



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AUTORIZAÇÃO Nº SEI-4242401 - CREMERJ/DIR/SEDE/PLCOM

Setor Requisitante: **REGISTRO MÉDICO E CENTRAL DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL / PEP / SECCAT**

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de serviços continuados de apoio administrativo e suporte operacional destinados à Central de Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e ao suporte operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta, mediante gestão operacional própria da contratada e fiscalização orientada a resultados.

Na qualidade de ordenador de despesas e com a anuência do Diretor Tesoureiro desta autarquia, autorizo a presente contratação por meio de DISPENSA DE LICITAÇÃO, nos termos do Documento de Formalização da Demanda e do Termo de Referência, referentes ao Processo SEI nº 26.19.000005160-1.

O objeto da contratação será composto pelo grupo de itens abaixo especificados, de preço total orçado pelo Cremerj no valor R\$ 2.303.095,44 (dois milhões, trezentos e três mil, noventa e cinco reais e quarenta e quatro centavos).

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL
1	TELEFONISTA - Diarista Diurno - 30H	11 PROFISSIONIAS	R\$ 191.924,62	R\$ 2.303.095,44
2	APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL (PROCESSOS ÉTICOS E SECCAT) - Diarista Diurno - 40H	11 PROFISSIONIAS		
3	APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL (REGISTRO MÉDICO E CREMERJ CONECTA) - Diarista Diurno - 40H	5 PROFISSIONIAS		

AUTORIZAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE PARA AQUISIÇÃO:

Subscrevem assinando abaixo esta autorização:

- Presidente - Dr. Antônio Rodrigues Braga Neto - **Ordenador de Despesas** e;
- Conselheiro - Dr. Roberto de Castro Meirelles de Almeida - **Diretor Tesoureiro**

Em 18 de maio de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto de Castro Meirelles de Almeida, Tesoureiro**, em 18/05/2026, às 12:48, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Rodrigues Braga Neto, Presidente**, em 19/05/2026, às 16:01, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4242401** e o código CRC **2A07BE3B**.



Praia de Botafogo (228), loja 119b - Bairro Botafogo |
CEP 22250-145 | Rio de Janeiro/RJ - <https://www.cremerj.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 26.19.000005160-1 | data de inclusão: 18/05/2026



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

1. DADOS DO PROCESSO:

Órgão: Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ

Áreas Requisitantes: Central de Relacionamento Institucional / Setor de Registro Médico / Processo Ético-Profissional / Secretaria de Comissões e Câmaras Técnicas

Responsável pela Demanda: Leandro de Moura Fernandes / Carlos Henrique da Conceição de Melo / Felipe Alves Nunes/Giselle Guimarães

Objeto da Demanda: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de serviços continuados de apoio administrativo e suporte operacional destinados à Central de Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e ao suporte operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta, mediante gestão operacional própria da contratada e fiscalização orientada a resultados.

2. ÁREA REQUISITANTE:

2.1. A demanda é oriunda da área de REGISTRO MÉDICO E CENTRAL DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL, PROCESSO ÉTICO-PROFISSIONAL e SECCAT.

3. NORMATIVAS QUE DISCIPLINAM A PRESENTE DEMANDA:

3.1. A presente aquisição tem como fundamento legal as seguintes legislações:

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

LEI nº 14.133 de 1º de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos e legislações correlatas pertinentes.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943 - Consolidação das Leis Trabalhistas

LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002 - Institui o Código Civil.

LEI Nº 6.019, DE 3 DE JANEIRO DE 1974. - Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências.

LEI Nº 8.212, DE 24 DE JULHO DE 1991 - Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências.

LEI Nº 9.711, DE 20 DE NOVEMBRO DE 1998. - Dispõe sobre a recuperação de haveres do Tesouro Nacional e do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, a utilização de Títulos da Dívida Pública, de responsabilidade do Tesouro Nacional, na quitação de débitos com o INSS, altera dispositivos das Leis nos 7.986, de 28 de dezembro de 1989, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e 9.639, de 25 de maio de 1998, e dá outras providências.

LEI Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013. - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 – Dispõe sobre o procedimento administrativo

âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Instrução Normativa Seges/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022 - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

Instrução Normativa RFB 1234/2012, de 11/01/2012 de 2012 - Retenção de tributos - Dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos efetuados pelos órgãos da administração pública federal direta, autarquias e fundações federais, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais pessoas jurídicas que menciona a outras pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços.

PORTARIA N.º 3.214, 08 DE JUNHO DE 1978 - Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho

4. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

4.1. O cenário atualmente enfrentado pelo Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro - CREMERJ decorre, ainda, do processo de intervenção institucional e da subsequente reestruturação administrativa promovida no âmbito da Autarquia, circunstâncias que ocasionaram expressiva redução da força de trabalho disponível para execução das atividades administrativas e operacionais relacionadas às áreas demandantes. No último ano verificou-se elevado quantitativo de desligamentos de ocupantes de cargos em comissão anteriormente vinculados às atividades administrativas e operacionais atualmente abrangidas pela presente demanda, além de pedidos de desligamento e vacância de servidores efetivos aprovados em outros certames públicos, agravando o déficit operacional atualmente existente. Verificou-se, ainda, limitação jurídica e administrativa à utilização de cargos em comissão para recomposição das atividades operacionais ora demandadas, considerando que, nos termos do art. 37, inciso V, da Constituição da República, os cargos em comissão e funções de confiança destinam-se exclusivamente às atribuições de direção, chefia e assessoramento. Soma-se a isso a necessidade de observância das regras atualmente aplicáveis à ocupação de cargos em comissão e funções gratificadas no âmbito da Administração Pública, inclusive das diretrizes relacionadas à priorização de ocupação desses cargos por servidores de carreira, conforme previsto na Lei nº 14.204/2021 e nas orientações decorrentes dos órgãos de controle. A utilização de cargos comissionados para execução das atividades operacionais e administrativas abrangidas pela presente demanda, além de juridicamente inadequada, mostraria-se incompatível com as diretrizes constitucionais de governança administrativa, racionalidade organizacional e profissionalização da Administração Pública. Embora o Conselho possua concurso público em andamento destinado à recomposição parcial de sua força de trabalho, verificou-se que a absorção integral das atividades operacionais objeto da presente contratação mediante provimento de cargos efetivos demandaria ampliação estrutural permanente da folha de pessoal e da estrutura administrativa da Autarquia, com custos significativamente superiores aos da solução operacional especializada ora pretendida, especialmente considerando a natureza operacional, contínua e variável das demandas envolvidas. A solução pretendida mostra-se, assim, mais adequada sob as perspectivas da eficiência administrativa, economicidade, continuidade do serviço público, governança institucional e racionalização da força de trabalho, permitindo recomposição operacional célere e flexível, sem ampliação desnecessária da estrutura permanente de pessoal da Autarquia.

4.2. A Central de Relacionamento Institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro - CREMERJ é responsável pelo atendimento ao público interno e externo, realizando orientações, esclarecimentos, suporte administrativo e encaminhamento de demandas relacionadas aos serviços institucionais prestados pela Autarquia.

4.3. O setor de Processos Ético-Profissionais é responsável pela tramitação dos procedimentos ético-profissionais instaurados no âmbito do Conselho, compreendendo atividades acessórias e instrumentais necessárias ao regular funcionamento das rotinas administrativas correlatas, sempre sob supervisão das autoridades e servidores competentes e sem exercício de atribuições decisórias, instrutórias conclusivas ou de poder de polícia administrativa.

4.4. O Registro Médico e o programa CREMERJ Conecta e as demais rotinas de apoio administrativo da Autarquia demandam suporte operacional contínuo para atendimento administrativo aos médicos, organização de fluxos internos, apoio logístico, cadastramento, orientações administrativas e suporte às atividades institucionais desenvolvidas pelo Conselho.

4.5. Nos últimos meses foi identificado aumento significativo no volume de atendimentos administrativos e demandas operacionais recebidas pelos setores envolvidos, ocasionando sobrecarga da estrutura atualmente disponível e comprometimento da eficiência operacional das atividades desenvolvidas.

4.6. Estudo de volumetria realizado com base nos registros da Central de Relacionamento Institucional, abrangendo o período de março de 2025 a fevereiro de 2026, demonstrou cenário de subdimensionamento da capacidade operacional de atendimento. Em diversos meses verificou-se elevado quantitativo de chamadas abandonadas e transferidas, indicando que parcela significativa das ligações não conseguiu ser

mais de 10.000 (dez mil) chamadas abandonadas, enquanto pouco mais de 2.000 (duas mil) foram efetivamente atendidas. Situação semelhante foi identificada em janeiro de 2026, evidenciando dificuldade operacional da Central em absorver a demanda existente.

4.7. Os indicadores de Tempo Médio de Atendimento (TMA), variando entre aproximadamente 6 (seis) e 9 (nove) minutos, demonstram que a duração das chamadas encontra-se dentro de parâmetros compatíveis com centrais de relacionamento voltadas ao atendimento administrativo e informacional ao público. A análise técnica realizada evidencia que o principal fator de comprometimento da qualidade do atendimento não decorre da duração das chamadas, mas sim da insuficiência da capacidade operacional disponível para absorção do volume de demandas recebidas, ocasionando filas prolongadas, aumento do tempo médio de espera e elevados índices de abandono. A análise dos dados operacionais evidencia, ainda, redução progressiva do quantitativo de chamadas efetivamente atendidas ao longo do período analisado, concomitantemente ao aumento dos índices de abandono e transbordamento, demonstrando agravamento da capacidade operacional da Central de Relacionamento Institucional.

4.8 Em levantamento realizado com base em mês de demanda média da Central de Relacionamento Institucional, verificou-se quantitativo aproximado de 6.029 (seis mil e vinte e nove) tentativas de atendimento mensais, correspondente a aproximadamente 274 (duzentas e setenta e quatro) chamadas por dia útil e cerca de 30 (trinta) chamadas por hora de funcionamento, evidenciando necessidade de recomposição da capacidade operacional da estrutura de atendimento.

4.9 Verificou-se também aumento expressivo de ligações realizadas fora do horário regular de expediente, com média aproximada de 356 (trezentas e cinquenta e seis) chamadas mensais, indicando potencial necessidade de adequação da capacidade operacional dos serviços prestados pela Central.

4.10. Além das demandas da Central de Relacionamento Institucional, observa-se crescimento das necessidades operacionais relacionadas:

- I - ao apoio administrativo e operacional aos procedimentos ético-profissionais;
- II - ao suporte administrativo ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta;
- III - às atividades administrativas acessórias necessárias ao regular funcionamento das áreas demandantes.

