funcionários faltosos quando solicitado pelo CONTRATANTE, por funcionário.	4
9	Não efetuar o repasse de diárias de viagem no prazo estabelecido neste Termo, por funcionário e por ocorrência.	4
10	Não entregar vale-transporte e/ou vale-alimentação nas datas avençadas, por funcionário e por ocorrência.	5
11	Não efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato, por funcionário e por ocorrência	5
12	Não efetuar o pagamento dos salários nas datas avençadas, por funcionário e por ocorrência.	5
13	Não cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não mencionados nesta tabela de infrações/multas.	5
14	Caso a LICITANTE adjudicatária se recuse a assinar o Contrato ou convidada a fazê-lo não atenda no prazo fixado, garantida prévia e fundamentada defesa.	6
15	Caso a LICITANTE adjudicatária deixe de cumprir o prazo previsto no inciso II, do art. 6º, da Resolução 169/2013, alterada pela Resolução nº 183/2013, do CNJ	6

**b) compensatória** de 0,5 % (cinco décimos) por cento a 30 (trinta) por cento sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução total do objeto, nos termos do art. 156, §3º da Lei n. 14.133/2021;

c) A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas.

**13.3.** O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

**13.4.** A aplicação das sanções previstas no contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**13.5.** Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021):

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

**13.5.2.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021);

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

**13.7.** Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- (a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- (b) as peculiaridades do caso concreto;
- (c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- (d) os danos que dela provierem para o Contratante;



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

**13.8.** A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

**13.9.** O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

**13.10.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

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

## **14. Da garantia contratual**

**14.1.** A Adjudicatária deverá oferecer, a título de garantia do contrato, a partir da data da homologação e antes da assinatura do contrato, conforme Art. 98 da

Lei nº 14.133/2021, **5% (cinco por cento) do valor anual do contrato**, devidamente atualizado.

- 14.1.1.** Será concedido prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia pelo contratado quando optar pela modalidade seguro-garantia. As demais modalidades deverão ser apresentadas em até 5 (cinco) dias, a contar da assinatura do Termo de Homologação.
- 14.2.** A garantia prestada será restituída e/ou liberada **90 (noventa) dias** após o término da vigência contratual, desde que cumpridas integralmente todas as obrigações contratuais; quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o art. 100, da Lei nº. 14.133/2021.
- 14.3.** Poderá o contratado optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, nos termos do art. 96, § 1º, da Lei 14.133/2021.
- 14.4.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de **multa de 0,07%** (sete centésimos por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 14.5.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 14.6.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.
- 14.7.** Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 14.8.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- 14.8.1.** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 14.8.2.** prejuízos diretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 14.8.3.** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;
- 14.8.4.** obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 14.9.** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 14.10.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 14.11.** O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 14.12.** O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 14.13.** Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.
- 14.14.** Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a

título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

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

**14.16.** A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

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

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

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

**14.20.** A contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Contrato.

## **15. Do reajustamento do preço**

**15.1.** O preço ofertado em função da taxa de administração será irremovível;

- 15.2.** O valor do vale-transporte será reajustado consoante as alterações legais da tarifa do sistema de transporte urbano do município de Fortaleza;
- 15.3.** Não poderão ser repassados aos custos do contrato os reajustes salariais espontâneos ou aqueles decorrentes de acordos coletivos de trabalho ou convenções coletivas realizadas fora da data base da categoria;
- 15.4.** O valor mensal dos insumos será reajustado anualmente conforme a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. O primeiro reajuste dessa parcela do contrato somente poderá ser pleiteado pela Contratada após o transcurso de 12 (doze) meses, com data-base vinculada à data do orçamento estimado;
- 15.5.** As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada da **demonstração analítica de alteração dos custos**, por meio de apresentação de planilha de custos e formação de preços e da nova convenção, acordo, dissídio coletivo e/ou pesquisa de mercado que fundamente as repactuações. Em todo caso, o CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA;
- 15.6.** A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado de aumento dos custos, considerando-se os preços praticados no mercado ou em outros órgãos e contratos da Administração e a nova planilha com variação dos custos apresentada;
- 15.7.** A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços continuados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, desde que seja observado o **interregno mínimo de um ano** das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir;
- 15.8.** A CONTRATADA poderá exercer o seu direito à repactuação contratual até a data da prorrogação contratual subsequente. Caso a CONTRATADA

não solicite a repactuação em tempo hábil **ocorrerá preclusão** do seu direito de repactuar;

**15.9.** Para fins de repactuação dos itens envolvendo a folha de salários e demais benefícios, será utilizada como base a Convenção Coletiva de Trabalho indicada pela Contratada na sua proposta de preços, conforme jurisprudência do TCU (referência - Acórdão 1097/2019 – Plenário);

## **16. Da fiscalização e gerenciamento do contrato**

**16.1.** A execução do contrato será acompanhada por um representante da Administração, definido como Gestor do Contrato, que, no presente caso, será a Secretaria de Gestão de Pessoas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por meio de sua Coordenadoria de Acompanhamento de Contratos;