4.11. A área de Processos Ético-Profissionais do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ exerce atividade institucional essencial relacionada à apuração de infrações ético-profissionais praticadas no exercício da medicina, possuindo elevada relevância institucional, sensibilidade procedimental e impacto direto sobre a atividade fiscalizatória e correccional desempenhada pela Autarquia. Nos últimos meses verificou-se aumento expressivo da demanda operacional vinculada ao setor, especialmente em razão da ampliação da publicidade dos canais institucionais de denúncia disponibilizados no portal eletrônico do Conselho, dados conforme demonstrado pelo print de tela anexo, circunstância que ocasionou acréscimo aproximado de 300 (trezentas) denúncias em comparação ao mesmo período do exercício anterior. O aumento substancial da demanda ocasionou significativo crescimento das rotinas administrativas e operacionais relacionadas à tramitação dos procedimentos ético-profissionais, especialmente no que se refere à abertura de sindicâncias; ao processamento administrativo inicial das denúncias; à expedição de comunicações processuais; às citações nos processos éticos; às comunicações de arquivamento; ao fluxo operacional de oitivas; aos agendamentos; à organização documental; ao suporte operacional às sessões e reuniões das câmaras de julgamento de sindicâncias e processos; e às demais atividades administrativas acessórias necessárias à regular tramitação processual.



4.12. Paralelamente ao aumento da demanda operacional, verificou-se redução da força de trabalho disponível para atuação no setor em razão da reestruturação administrativa decorrente do processo de intervenção institucional, bem como em razão de aposentadorias, transferências internas e vacâncias não repostas, resultando na perda aproximada de profissionais anteriormente vinculados às rotinas administrativas do setor. Atualmente, parcela significativa das atividades operacionais e administrativas acessórias do PEP vem sendo absorvida diretamente por servidores efetivos e estagiários, ocasionando sobrecarga operacional da equipe permanente e comprometimento da capacidade institucional de atuação nas atividades técnicas, instrutórias e decisórias próprias dos procedimentos ético-profissionais. O cenário identificado vem ocasionando gargalos operacionais relevantes na tramitação administrativa dos procedimentos, com aumento do tempo de processamento das demandas, acúmulo de atividades pendentes, dificuldade de atendimento tempestivo dos fluxos procedimentais e risco de comprometimento da regularidade e eficiência da atividade correcional exercida pelo Conselho. Além disso, considerando a natureza sensível e sigilosa das informações tratadas no âmbito dos procedimentos ético-profissionais, mostra-se necessária a implementação de estrutura operacional estável, supervisionada e adequadamente organizada, apta a assegurar maior controle administrativo, regularidade procedimental, padronização operacional e observância das exigências institucionais de confidencialidade e segurança das informações.

4.13. Verificou-se ainda que a manutenção do atual cenário de insuficiência operacional pode ocasionar ampliação do tempo de tramitação dos procedimentos ético-profissionais, com potencial risco de prejuízo à efetividade da atividade fiscalizatória do Conselho, inclusive quanto à ocorrência de prescrição de pretensões punitivas relacionadas à apuração da conduta médica, além de potenciais impactos reputacionais à atuação institucional da Autarquia perante a sociedade e a classe médica. Diante desse contexto, identificou-se a necessidade de recomposição da capacidade operacional do setor mediante contratação de solução especializada de apoio administrativo e operacional voltada exclusivamente à execução de atividades acessórias, instrumentais e padronizadas de suporte às rotinas administrativas do PEP, sem transferência de competências decisórias, instrutórias conclusivas, técnicas ou institucionais próprias dos servidores e conselheiros do CREMERJ. As atividades objeto da presente contratação possuem natureza meramente operacional e administrativa, compreendendo apoio ao fluxo documental, atendimento inicial, suporte operacional às sessões e reuniões, movimentações padronizadas em sistema, organização administrativa, digitação, digitalização e demais rotinas acessórias correlatas, sem exercício de poder decisório, análise técnica, manifestação institucional ou prática de atos típicos de Estado. A solução pretendida busca, assim, fortalecer a capacidade operacional do setor, reduzir gargalos administrativos, assegurar maior eficiência procedimental, mitigar riscos operacionais e preservar a adequada atuação dos servidores e conselheiros nas atividades técnicas e decisórias inerentes aos procedimentos ético-profissionais, em observância aos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, segurança administrativa e interesse público previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

4.14. As atividades operacionais relacionadas ao apoio ao Processo Ético compreendem exclusivamente atividades administrativas e instrumentais, tais como:

- I - abertura e organização de salas virtuais;
- II - apoio operacional às sessões depoimentos e julgamentos;
- III - digitalização e organização documental;
- IV - digitação de termos de depoimentos;
- V - apoio administrativo às rotinas operacionais dos procedimentos;
- VI - atividades administrativas acessórias correlatas.

4.15 A Secretaria das Comissões e Câmaras Técnicas (SECCAT) é o setor responsável pelo suporte administrativo, operacional e organizacional das atividades desenvolvidas pelas Câmaras Técnicas, Comissões Técnicas, Grupos de Trabalho, Eventos Institucionais e ações de Educação Médica Continuada no âmbito do CREMERJ. Compete à SECCAT assegurar o adequado funcionamento das atividades técnicas e institucionais, realizando a organização das reuniões, elaboração e acompanhamento de pautas e atas, tramitação de processos administrativos no sistema SEI, expedição de ofícios, controle documental, suporte operacional aos eventos e acompanhamento das deliberações emanadas dos órgãos técnicos do Conselho. A presente contratação justifica-se pela necessidade de recomposição e fortalecimento do apoio administrativo e operacional às atividades desenvolvidas pela SECCAT, em razão do cenário enfrentado pelo CREMERJ nos últimos anos, marcado por elevada rotatividade de pessoal, desligamento de colaboradores e pelo período de intervenção federal, fatores que impactaram diretamente a continuidade e a regularidade dos fluxos administrativos do setor.

4.16 Assim, atualmente, a SECCAT é responsável pelo acompanhamento de aproximadamente 308 processos SEI, envolvendo demandas da própria secretaria, da CODEPREM e das demais câmaras e comissões técnicas. O setor também presta suporte contínuo às atividades da COCEM, incluindo o recebimento e tratamento de e-mails encaminhados por hospitais acerca da retomada das eleições, além do acompanhamento do Grupo de Produção Assistida, com necessidade de regularização de processos represados desde 2025. Soma-se a isso a realização de reuniões semanais de 6 Câmaras Técnicas e 4 Comissões atualmente em atividade, bem

instituições vinculadas às atividades do Conselho.

4.17 Durante o período de intervenção, diversas demandas administrativas e operacionais permaneceram represadas por aproximadamente um ano, ocasionando acúmulo significativo de processos, atrasos em tramitações, sobrecarga das equipes remanescentes e descontinuidade no acompanhamento adequado das atividades vinculadas às Câmaras Técnicas, Comissões Técnicas, Grupos de Trabalho, Eventos Institucionais e ações de Educação Médica Continuada.

4.18 Com a retomada gradual da normalidade administrativa e operacional do Conselho, houve restabelecimento das atividades institucionais em sua integralidade, ocasionando aumento expressivo do volume de demandas simultâneas, especialmente relacionadas à realização de reuniões, elaboração de pautas e atas, tramitação de processos no sistema SEI, acompanhamento de deliberações, expedição de ofícios, organização documental e suporte operacional aos eventos e atividades técnicas promovidas pela SECCAT.

4.19 Entretanto, a estrutura atual do setor ainda se mostra insuficiente para absorver o passivo acumulado e, simultaneamente, atender às novas demandas que retornaram ao fluxo regular de funcionamento institucional. A redução do quadro de apoio administrativo, somada à necessidade de reorganização interna após o período de instabilidade administrativa, gerou gargalos relevantes nos processos de controle, acompanhamento e execução das atividades do setor.

Entre os principais impactos observados, destacam-se:

I - acúmulo de processos administrativos e demandas represadas;

II - sobrecarga operacional da equipe atualmente existente;

III - dificuldade no acompanhamento tempestivo das deliberações das reuniões técnicas;

IV - atrasos na tramitação de documentos e processos no SEI;

V - aumento do retrabalho administrativo;

VI - fragilidade no controle documental e nos registros administrativos;

VII - necessidade de reorganização dos fluxos internos e atualização de controles operacionais;

VIII - elevado volume de e-mails, protocolos e demandas institucionais pendentes de tratamento e acompanhamento.

4.20 Além disso, o restabelecimento pleno das atividades presenciais e virtuais ampliou a necessidade de suporte operacional contínuo para organização de reuniões e eventos, incluindo convocação de participantes, preparação de infraestrutura física e tecnológica, elaboração de materiais de apoio, recepção de participantes e acompanhamento integral das atividades institucionais.

4.21 Dessa forma, a contratação pretendida mostra-se imprescindível para assegurar a continuidade, regularidade e eficiência das atividades administrativas da SECCAT, permitindo a redução dos passivos acumulados, a mitigação dos gargalos operacionais existentes e o adequado suporte às atividades finalísticas do CREMERJ.

4.22 A medida proporcionará maior celeridade na tramitação dos processos administrativos, fortalecimento dos controles internos, melhoria na organização documental, otimização dos fluxos de trabalho e aumento da capacidade operacional do setor, contribuindo diretamente para a retomada plena da eficiência administrativa e institucional do Conselho.

4.23 As atividades relacionadas ao Registro Médico e CREMERJ Conecta e ao apoio administrativo institucional compreendem atividades de suporte administrativo ao médico, orientação administrativa, cadastramento, apoio operacional e atendimento administrativo ao público, sem exercício de atribuições privativas de servidores ou funções decisórias da Administração.

4.24 Diante desse cenário, verifica-se a necessidade de contratação de solução especializada de apoio administrativo e operacional capaz de recompor a capacidade operacional dos setores envolvidos, garantir maior eficiência administrativa, reduzir o tempo de espera no atendimento, diminuir os índices de abandono, assegurar a continuidade adequada dos serviços institucionais e proporcionar maior qualidade no atendimento prestado aos médicos e à sociedade.

4.25 A solução pretendida deverá contemplar gestão operacional própria da contratada, supervisão por preposto, controle interno de produtividade, acompanhamento por indicadores de desempenho e execução dos serviços mediante orientação a resultados, sem configuração de subordinação direta dos profissionais à Administração.

4.26 Considerando as características da necessidade administrativa identificada, bem como a natureza operacional, contínua e especializada dos serviços pretendidos, verificou-se como solução mais adequada a contratação de entidade integrante da Administração Pública especializada na prestação de serviços administrativos e operacionais, nos termos do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, observada a demonstração da compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado e da vantajosidade da solução para a Administração Pública.

padronização da execução dos serviços, mitigação de riscos operacionais e fortalecimento da governança institucional, em observância ao interesse público e aos princípios previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

5. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

5.1 A presente demanda se encontra em conformidade com o gerenciamento da área responsável solicitante, tendo seus custos projetados no Relatório Orçamentário Anual, referente ao Planejamento Estratégico do Conselho.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. A solução a ser contratada deverá atender aos requisitos necessários para garantir a adequada prestação dos serviços continuados de apoio administrativo e suporte operacional destinados à Central de Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e ao suporte operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta e a SECCAT, observando-se, no mínimo, as seguintes condições:

I - Prestação de solução especializada de apoio administrativo e operacional voltada ao atendimento das demandas institucionais do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ, mediante gestão operacional própria da contratada;

II - Execução dos serviços por equipe operacional com perfil compatível com as atividades administrativas, operacionais e de atendimento relacionadas ao objeto da contratação;

III - Prestação de serviços de atendimento administrativo ao público interno e externo por meio dos canais oficiais de comunicação utilizados pelo Conselho ou presencialmente;

IV - Prestação de apoio operacional e administrativo às rotinas relacionadas aos procedimentos ético-profissionais, restritas às atividades acessórias, instrumentais e operacionais, sem exercício de atribuições decisórias, instrutórias conclusivas, manifestações técnicas, análise jurídica ou atos relacionados ao poder de polícia administrativa;

V - Prestação de apoio administrativo e operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta e às demais atividades administrativas correlatas, compreendendo atendimento inicial administrativo ao médico, cadastramento, orientações administrativas, apoio operacional, organização de fluxos internos e suporte às atividades institucionais;

VI - Disponibilização, pela contratada, de estrutura própria de supervisão operacional, mediante atuação de preposto presencial e dedicado ao acompanhamento da execução contratual;

VII - Execução dos serviços com gestão operacional própria da contratada, incluindo:

- a) supervisão das equipes;
- b) controle de jornada;
- c) monitoramento de produtividade;
- d) capacitação e treinamento dos profissionais;
- e) controle de qualidade;
- f) substituição de profissionais, quando necessário;
- g) fornecimento de uniforme e identificação funcional.

VIII – Prestação dos serviços mediante modelo orientado a resultados, com acompanhamento por Instrumento de Medição de Resultado – IMR, indicadores de desempenho e parâmetros mínimos de qualidade definidos no Termo de Referência;

IX – Capacidade operacional compatível com o volume de demandas identificado nos estudos técnicos realizados pela Administração, de modo a assegurar:

- a) redução do tempo médio de espera;
- b) redução dos índices de abandono;
- c) melhoria da capacidade de atendimento;
- d) continuidade adequada dos serviços administrativos e operacionais;

X – Observância das diretrizes institucionais, fluxos administrativos, normas internas e procedimentos operacionais definidos pelo Conselho;

XI – Manutenção de padrão adequado de qualidade no atendimento, assegurando eficiência, cordialidade, regularidade, tempestividade e padronização na execução dos serviços;

XII – Realização, pela contratada, de treinamento e capacitação contínua dos profissionais vinculados à execução contratual, observadas as especificidades das atividades desempenhadas e as diretrizes operacionais do Conselho;

XIII – Disponibilização de mecanismos de monitoramento da qualidade dos serviços prestados, incluindo,

- a) monitoramento operacional;
- b) acompanhamento de produtividade;
- c) controle de desempenho;
- d) gravação de atendimentos;
- e) emissão de relatórios gerenciais;

XIV – Utilização da infraestrutura tecnológica disponibilizada pelo Conselho, quando aplicável, para registro, acompanhamento e encaminhamento das demandas administrativas e operacionais;

XV – Observância da legislação trabalhista, previdenciária, de saúde e segurança do trabalho aplicável à execução contratual, cabendo exclusivamente à contratada a gestão administrativa, operacional e funcional dos profissionais vinculados à prestação dos serviços;

XVI – Atuação dos profissionais sem configuração de subordinação direta à Administração, sendo vedada a prática de atos típicos de gestão funcional pelo Conselho, competindo à contratada a direção técnica e operacional da execução contratual;

XVII – Observância das normas de sigilo, confidencialidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação aplicáveis às atividades desenvolvidas no âmbito do Conselho;

XVIII – Capacidade de adequação operacional da solução contratada diante de variações de demanda, sazonalidades, novos fluxos administrativos e eventual ampliação do horário de funcionamento dos serviços, conforme necessidade da Administração.

Da garantia de execução

6.2. Não será exigida garantia contratual, considerando as características da contratação pretendida, bem como a natureza da entidade a ser contratada, integrante da Administração Pública, observando-se o disposto no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

Do local da execução dos serviços

6.3. Os serviços serão executados predominantemente de forma presencial, nas dependências do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ, admitindo-se execução remota de atividades específicas, quando operacionalmente viável e previamente autorizada pela Administração.

6.4. As atividades presenciais serão executadas nas instalações do CREMERJ e demais locais vinculados às ações institucionais abrangidas pelo objeto da contratação.

Da duração do contrato

6.5. O prazo de vigência do contrato é de 1 (um) ano, prorrogável por até 10 (dez) anos, nos termos do artigo 107 da Lei 14.133/2021.

Das estimativas

6.6. A estimativa das quantidades necessárias para a presente contratação foi realizada com base em levantamento operacional promovido pelas áreas demandantes, considerando o histórico de demandas administrativas, o volume de atendimentos realizados, a quantidade de processos administrativos em tramitação, os indicadores de desempenho atualmente verificados e a necessidade de recomposição da capacidade operacional dos setores envolvidos.

6.7. A memória de cálculo utilizada para dimensionamento da solução considerou, especialmente:

I – os registros operacionais da Central de Relacionamento Institucional, abrangendo o período de março de 2025 a fevereiro de 2026, que demonstraram média aproximada de 6.029 (seis mil e vinte e nove) tentativas mensais de atendimento, correspondentes a aproximadamente 274 (duzentas e setenta e quatro) chamadas por dia útil e cerca de 30 (trinta) chamadas por hora de funcionamento;

II – os elevados índices de chamadas abandonadas e transbordadas identificados nos estudos de volumetria, evidenciando insuficiência da atual capacidade operacional de atendimento;

III – o aumento expressivo das demandas operacionais relacionadas aos procedimentos ético-profissionais, decorrente da ampliação dos canais institucionais de denúncia, com acréscimo aproximado de 300 (trezentas) denúncias em relação ao período anterior;

IV – o quantitativo aproximado de 308 (trezentos e oito) processos administrativos em acompanhamento no âmbito da SECCAT, além da realização contínua de reuniões de Câmaras Técnicas, Comissões Técnicas e Grupos de Trabalho;

da força de trabalho disponível nos setores demandantes;

VI - a necessidade de retomada e fortalecimento das atividades relacionadas ao programa CREMERJ Conecta, ao atendimento administrativo do Registro Médico e às demais atividades operacionais correlatas.

6.8. Diante do levantamento realizado, verificou-se a necessidade de contratação de equipe operacional contínua e especializada, em quantitativo suficiente para assegurar:

I - atendimento adequado à demanda operacional existente;

II - redução dos índices de abandono e do tempo médio de espera;

III - regularidade na tramitação das demandas administrativas;

IV - suporte contínuo às atividades operacionais dos setores abrangidos;

V - recomposição da capacidade operacional atualmente insuficiente.

VI - A estimativa de profissionais, perfis operacionais e distribuição das equipes será detalhado conforme a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1	TELEDIGIFONISTA - Diarista Diurno - 30H	11 profissionais
2	APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL (PROCESSOS ÉTICOS E SECCAT) - Diarista Diurno - 40H	11 profissionais
3	APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL (REGISTRO MÉDICO E CREMERJ CONECTA) - Diarista Diurno - 40H	05 profissionais
TOTAL		27 profissionais

7 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

7.1. A equipe de planejamento realizou análise das possíveis soluções aptas a atender à necessidade administrativa relacionada ao apoio operacional e administrativo da Central de Relacionamento Institucional, do apoio ao Processo Ético e do Registro Médico e suporte operacional ao programa CREMERJ Conecta, considerando aspectos de eficiência administrativa, continuidade do serviço, governança contratual, viabilidade operacional, capacidade de gestão e vantajosidade institucional.

Nesse contexto, foram avaliadas as seguintes alternativas:

Alternativa 1 - Ampliação da execução direta pela própria Administração

Foi analisada a possibilidade de absorção integral das atividades pela estrutura administrativa atualmente existente no Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ.

Contudo, essa alternativa mostrou-se inadequada diante do atual cenário operacional dos setores envolvidos, considerando o aumento expressivo da demanda administrativa e operacional identificada nos últimos meses, especialmente na Central de Relacionamento Institucional, no apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e nas atividades relacionadas ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta.

No âmbito do Processo Ético-Profissional, verificou-se aumento substancial do volume de denúncias recebidas pelo Conselho, decorrente, entre outros fatores, da ampliação da transparência e da maior visibilidade conferida aos canais de denúncia disponibilizados no portal institucional, cenário que ocasionou crescimento aproximado de 300% (trezentos por cento) das demandas relacionadas ao setor.

O aumento da demanda operacional resultou em acúmulo de atividades administrativas acessórias, atrasos operacionais, maior necessidade de apoio às rotinas de tramitação dos procedimentos e ampliação da necessidade de suporte administrativo às sessões, audiências e demais fluxos operacionais correlatos.

Paralelamente, verificou-se agravamento da sobrecarga operacional da Central de Relacionamento Institucional, com elevados índices de chamadas abandonadas, aumento do tempo médio de espera e redução da capacidade de atendimento efetivo, conforme demonstrado nos estudos de volumetria realizados pela área requisitante.