**16.2.** A fiscalização do contrato caberá à **Diretoria Estadual de Atendimento e à Diretoria Negocial do PJE**, devendo zelar pela boa prestação dos serviços, comunicando ao setor competente qualquer ocorrência que possa prejudicar o regular andamento do contrato;

**16.3.** O contrato será acompanhado pelo Gestor do Contrato e sua execução fiscalizada pelos fiscais do contrato, conforme o estabelecido no modelo de Avaliação dos Serviços da CONTRATADA, constantes no Anexo III deste Termo, dentro dos seguintes critérios:

**16.3.1.** Desempenho excelente: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 90% e 100%; Desempenho ótimo: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 70% e 89%;

**16.3.2.** Desempenho bom: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 50% e 69%;

**16.3.3.** Desempenho regular: quando a contratada obtiver, ao final de 04 meses, conceito final acumulado entre 30% e 49%;

**16.3.4.** Desempenho crítico ou ruim: quando a contratada obtiver conceito final acumulado menor que 30%;

**16.4.** O representante anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste instrumento, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

## **17. Das sanções para o caso de inadimplemento**

**17.1.** O resultado da Avaliação dos Serviços será informado à CONTRATADA mensalmente.

**17.2.** Após a Avaliação dos Serviços da CONTRATADA, na forma do Anexo III deste Termo, caso alguma das condições abaixo seja verificada, o contrato poderá ser rescindido a critério do Poder Judiciário cearense:

**17.2.1.** Quando o resultado da avaliação da CONTRATADA apresentar desempenho final acumulado em 04 (quatro meses) menor ou igual a 30%.

**17.2.2.** Quando o resultado da avaliação da CONTRATADA apresentar desempenho menor ou igual a 40%, em duas avaliações consecutivas ou três intercaladas.

**17.2.3.** Quando o resultado da avaliação da CONTRATADA apresentar conceito “Não Atendido” ou “Raramente Atendido” no mesmo quesito, em duas avaliações consecutivas ou três intercaladas, sem uma justificativa aceitável ou ação corretiva em andamento.

**17.3.** À CONTRATADA é assegurado o direito de defesa no prazo de 15 (quinze) dias da ciência da avaliação insatisfatória que ensejar extinção do contrato.

## **18. Da qualificação técnica**

**18.1.** Para comprovar qualificação técnica, a CONTRATADA deverá:

**18.1.1.** Apresentar atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, o qual comprove que a licitante prestou ou está prestando, de forma satisfatória a execução de serviços terceirizados correspondente a, pelo menos, **50% do número de postos** equivalentes ao da contratação;

**18.1.2.** O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) referir-se à comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente a compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por período **não inferior a 03 (três) anos**;

**18.1.3.** Para a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos será aceito o somatório de atestados, sendo que eles deverão contemplar execuções em períodos distintos (períodos concomitantes serão computados uma única vez) e terem sido expedidos após a conclusão dos contratos ou decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

## **19. Da qualificação econômico-financeira**

**19.1.** Para comprovar qualificação econômico-financeira, a CONTRATADA deverá:

**19.1.1.** Apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigível, e apresentado na forma da lei, devidamente registrado na Junta Comercial, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrado a mais de três meses da data da apresentação da proposta, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um);

**19.1.2.** Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis do último exercício social;

**19.1.3.** Comprovação de Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou



balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

**19.1.4.** Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita no item “19.1.3”, observados os seguintes requisitos:

- a) A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social; e
- b) Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

## **20. Anexos**

**20.1.** ANEXO I – Composição do Custo Máximo Mensal;

**20.2.** ANEXO II – Demonstrativo de Encargos Sociais e Tributos Utilizados na Composição do Custo Mensal;

**20.3.** ANEXO III – Avaliação da CONTRATADA;

**20.4.** ANEXO IV – Modelo de Carta de Apresentação;

**20.5.** ANEXO V – Declaração Negativa de Acumulação de Cargos;

**20.6.** ANEXO VI – Declaração Negativa de Parentesco;

**20.7.** ANEXO VII - Pesquisa de salários no mercado;

**20.8.** ANEXO VIII – Descrição do fardamento e orçamento;

**20.9.** ANEXO IX – Convenção Coletiva de Trabalho;

**20.10.** ANEXO X – Descrição e pesquisa de mercado da certificação digital;

**20.11.** ANEXO XI – Modelo de Termo de Compromisso e Responsabilidade acerca da observância da Lei Geral de Proteção de Dados.

Fortaleza, data registrada pelo sistema.

<b>Nelson Ricardo de Moraes Nogueira Diretor Estadual de Atendimento</b>	Assinatura
<b>Mariana de Oliveira Nunes Freitas Supervisora Operacional</b>	Assinatura
<b>Miguel Mota dos Santos Diretor Executivo</b>	Assinatura
<b>Jacilene Vieira de Alencar Assistente de Apoio Técnico</b>	Assinatura
<b>Fransilvia Oliveira Paiva Coordenadora de Acompanhamento de Contratos</b>	Assinatura
<b>Aeldo Evangelista Júnior Técnico Judiciário</b>	Assinatura
<b>Felipe de Albuquerque Mourão Secretário de Gestão de Pessoas</b>	Assinatura