Além disso, o programa CREMERJ Conecta, importante iniciativa institucional voltada à ampliação do acesso dos médicos aos serviços administrativos prestados pelo Conselho, esteve suspenso nos últimos meses em razão de limitações existentes. A retomada do programa mostra-se relevante para assegurar maior acessibilidade aos serviços prestados pelo Conselho, especialmente considerando as extensas jornadas de trabalho enfrentadas pela classe médica, que frequentemente dificultam o comparecimento presencial dos profissionais às sedes e representações do CREMERJ para regularização de pendências cadastrais e

atividades administrativas e operacionais anteriormente executadas por ocupantes de cargos comissionados deixou de ser desempenhada após o processo de reestruturação administrativa ocorrido no âmbito da intervenção institucional, circunstância que contribuiu para o atual cenário de defasagem operacional identificado nos setores envolvidos.

Nesse contexto, a ampliação imediata da execução direta pela própria Administração demandaria reorganização estrutural interna, recomposição operacional simultânea de múltiplos setores administrativos, ampliação da capacidade de supervisão institucional e absorção de demandas operacionais atualmente superiores à capacidade administrativa disponível.

Além disso, a manutenção exclusiva da execução direta tende a perpetuar o atual cenário de sobrecarga operacional, acúmulo de demandas administrativas, atrasos nos fluxos internos, elevados índices de espera e limitações no atendimento aos médicos e à sociedade.

Diante desse cenário, concluiu-se que a execução integral direta pela Administração não se mostra, neste momento, a alternativa mais eficiente e adequada para atendimento da necessidade institucional identificada, especialmente diante da necessidade de implementação de solução operacional integrada, contínua e especializada, capaz de atender simultaneamente às demandas da Central de Relacionamento Institucional, do apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e do Registro Médico e programa CREMERJ Conecta.

Alternativa 2 - Contratação de empresa privada especializada mediante procedimento licitatório

Também foi analisada a possibilidade de contratação de empresa privada especializada na prestação de serviços terceirizados de apoio administrativo e operacional, mediante realização de procedimento licitatório.

Verificou-se que o mercado privado possui empresas aptas à execução dos serviços pretendidos, especialmente nas áreas de atendimento administrativo, suporte operacional e apoio a rotinas administrativas.

Todavia, a solução apresenta fatores operacionais e gerenciais que demandariam maior esforço de fiscalização contratual pela Administração, especialmente em relação à gestão operacional dos serviços, à supervisão das equipes alocadas e ao acompanhamento contínuo dos indicadores de desempenho.

Além disso, considerando as especificidades das atividades desenvolvidas pelo Conselho, a elevada sensibilidade institucional das rotinas administrativas envolvidas e a necessidade de atuação integrada entre os setores demandantes, concluiu-se que a contratação de empresa privada comum não representa, neste momento, a alternativa institucionalmente mais vantajosa.

Observou-se ainda que a adoção de modelo tradicional de terceirização privada tende a gerar maior risco de rotatividade operacional, descontinuidade na prestação dos serviços e necessidade de intensificação dos mecanismos internos de controle e fiscalização contratual.

Embora juridicamente possível, a alternativa foi considerada menos adequada sob a perspectiva de governança administrativa, integração operacional e eficiência institucional no momento.

Alternativa 3 - Contratação de empresa pública especializada integrante da Administração Pública

Foi analisada a possibilidade de contratação de empresa pública integrante da Administração Pública, especializada na prestação de serviços administrativos e operacionais destinados ao atendimento de órgãos e entidades públicas.

A análise demonstrou que a solução apresenta elevada aderência às necessidades institucionais do Conselho, especialmente em razão:

I - da especialização da entidade na execução de serviços administrativos e operacionais voltados ao setor público;

II - da experiência da empresa na prestação de serviços similares para órgãos e entidades da Administração Pública – inclusive o Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais;

III - da existência de estrutura própria de supervisão, gestão operacional e acompanhamento de produtividade;

IV - da possibilidade de adoção de modelo de fiscalização por resultado e desempenho;

V - da maior integração operacional entre contratada e Administração;

VI - da redução de riscos relacionados à descontinuidade dos serviços;

VII - da maior padronização operacional;

VIII - da racionalização dos esforços administrativos de fiscalização e gestão contratual.

Verificou-se ainda que a solução possibilita maior alinhamento às diretrizes de governança pública, eficiência

recomposição da capacidade operacional dos setores envolvidos.

A solução também permite a adoção de modelo contratual voltado à prestação de serviços continuados de apoio operacional e administrativo, com gestão própria da contratada, supervisão por preposto, acompanhamento por indicadores de desempenho e fiscalização orientada a resultados, sem configuração de subordinação direta dos profissionais à Administração.

Além disso, a contratação encontra respaldo no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, que prevê hipótese de dispensa de licitação para contratação de bens ou serviços prestados por órgão ou entidade integrante da Administração Pública criada para esse fim específico, desde que demonstrada a compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado.

CONCLUSÃO DA ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

Após análise das alternativas disponíveis, concluiu-se que a contratação de empresa pública especializada na prestação de serviços administrativos e operacionais representa a solução mais adequada, eficiente e vantajosa para atendimento da necessidade administrativa identificada.

I - A solução escolhida demonstra maior aderência às necessidades institucionais do Conselho, permitindo:

II - recomposição da capacidade operacional dos setores envolvidos;

III - melhoria da qualidade do atendimento prestado;

IV - redução dos tempos de espera e das demandas reprimidas;

V - maior continuidade operacional;

VI - fortalecimento da governança contratual;

VII - mitigação de riscos operacionais;

VIII - fiscalização orientada a resultados;

IX - maior integração administrativa entre contratada e Administração.

Dessa forma, entende-se tecnicamente viável e juridicamente adequada a adoção da solução pretendida, mediante contratação direta com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, observada a demonstração da compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado e demais requisitos legais aplicáveis.

8 - ESTIMATIVA DO VALOR DE CONTRATAÇÃO

8.1. Será realizado o levantamento pelo setor de Planejamento e Compras.

9 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

9.1. Considerando o estudo técnico realizado pela equipe de planejamento, verificou-se a necessidade de implementação de solução integrada de apoio administrativo e suporte operacional destinada à Central de Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e ao suporte operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta.

9.2. A análise realizada demonstrou cenário de insuficiência da atual capacidade operacional dos setores envolvidos, diante do aumento expressivo do volume de demandas administrativas e operacionais identificadas nos últimos meses, ocasionando sobrecarga das estruturas existentes, aumento do tempo de espera para atendimento, elevação dos índices de abandono de chamadas, acúmulo de demandas administrativas e impactos negativos na continuidade e eficiência dos serviços institucionais prestados pelo Conselho.

9.3. No âmbito do Processo Ético-Profissional, observou-se crescimento substancial da demanda operacional decorrente do aumento do número de denúncias recebidas pela Autarquia, especialmente após a ampliação da transparência e da visibilidade conferida aos canais institucionais de denúncia disponibilizados no portal eletrônico do Conselho.

9.4. Paralelamente, identificou-se necessidade de retomada do programa CREMERJ Conecta, iniciativa institucional voltada à ampliação do acesso dos médicos aos serviços administrativos prestados pelo Conselho, especialmente diante das dificuldades enfrentadas pela classe médica para comparecimento presencial às sedes e representações da Autarquia em razão das extensas jornadas de trabalho características da atividade profissional médica.

9.5. Diante desse cenário, verificou-se a necessidade de implementação de solução operacional unificada e especializada, apta a atender simultaneamente às demandas administrativas e operacionais relacionadas:

I - ao atendimento administrativo ao público interno e externo;

II - ao suporte operacional à Central de Relacionamento Institucional;

III - ao apoio administrativo às rotinas administrativas do setor de processos ético-profissionais;

IV - ao suporte operacional ao programa CREMERJ Conecta;

V - às atividades administrativas acessórias correlatas necessárias ao regular funcionamento das áreas demandantes.

administrativo e operacional, mediante gestão operacional própria da contratada, contemplando estrutura de supervisão presencial, controle interno de produtividade, treinamento contínuo das equipes, monitoramento da qualidade dos serviços, acompanhamento por indicadores de desempenho e fiscalização contratual orientada a resultados.

9.7. A execução contratual deverá ocorrer mediante modelo de gestão baseado em Instrumento de Medição de Resultado – IMR, com definição de indicadores mínimos de desempenho, parâmetros de qualidade, monitoramento operacional e emissão periódica de relatórios gerenciais, permitindo acompanhamento contínuo da execução dos serviços e avaliação objetiva dos resultados alcançados.

9.8. A solução deverá assegurar capacidade operacional compatível com o volume de demandas identificado nos estudos realizados pela Administração, visando:

- I – redução dos tempos médios de espera;
- II – redução dos índices de abandono de chamadas;
- III – melhoria da capacidade de atendimento ao público;
- IV – maior regularidade e continuidade operacional;
- V – fortalecimento da eficiência administrativa;
- VI – melhoria da qualidade do atendimento prestado aos médicos e à sociedade;
- VII – mitigação de riscos operacionais relacionados à sobrecarga administrativa atualmente existente.

9.9. A solução também deverá contemplar:

- I – supervisão operacional por preposto da contratada;
- II – treinamento e capacitação contínua das equipes;
- III – monitoramento de qualidade dos atendimentos;
- IV – controle de produtividade;
- V – gravação de atendimentos, quando aplicável;
- VI – emissão de relatórios periódicos de desempenho;
- VII – fornecimento de identificação funcional e uniforme;
- VIII – observância das normas de sigilo, confidencialidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação.

9.10. Considerando as alternativas analisadas no presente Estudo Técnico Preliminar, verificou-se que a contratação de empresa pública integrante da Administração Pública, especializada na prestação de serviços administrativos e operacionais destinados a órgãos e entidades públicas, representa a solução mais adequada e vantajosa para atendimento da necessidade institucional identificada.

9.11. A solução demonstra maior aderência às necessidades operacionais do Conselho, especialmente em razão:

- I – da especialização da entidade na prestação de serviços administrativos e operacionais voltados ao setor público;
- II – da possibilidade de implementação de solução operacional integrada e unificada;
- III – da existência de gestão operacional própria da contratada;
- IV – da adoção de fiscalização orientada a resultados;
- V – da maior capacidade de padronização operacional;
- VI – da mitigação de riscos relacionados à descontinuidade dos serviços;
- VII – da racionalização dos esforços administrativos de fiscalização contratual;
- VIII – do fortalecimento da governança institucional e da continuidade administrativa.

9.12. Além disso, verificou-se compatibilidade da solução pretendida com o disposto no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de contratação de serviços prestados por entidade integrante da Administração Pública criada para finalidade compatível com o objeto pretendido, observada a necessária demonstração de compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado.

9.13. Dessa forma, concluiu-se que a solução proposta se mostra tecnicamente viável, operacionalmente adequada e institucionalmente vantajosa para atendimento da necessidade administrativa identificada, alinhando-se aos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, governança administrativa e interesse público previstos na Lei nº 14.133/2021.

10. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando as características da solução pretendida, verificou-se que o objeto da contratação deve ser executado de forma integrada, não sendo tecnicamente recomendável o parcelamento da solução.

10.2. As atividades abrangidas pela contratação apresentam elevada interdependência operacional e funcional, especialmente no que se refere ao atendimento administrativo ao público, ao suporte operacional à Central de Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e ao suporte operacional ao Registro Médico e ao programa CREMERI-Corseta.

10.3. A segregação da execução contratual entre múltiplos prestadores distintos poderia ocasionar fragmentação da gestão operacional, dificuldades de coordenação das atividades, aumento da complexidade da fiscalização contratual, desalinhamento de procedimentos operacionais, perda de padronização dos serviços e aumento dos riscos relacionados à continuidade e à eficiência da execução.

10.4. Além disso, a adoção de solução unificada mostra-se mais adequada sob a perspectiva da governança administrativa, permitindo:

- I - centralização da gestão operacional;
- II - uniformização dos fluxos de atendimento;
- III - fiscalização contratual integrada;
- IV - acompanhamento unificado dos indicadores de desempenho;
- V - execução padronizada dos serviços;
- VI - maior eficiência operacional;
- VII - melhor controle dos resultados obtidos mediante Instrumento de Medição de Resultado - IMR.

10.5. A execução integrada da solução também contribui para racionalização administrativa, redução de sobreposição operacional entre equipes, melhoria da comunicação institucional e maior efetividade na implementação dos mecanismos de fiscalização, supervisão, monitoramento e controle da qualidade dos serviços prestados.

10.6. Dessa forma, conclui-se que a contratação em grupo único representa a alternativa tecnicamente mais adequada e institucionalmente mais vantajosa para a Administração, em observância aos princípios da eficiência, economicidade, continuidade do serviço público, governança administrativa e interesse público previstos na Lei nº 14.133/2021.

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

11.1. A contratação pretendida tem por objetivo promover a recomposição e o fortalecimento da capacidade operacional dos setores abrangidos pela presente demanda, especialmente da Central de Relacionamento Institucional, do apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e do suporte operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta, assegurando maior eficiência administrativa, continuidade operacional e melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro - CREMERJ.

11.2. Com a implementação da solução integrada de apoio administrativo e suporte operacional, espera-se ampliar a capacidade de atendimento das demandas institucionais atualmente recebidas pelos setores envolvidos, reduzindo os tempos médios de espera, os índices de abandono de chamadas, o acúmulo de demandas administrativas pendentes e os impactos operacionais decorrentes da insuficiência da capacidade atualmente disponível.

11.3. Pretende-se, ainda, assegurar maior regularidade operacional às atividades administrativas relacionadas aos procedimentos ético-profissionais, especialmente diante do aumento expressivo das demandas operacionais decorrentes da ampliação do número de denúncias recebidas pelo Conselho, bem como viabilizar a retomada e manutenção adequada das atividades relacionadas ao programa CREMERJ Conecta e o atendimento presencial do Registro Médico.

11.4. A solução também busca proporcionar maior eficiência no atendimento administrativo prestado aos médicos, especialmente em relação às demandas relacionadas a cadastro, regularização documental, orientações administrativas, registros profissionais e demais serviços institucionais prestados pela Autarquia.

Sob a perspectiva da economicidade e do melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, a contratação pretende:

- I - racionalizar os esforços administrativos atualmente empregados na execução das atividades operacionais;
- II - reduzir a sobrecarga das equipes internas;
- III - otimizar a utilização da estrutura administrativa existente;
- IV - proporcionar maior padronização operacional;
- V - fortalecer os mecanismos de controle, monitoramento e fiscalização contratual;
- VI - reduzir riscos operacionais relacionados à descontinuidade dos serviços;
- VII - melhorar a gestão dos fluxos administrativos e operacionais;
- VIII - ampliar a eficiência da execução das atividades de atendimento e suporte administrativo.

11.5. A adoção de solução operacional integrada, executada mediante gestão própria da contratada e fiscalização orientada a resultados, também permitirá maior efetividade no acompanhamento da execução contratual, especialmente por meio da utilização de Instrumento de Medição de Resultado - IMR, indicadores mínimos de desempenho, monitoramento contínuo da qualidade dos serviços e emissão periódica de relatórios gerenciais.

11.6. Além disso, a centralização da execução contratual em solução unificada tende a proporcionar maior eficiência administrativa, melhor integração entre os setores atendidos, racionalização dos mecanismos de supervisão contratual e maior controle institucional sobre os resultados obtidos.

administrativa, melhoria da qualidade dos serviços prestados aos médicos e à sociedade, fortalecimento da governança institucional e melhor aproveitamento dos recursos administrativos disponíveis, em conformidade com os princípios previstos na Lei nº 14.133/2021.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

12.1. Previamente à celebração do contrato, a Administração deverá adotar as providências administrativas e operacionais necessárias à adequada implementação da solução pretendida, visando assegurar a regular execução contratual, a integração operacional entre os setores envolvidos e o adequado acompanhamento da prestação dos serviços.

12.2. Nesse contexto, deverão ser adotadas, entre outras, as seguintes medidas:

I – designação formal de gestor do contrato e fiscais técnico e administrativo responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação interna aplicável;

II – definição dos fluxos operacionais e protocolos administrativos relacionados à execução dos serviços, especialmente no que se refere:

- a) ao atendimento da Central de Relacionamento Institucional;
- b) ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais;
- c) ao atendimento e suporte operacional ao Registro Médico e programa CREMERJ Conecta;
- d) aos procedimentos de registro, encaminhamento e acompanhamento das demandas administrativas;

III – elaboração e consolidação dos parâmetros de acompanhamento contratual, incluindo os indicadores mínimos de desempenho, critérios de avaliação, métricas operacionais e Instrumento de Medição de Resultado – IMR aplicáveis à execução dos serviços;

IV – adequação da infraestrutura física e tecnológica necessária à execução contratual, incluindo disponibilização de estações de trabalho, equipamentos de informática, recursos de telefonia e acesso aos sistemas institucionais necessários ao desempenho das atividades contratadas;

V – definição dos níveis de acesso aos sistemas e ambientes institucionais utilizados na execução dos serviços, observadas as normas internas de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais;

VI – adoção das medidas administrativas necessárias ao controle de acesso físico e lógico às dependências, sistemas e informações institucionais do Conselho;

VII – formalização dos procedimentos relacionados à observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, incluindo definição de regras de tratamento de dados, confidencialidade e utilização adequada das informações acessadas no âmbito da execução contratual;

VIII – definição dos mecanismos de comunicação institucional, supervisão operacional, acompanhamento da execução e emissão de relatórios periódicos de desempenho;

IX – alinhamento operacional inicial entre a Administração e a contratada, visando assegurar adequada integração da solução, padronização dos fluxos de atendimento, definição dos procedimentos operacionais e correta implementação dos mecanismos de monitoramento e fiscalização contratual.

12.3. Ressalta-se que os agentes públicos responsáveis pela gestão e fiscalização contratual possuem capacitação compatível com as atribuições relacionadas ao acompanhamento da execução do contrato, especialmente no que se refere à fiscalização administrativa, fiscalização técnica, acompanhamento por desempenho e gestão contratual no âmbito da Lei nº 14.133/2021.

12.4. As providências acima descritas têm por finalidade assegurar adequada implementação da solução operacional integrada pretendida, fortalecer os mecanismos de governança contratual, mitigar riscos operacionais e garantir maior eficiência e continuidade na prestação dos serviços institucionais abrangidos pela contratação.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

13.1. Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido.

14. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

14.1. Considerando as características da solução pretendida, verificou-se que a contratação possui baixo potencial de impacto ambiental direto, tendo em vista tratar-se predominantemente de prestação de serviços administrativos e operacionais executados mediante utilização de infraestrutura já existente nas dependências da Comissão Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ.

14.2. Ainda assim, a execução contratual deverá observar práticas voltadas à racionalização do consumo de recursos materiais e energéticos, bem como à adoção de medidas destinadas à mitigação de impactos ambientais eventualmente associados às atividades administrativas desempenhadas no âmbito da contratação.

14.3. Nesse contexto, deverão ser observadas, sempre que aplicáveis, as seguintes diretrizes:

I - utilização racional de recursos de tecnologia da informação, energia elétrica, telefonia, papel e demais insumos administrativos utilizados na execução contratual;

II - priorização de procedimentos digitais e eletrônicos para registro, tramitação, encaminhamento e armazenamento de informações e documentos, com redução da utilização de documentos físicos e impressões desnecessárias;

III - adoção de práticas de conscientização das equipes quanto ao uso adequado de energia elétrica, equipamentos de informática e demais recursos disponibilizados pela Administração;

IV - observância das diretrizes institucionais relacionadas à sustentabilidade, gestão eficiente de recursos e redução de desperdícios no ambiente administrativo;

V - utilização adequada e responsável dos equipamentos e recursos tecnológicos disponibilizados para execução contratual, visando redução de consumo desnecessário de energia e aumento da vida útil dos equipamentos;

VI - observância, quando aplicável, das políticas de descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos, materiais de consumo e demais resíduos administrativos eventualmente gerados no âmbito da execução contratual;

VII - encaminhamento, pela Administração, dos equipamentos, materiais permanentes ou resíduos eventualmente inservíveis aos procedimentos institucionais de desfazimento, reutilização, reciclagem ou logística reversa, observadas as normas aplicáveis e os procedimentos internos do Conselho.

14.4. Considerando a natureza do objeto contratado, não foram identificados impactos ambientais relevantes que demandem adoção de medidas mitigadoras complexas ou implementação de programas ambientais específicos.

14.5. Dessa forma, conclui-se que a solução pretendida mostra-se compatível com as diretrizes de sustentabilidade aplicáveis às contratações públicas, especialmente no que se refere ao uso racional de recursos administrativos, à redução de desperdícios e à adoção de práticas ambientalmente responsáveis no âmbito da execução contratual.

15. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE:

15.1. Diante de todas as informações colhidas nas etapas de elaboração do presente ETP, em consonância com a Gestão Superior e os demais setores envolvidos no processo, bem como o alinhamento com a necessidade apontada pela unidade demandante e o planejamento da organização, entendemos ser viável a contratação.

16. DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR:

16.1. Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, entendemos que as informações contidas neste Estudo Preliminar DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas

17. MATRIZ DE RISCO

MATRIZ DE RISCO

Estudo Técnico Preliminar - Serviços Terceirizados de Apoio Administrativo e Suporte Operacional

ID	Categoria	Fase	Descrição do Risco	Causas Potenciais	Consequências	Impacto	Nível de Risco	Responsável	Ações de Mitigação	Monitoramento
----	-----------	------	--------------------	-------------------	---------------	---------	----------------	-------------	--------------------	---------------

ID	Categoria	Fase	Subdimensionamento ou superdimensionamento	Causas Potenciais baseadas em dados históricos	Consequências Insuficiência de atendimento	Impacto	Nível de Risco	Responsável	Utilizar histórico de 12 meses para projeção; Mitigação	Monitoramento
R01	Operacional	Planejamento	da equipe operacional contratada em relação ao volume real de demandas da Central de Relacionamento Institucional.	Projeções baseadas em dados históricos que não reflatam a demanda futura; variações sazonais não previstas.	(subdimensionamento) ou desperdício de recursos (superdimensionamento).	Moderado	MÉDIO	Contrato / Equipe de Planejamento	de ajuste operacional; definir capacidade mínima e máxima no TR.	dos indicadores; reunião com preposto.
R02	Orçamentário-Operacional Financeiro	Planejamento	Subdimensionamento Insuficiência de dotação orçamentária para a equipe operacional contratada, incluindo demandas da Central de Relacionamento Institucional.	Projeções baseadas em custos de mão de obra (dissídios, que não reflatam a pisos salariais); demanda futura; projeção variações orçamentária sazonais não insuficiente. previstas.	Necessidade de atendimento (subdimensionamento) ou desperdício de recursos (superdimensionamento).	Moderado	MÉDIO	Gestor do Contrato / Equipe de Planejamento	Utilizar histórico de 12 meses para projeção; Mitigação: de ajuste operacional; definir capacidade mínima e máxima no TR. Acompanhar taxa	dos indicadores; reunião com preposto.
R03	Operacional-Orçamentário-Operacional Financeiro	Execução	Alta rotatividade dos profissionais alocados Insuficiência de pela contratada, dotação orçamentária gerando para fazer frente ao descontinuidade no custo total estimado da atendimento e perda contratação, incluindo de qualidade proorrogações operacional. contratuais.	Condições de trabalho Variação de inadequadas; custos de mão de obra (dissídios, remuneração; pisos salariais); falta de plano de retenção da orçamentária contratada. insuficiente.	Necessidade de atendimento (subdimensionamento) ou desperdício de recursos (superdimensionamento).	Moderado	MÉDIO	Gestor do Área Contrato / Financeira / Fiscal Técnico Gestor do Contrato	de rotatividade via IMR; exigir de contingência capacidade de 10% no mínima antes da orçamento; aplicação do IMR execução por substituições orçamentária recorrentes mensalmente.	Relatório mensal Acompanhamento de rotatividade; mensal da aplicação do IMR. execução
R03	Operacional	Execução	Alta rotatividade dos profissionais alocados Ausência ou pela contratada, insuficiência de gerando supervisão do preposto descontinuidade rio da contratada, atendimento é perda comprometendo a de qualidade fiscalização dos operacional. serviços prestados.	Condições de trabalho Preposto sem inadequadas; dedicação baixa exclusividade; remuneração; acúmulo de falta de plano de funções; falta de retenção da comprometimento contratada.	Queda de produtividade; Deficiência na gestão das retraining constante; equipes; falhas elevação dos índices de operacionais não abandono de chamadas. identificadas; dificuldade de comunicação.	Moderado	MÉDIO	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico	Exigir Acompanhar taxa contratualmente de rotatividade preposto via IMR; exigir presencial e capacitação exclusivo; mínima antes da registrar alocação; aplicar ocorrência desconto no IMR formalmente; por substituições aplicar recorrentes. penalidades em	Relatório mensal Verificação diária de rotatividade; da presença do aplicação do IMR. preposto; livro de ocorrências.
R04	Operacional	Execução	Ausência ou insuficiência de supervisão do preposto da contratada, comprometendo a de qualidade fiscalização dos operacional. serviços prestados.	Preposto sem dedicação exclusiva; acúmulo de funções; falta de retenção da comprometimento contratada.	Deficiência na gestão das equipes; falhas Responsabilização não identificadas; dificuldade de comunicação.	Moderado	MÉDIO	Fiscal Técnico	caso de Exigir descumprimento. contratualmente preposto Exigir presencial e comprovação exclusivo; mensal de registrar salários, FGTS e ocorrências previdência; formalmente; reter pagamento aplicar em caso de penalidades em inadimplemento; caso de aplicar arts. 121 descumprimento. e 122 da Lei	Verificação diária da presença do Verificação do preposto; livro de mensal dos ocorrências. comprovantes trabalhistas e previdenciários.
R05	Trabalhista	Execução	alocados na execução contratual.	de pagamento.	de paralisação dos serviços.	Moderado	MÉDIO	Fiscal Administrativo	14.133/2021. Exigir comprovação mensal de salários, FGTS e previdência; reter pagamento em caso de	Verificação mensal dos comprovantes trabalhistas e

ID	Categoria	Fase	Descrição do Risco	Causas Potenciais	Consequências	Impacto	Nível de Risco	Responsável	Definir metas Ações de progressivas no Mitigação IMR; reuniões mensais de	Monitoramento
R06	Qualidade	Execução	Não atingimento dos indicadores mínimos do IMR, como Tempo Médio de Espera (TME) e Taxa de Abandono.	operacional insuficiente; equipes mal treinadas; falhas de gestão da contratada.	Baixa qualidade no atendimento; insatisfação dos médicos; necessidade de glosa e penalidades.	Moderado	MÉDIO	Fiscal Técnico / Gestor do Contrato	desempenho; aplicar glosas proporcionais; exigir plano de ação corretiva por	Apuração mensal dos indicadores do IMR; relatórios gerenciais da contratada.
R01	Operacional	Planejamento	Subdimensionamento ou superdimensionamento da equipe operacional	Projeções baseadas em dados históricos que não reflipam a	Insuficiência de atendimento (subdimensionamento) ou desperdício de	Moderado	MÉDIO	Gestor do Contrato / Equipe de Planejamento	descumprimento Utilizar histórico reiterado de 12 meses para projeção; Incluir cláusula prever cláusula de LGPD e sigilo de ajuste no contrato; operacional; exigir termo de definir	Revisão mensal dos indicadores; reuniões com preposto
R07	Proteção de Dados	Execução	Violação de sigilo, contratada em relação à confidencialidade ou ao volume real de dados pessoais de demandas da Central médicos e terceiros de Relacionamento acessados pelos Institucionais. profissionais da contratada durante a	LGPD; acesso sazonal não previsto; sistemas; compartilhamento	Sanções administrativas recursos e civéis (LGPD); dano (superdimensionamento). reputacional ao CREMERJ; responsabilização perante a ANPD.	Moderado	ALTO	DPO / Gestor do Contrato	confidencialidade capacidade individual; mínima e capacitar máxima no TR. equipes; limitar	Revisão mensal dos indicadores; reuniões com preposto
R02	Orçamentário-Financeiro	Planejamento	execução. Insuficiência de dotação orçamentária para fazer frente ao custo total estimado da contratação, incluindo Configuração de prorrogações Subordinação direta contratual dos profissionais da contratada à	Variação de custos de mão de obra (dissídios, pisos salariais); projeção inadequada dos recursos	Necessidade de aditamento orçamentário; atrasos na execução; risco de inadimplemento com a contratada. Reconhecimento de vínculo empregatício;	Moderado	MÉDIO	Área Financeira / Gestor do Contrato	acessos ao Prever reserva estritamente de contingência necessário. de 10% no orçamento; Capacitar fiscais monitorar quanto a execução proibição de orçamentária subordinação mensalmente direta; ordens via	Acompanhamento mensal da execução orçamentária. Supervisão pelo fiscal técnico;
R08	Conformidade	Execução	Administração do Alta rotatividade dos CREMERJ, com risco de profissionais alocados reconhecimento de vínculo empregatício. pela contratada, gerando	gestão diária dos profissionais de CREMERJ na	passivo trabalhista; irregularidade contratual.	Possível	ALTO	Assessoria Jurídica	preposto Acompanhar taxa exclusivamente; de rotatividade registrar via IMR; exigir procedimento em	checklist de conformidade trimestral.
R03	Operacional	Execução	descontinuidade no atendimento e perda de qualidade Descontinuidade dos serviços por rescisão unilateral,	baixa remuneração; falta de plano de	Queda de produtividade; retreinamento constante; elevação dos índices de abandono de chamadas.	Moderado	MÉDIO	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico	capacitação manual de mínima antes da fiscalização. alocação; aplicar desconto no IMR iniciar renovação por substituições com 30 dias de recorrentes antecedência;	Relatório mensal de rotatividade; aplicação do IMR.
R09	Continuidade	Execução	impossibilidade de execução ou término da contratação	de interesse na prorrogação; atraso nos Preposto sem processos de renovação. exclusiva;	sobrecarga das equipes internas; prejuízo aos médicos e à sociedade. Deficiência na gestão das equipes; falhas	Alto	ALTO	Gestor do Contrato / Administração	manter plano de Exigir contingência; contratualmente prever cláusula preposto de transição de presencial e 30 dias em caso exclusivo; de rescisão. registrar	vencimento contratual com 120 dias de antecedência.
R04	Operacional	Execução	supervisão do preposto da contratada, comprometendo a fiscalização dos serviços prestados, atribuições decisórias, instrutórias ou de análise jurídica pelos	acúmulo de funções; falta de comprometimento da contratada. falta de treinamento;	operacionais não identificadas; dificuldade de comunicação. Nulidade de atos administrativos;	Moderado	MÉDIO	Fiscal Técnico	ocorrências Delinear com formalmente; precisão as aplicar atividades penalidades em caso de (acessórias e descumprimento. instrumentais) no	Verificação diária da presença do preposto; livro de ocorrências.
R10	Operacional	Processo Ético	profissionais da contratada no apoio ao Processo Ético-Inadimplemento das obrigações trabalhistas e previdenciárias pela contratada em relação aos profissionais	atribuições; ausência de supervisão adequada. Dificuldades financeiras da contratada; má	procedimentos ético-profissionais; responsabilização do CREMERJ. Responsabilização subsidiária do CREMERJ; passivo trabalhista; risco de paralisação dos	Alto	ALTO	Coordenação do Processo Ético / Fiscal Técnico	TR; treinamento Exigir específico antes comprovação do início; mensal de supervisão direta salários, FGTS e do servidor previdência; responsável. reter pagamento em caso de	Supervisão diária das atividades; checklist de conformidade mensal.
R05	Trabalhista	Execução				Moderado	MÉDIO	Fiscal Administrativo		Verificação mensal dos comprovantes trabalhistas e

ID	Categoria	Fase	Aumento imprevisto e Descrição do Risco	Causas Campanhas de Potenciais regularização em massa; eventos	Consequências Retorno dos altos índices de abandono;	Impacto	Nível de Risco	Responsável	Incluir cláusula de reforço Mitigação operacional temporário;	Monitoramento semanal dos indicadores;
R11	Externo	Execução	crises) além da capacidade operacional contratada.	institucionais; crises de imagem; nova legislação.	deterioração do atendimento; insatisfação dos médicos.	Moderado	MÉDIO	Contrato / Contratada	prazo máximo de 5 dias úteis para aumento de equipe.	reunião de alerta em caso de desvio.

Elaborada em conformidade com o art. 18, X, da Lei nº 14.133/2021 e IN Seges/ME nº 58/2022.

ANEXO I - Descrição das Atividades, Perfil Operacionais e Vedações por Categoria										
R01	Operacional	Planejamento	Subdimensionamento superdimensionamento da equipe operacional contratada em relação	Projeções dados históricos que não reflatam a demanda futura;	atendimento (subdimensionamento) ou desperdício de recursos (superdimensionamento).	Moderado	MÉDIO	Gestor do Contrato / Equipe de Planejamento	Utilizar histórico de 12 meses prever cláusula de ajuste operacional; definir capacidade mínima e máxima no TR.	Revisão mensal dos indicadores; reunião com preposto.
CARGO: Auxiliar de Apoio Administrativo e Operacional - Registro Médico e Projeto CREMERJ VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados LOCAL DE ATUAÇÃO: Registro / Atendimento Interno e Externo – CREMERJ REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional										
Principais Atividades										
R02	Operacional	Planejamento	Insuficiência de dotação orçamentária para fazer frente ao	Variação de custos de mão de obra (dissídios,	Necessidade de atualização do orçamentário; atrasos na aprovação de inadimplemento com a contratada.	Moderado	MÉDIO	Área Financeira / Gestor do Contrato	Prever reserva de contingência de 10% no orçamento; monitorar execução, orçamentária mensalmente.	Acompanhamento mensal da execução orçamentária
R03	Operacional	Execução	Alta rotatividade dos profissionais, gerando descontinuidade no atendimento e perda de qualidade operacional.	Condições de trabalho baixa remuneração; falta de plano de retenção da contratada.	retreinamento constante; elevação dos índices de abandono de chamadas. controles administrativos e arquivos de	Moderado	MÉDIO	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico	Acompanhar taxa de rotatividade via IMR, exigir capacitação mínima antes da anulação, aplicar sanções por substituições recorrentes.	Relatório mensal de rotatividade; anulação, aplicação do IMR.
As atividades poderão ser realizadas em campo, no município e no estado do Rio de Janeiro, para atender à demanda de médicos em instituições hospitalares públicas e privadas, contribuindo para o melhor atendimento aos profissionais e para a regularização dos mesmos.										
Atividades Vedadas										
R04	Operacional	Execução	Ausência ou insuficiência de dedicação	Preposto sem dedicação	Deficiência na gestão das equipes; falhas operacionais não identificadas; dificuldade de comunicação;	Moderado	MÉDIO	Fiscal Técnico	Exigir contratualmente preposto presencial e exclusivo; registrar ocorrências paralelas; penalidades em caso de descumprimento.	Verificação diária da presença do preposto; livro de ocorrências.
1. É vedado ao profissional terceirizado: 2. Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ; 3. Realizar análise técnica, instrução conclusiva ou manifestação em processos administrativos; 4. Fornecer respostas não previstas nos scripts e orientações previamente aprovados pelo CREMERJ; 5. Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho; 6. Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais; 7. Representar institucionalmente o CREMERJ; 8. Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários; 9. Atuar com autonomia funcional em atividades administrativas internas do Conselho; 10. Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato										
R05	Operacional	Execução	Insuficiência de dedicação	Preposto sem dedicação	Deficiência na gestão das equipes; falhas operacionais não identificadas; dificuldade de comunicação;	Moderado	MÉDIO	Fiscal Técnico	Exigir contratualmente preposto presencial e exclusivo; registrar ocorrências paralelas; penalidades em caso de descumprimento.	Verificação diária da presença do preposto; livro de ocorrências.
Requisitos Mínimos										
R06	Operacional	Execução	Insuficiência de dedicação	Preposto sem dedicação	Deficiência na gestão das equipes; falhas operacionais não identificadas; dificuldade de comunicação;	Moderado	MÉDIO	Fiscal Técnico	Exigir contratualmente preposto presencial e exclusivo; registrar ocorrências paralelas; penalidades em caso de descumprimento.	Verificação diária da presença do preposto; livro de ocorrências.

2. Conhecimento básico de informática;
3. Facilidade de comunicação, atendimento ao público e organização administrativa;
4. Desejável experiência em rotinas administrativas, recepção ou atendimento.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

CARGO: Teledigifonista – Atendimento Telefônico - Nível 1

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: Central de Atendimento Telefônico – CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Objetivo do Posto

Executar atividades de atendimento telefônico receptivo de nível inicial do CREMERJ, realizando o atendimento imediato das chamadas externas recebidas pela Autarquia, com acolhimento, identificação da demanda, prestação de informações básicas padronizadas e direcionamento aos setores responsáveis pela solução, contribuindo para a melhoria da comunicação institucional e redução do tempo de espera no atendimento telefônico.

Principais Atividades

1. Atender e responder às chamadas telefônicas recebidas pelo CREMERJ, preferencialmente de forma imediata e dentro dos padrões de qualidade estabelecidos;
2. Identificar a demanda do usuário e direcionar corretamente a ligação ao setor, área ou responsável competente;
3. Prestar informações institucionais básicas e padronizadas, observando exclusivamente os scripts, orientações e fluxos previamente definidos pelo CREMERJ;
4. Realizar atendimento telefônico seguindo roteiros padronizados de comunicação fornecidos pela Autarquia;
5. Registrar informações necessárias ao controle de atendimento e encaminhamento das demandas;
6. Operar equipamentos de telefonia, sistemas informatizados e plataformas de atendimento utilizados pela Autarquia;
7. Realizar transferências telefônicas e acompanhar, quando necessário, o correto direcionamento das chamadas;
8. Registrar ocorrências, reclamações recorrentes e dificuldades identificadas durante os atendimentos;
9. Manter postura cordial, empática e adequada no atendimento ao público interno e externo;
10. Auxiliar na organização dos fluxos de atendimento telefônico e atualização de contatos institucionais;
11. Executar atividades acessórias e operacionais correlatas ao atendimento telefônico.

Atividades Vedadas

1. É vedado ao profissional terceirizado:
2. Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ;
3. Realizar análise técnica, instrução conclusiva ou manifestação em processos administrativos;
4. Fornecer respostas não previstas nos scripts e orientações previamente aprovados pelo CREMERJ;
5. Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho;
6. Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais;
7. Representar institucionalmente o CREMERJ;
8. Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
9. Atuar com autonomia funcional em atividades administrativas internas do Conselho;
10. Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

Requisitos Mínimos

1. Ensino médio completo;
2. Conhecimento básico de informática e atendimento telefônico;
3. Boa comunicação verbal, dicção clara e capacidade de escuta;
4. Facilidade de relacionamento interpessoal e atendimento ao público;

PROCESSO ÉTICOS PROFISSIONAL - PEP

CARGO: Auxiliar de Apoio Administrativo e Operacional - Nível 1

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: PEP – CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Objetivo do Posto

Executar atividades operacionais e administrativas de apoio ao funcionamento do PEP do CREMERJ, atuando em rotinas padronizadas de suporte administrativo, atendimento inicial e organização operacional das atividades das Câmaras vinculadas a área de Processos Éticos do CREMERJ, sem exercício de atribuições decisórias, técnicas, institucionais ou exclusivas de servidores do Conselho.

Principais Atividades:

1. Realizar atendimento inicial ao público, presencial, telefônico ou eletrônico, com direcionamento das demandas aos setores, conselheiros ou responsáveis competentes;
2. Apoiar a instrução administrativa de processos no sistema SEI, mediante inserção de documentos, movimentação processual padronizada e atualização de informações, sem análise técnica ou decisória;
3. Atuar na digitação dos depoimentos seguindo orientações do conselheiro instrutor;
4. Providenciar abertura e suporte operacional às reuniões virtuais das Câmaras e demais atividades da área de Processos Éticos do CREMERJ;
5. Realizar convocação das plenárias;
6. Executar controles administrativos, organização de documentos e rotinas operacionais relacionadas às atividades de apoio do setor.
7. Abertura dos livros das sessões;
8. Digitalização de documentos quando necessário.

Atividades Vedadas

1. É vedado ao profissional terceirizado:
2. Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ;
3. Realizar análise técnica, instrução conclusiva ou manifestação em processos administrativos;
4. Fornecer respostas não previstas nos scripts e orientações previamente aprovados pelo CREMERJ;
5. Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho;
6. Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais;
7. Representar institucionalmente o CREMERJ;
8. Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
9. Atuar com autonomia funcional em atividades administrativas internas do Conselho;
10. Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

Requisitos Mínimos

1. Ensino médio completo;
2. Conhecimento básico de informática e atendimento telefônico;
3. Boa comunicação verbal, dicção clara e capacidade de escuta;
4. Facilidade de relacionamento interpessoal e atendimento ao público;

SECRETARIA DE CÂMARAS TÉCNICAS - SECCAT

CARGO: Auxiliar de Apoio Administrativo e Operacional - Nível 1 – SECCAT

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: Secretaria das Câmaras Técnicas – CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Objetivo do Posto

Executar atividades administrativas e operacionais de apoio à Secretaria das Câmaras Técnicas – SECCAT, auxiliando na organização de reuniões, eventos e atividades de Educação Médica Continuada, garantindo suporte logístico, organização documental e apoio operacional às rotinas do setor.

Principais Atividades:

1. Auxiliar na organização administrativa e operacional das reuniões das Câmaras Técnicas, Comissões Técnicas, Grupos de Trabalho e Eventos;
2. Convocar reuniões e verificar a existência de pauta;
3. Participar da elaboração da ata, em alinhamento com o responsável no CREMERJ (Coordenador);
4. Dar seguimento às deliberações da ata, enviando os respectivos ofícios para assinatura do responsável no CREMERJ (Coordenador e Diretor da área);
5. Incluir e tramitar todas as etapas no respectivo SEI de cada atividade;
6. Elaborar pautas de reuniões, conforme diretrizes previamente estabelecidas pela SECCAT;
7. Realizar a convocação de participantes, bem como o envio de convites, comunicados e materiais pertinentes às reuniões e eventos;
8. Apoiar a preparação da infraestrutura física e tecnológica necessária para a realização de reuniões presenciais e virtuais;
9. Prestar suporte à recepção e ao acolhimento dos participantes durante reuniões e eventos;
10. Auxiliar na elaboração, revisão, formatação e organização das atas das reuniões;
11. Organizar e manter atualizados documentos, listas de presença, arquivos e demais registros administrativos do setor;
12. Apoiar a execução operacional de eventos institucionais e atividades de Educação Médica Continuada;
13. Realizar o monitoramento do e-mail institucional, com triagem e encaminhamento das demandas recebidas;
14. Tramitar todas as demandas administrativas no sistema SEI, realizando controle, movimentação e atualização das informações pertinentes;
15. Controlar e acompanhar denúncias, registros e protocolos administrativos, assegurando seu devido encaminhamento e tramitação;
16. Utilizar sistemas informatizados, plataformas digitais e ferramentas administrativas de apoio às atividades do setor;
17. Executar outras atividades correlatas e de apoio administrativo necessárias ao funcionamento da SECCAT.

Atividades Vedadas

1. É vedado ao profissional terceirizado:
2. Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ;
3. Realizar análise técnica, instrução conclusiva ou manifestação em processos administrativos;
4. Fornecer respostas não previstas nos scripts e orientações previamente aprovados pelo CREMERJ;
5. Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho;
6. Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais;
7. Representar institucionalmente o CREMERJ;
8. Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
9. Atuar com autonomia funcional em atividades administrativas internas do Conselho;
10. Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

Requisitos Mínimos

1. Ensino médio completo;
 2. Conhecimento básico de informática e plataformas de reunião virtual;
 3. Boa comunicação e organização administrativa;
 4. Facilidade de relacionamento interpessoal e atendimento ao público;
 5. Desejável experiência em apoio administrativo, recepção de eventos ou rotinas operacionais.
-



Documento assinado eletronicamente por **Giselle Guimarães Rozette, Gerente**, em 20/05/2026, às 17:20, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Alves Nunes, Coordenador Consultivo de Sindicâncias**, em 20/05/2026, às 17:20, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Henrique Da Conceição De Melo, Gerente de Processos Éticos Profissionais**, em 20/05/2026, às 17:23, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leandro De Moura Fernandes, Gerente**, em 20/05/2026, às 17:48, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4262056** e o código CRC **86E83A21**.



Praia de Botafogo (228), loja 119b - Bairro Botafogo |
CEP 22250-145 | Rio de Janeiro/RJ - <https://www.cremerj.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 26.19.000005160-1 | data de inclusão: 20/05/2026



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Rio de Janeiro, 14 de maio de 2026

1. CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO:

1.1. Contratação de empresa pública integrante da Administração Pública, especializada na prestação de serviços continuados de apoio administrativo e suporte operacional, mediante solução operacional integrada e gestão própria da contratada, destinada ao atendimento das demandas da Central de Relacionamento Institucional, do apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e à secretaria de comissões e câmaras técnicas e do Setor de Registro Médico e programa CREMERJ Conecta, no âmbito do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1	TELEDIGIFONISTA - Diarista Diurno - 30H	11 profissionais
2	APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL (PROCESSOS ÉTICOS E SECCAT) - Diarista Diurno - 40H	11 profissionais
3	APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL (REGISTRO MÉDICO E CREMERJ CONECTA) - Diarista Diurno - 40H	05 profissionais
TOTAL		27 profissionais

1.2. A execução da solução compreenderá a prestação continuada de serviços administrativos e operacionais, com gestão operacional integral da contratada, incluindo supervisão, treinamento, monitoramento da execução, controle operacional, gestão de substituições e acompanhamento de desempenho, observados os níveis mínimos de serviço e os indicadores estabelecidos neste Termo de Referência.

Classificação do objeto quanto à natureza da contratação

1.3. Os serviços objeto da presente contratação são caracterizados como serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. A contratação será executada mediante solução operacional integrada de apoio administrativo e suporte operacional, com gestão própria da contratada e fiscalização orientada a resultados, não se caracterizando como mera disponibilização de mão de obra subordinada à Administração.

1.5. A execução contratual observará modelo de acompanhamento baseado em indicadores de desempenho e Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme

Termo de Referência.

Prazo de vigência

1.6. O prazo de vigência da contratação será de 1 (um) ano, contado da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, observados os requisitos de vantajosidade, interesse público e os limites previstos nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.7. O contrato disciplinará as condições aplicáveis à prorrogação, acompanhamento da execução, avaliação de desempenho e demais regras relacionadas à vigência contratual.

1.8. A presente contratação fundamenta-se no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de contratação de serviços prestados por empresa pública integrante da Administração Pública criada para finalidade compatível com o objeto pretendido, observada a compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de implementação de solução operacional integrada de apoio administrativo e suporte operacional destinada à Central de Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo às rotinas dos procedimentos ético-profissionais e ao programa CREMERJ Conecta, conforme diagnóstico constante do Estudo Técnico Preliminar.

2.2. A necessidade administrativa decorre do aumento expressivo das demandas institucionais, da insuficiência da atual capacidade operacional dos setores envolvidos, dos elevados índices de espera e abandono de chamadas na Central de Relacionamento, do crescimento das demandas vinculadas aos procedimentos ético-profissionais e da necessidade de retomada e fortalecimento do atendimento externo aos médicos por meio do CREMERJ Conecta.

2.3. A solução pretendida busca assegurar maior eficiência administrativa, continuidade operacional, padronização dos fluxos de atendimento, redução de riscos operacionais e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos médicos, instituições e à sociedade em geral.

2.4. A contratação será realizada com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, considerando a possibilidade de contratação de serviços prestados por empresa pública integrante da Administração Pública, criada para finalidade compatível com o objeto pretendido, desde que demonstrada a compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado.

2.5. A fundamentação detalhada da necessidade, dos quantitativos, das alternativas avaliadas e da vantajosidade da solução encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar, que integra o presente Termo de Referência.

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

3.1. A solução consiste na contratação de empresa pública integrante da Administração Pública, especializada na prestação de serviços continuados de apoio administrativo e suporte operacional, mediante solução operacional integrada, com gestão própria da contratada, supervisão operacional, treinamento das equipes, monitoramento de desempenho, relatórios periódicos e fiscalização orientada a resultados.

3.2. A solução abrangerá, de forma integrada, o atendimento administrativo ao público interno e externo, o suporte operacional à Central de Relacionamento Institucional, o apoio administrativo às rotinas dos procedimentos ético-profissionais e o suporte operacional ao programa CREMERJ Conecta.

3.3. A execução contratual deverá observar quantitativos operacionais mínimos e máximos

funcionais, atividades permitidas, atividades vedadas e requisitos mínimos definidos no Anexo I deste Termo de Referência, sem prejuízo da gestão operacional própria da contratada e da fiscalização por resultados exercida pelo CREMERJ.

3.4. A prestação dos serviços será acompanhada por Instrumento de Medição de Resultado – IMR, indicadores mínimos de desempenho, metas quantitativas e qualitativas, relatórios mensais e critérios objetivos de avaliação, de modo a permitir a aferição da qualidade, continuidade e eficiência da solução contratada.

3.5. A contratada será responsável pela gestão operacional, funcional, disciplinar e hierárquica dos profissionais vinculados à execução dos serviços, incluindo treinamento, supervisão, controle de jornada, substituições, monitoramento de produtividade e controle de qualidade, cabendo ao CREMERJ a fiscalização contratual, a avaliação dos resultados e a disponibilização da infraestrutura institucional necessária, quando aplicável.

3.6. O ciclo de vida da solução compreende as etapas de implantação, operação assistida, execução continuada, acompanhamento por indicadores, avaliação periódica de desempenho, eventual correção de desvios, transição contratual e encerramento, com devolução de acessos, equipamentos, crachás e demais recursos institucionais disponibilizados.

3.7. As especificações operacionais das funções, incluindo objetivos, principais atividades, requisitos mínimos e vedações, constarão do Anexo I – Descrição das Atividades, Perfis Operacionais e Vedações por Categoria, que integra este Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Considerando a natureza predominantemente administrativa e operacional da solução pretendida, verifica-se que os impactos ambientais potenciais relacionados à contratação possuem baixa relevância, estando associados principalmente ao consumo de energia elétrica, utilização de equipamentos de informática, telefonia, papel e demais recursos administrativos necessários à execução contratual.

4.2. A execução dos serviços deverá observar práticas voltadas à racionalização do consumo de recursos materiais e energéticos, priorização de fluxos eletrônicos, redução de impressões desnecessárias e utilização adequada dos recursos tecnológicos disponibilizados pela Administração.

4.3. A contratada deverá observar, no que couber, as diretrizes de sustentabilidade, uso racional de recursos e boas práticas ambientais aplicáveis às atividades administrativas executadas no âmbito da contratação.

Indicação de marcas ou modelos

4.4. Não se aplica à presente contratação, considerando a natureza do objeto pretendido.

Vedação de marca ou produto

4.5. Não se aplica à presente contratação.

Carta de solidariedade

4.6. Não será exigida carta de solidariedade, considerando as características da solução contratada.

Subcontratação

4.7. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista a necessidade de execução integrada da solução operacional, padronização dos fluxos administrativos, manutenção da governança contratual e preservação da

Garantia da contratação

4.8. Não será exigida garantia contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando:

- I – a natureza da contratação pretendida;
- II – as características da solução operacional integrada;
- III – a baixa complexidade patrimonial envolvida;
- IV – o modelo de fiscalização orientado a resultados;
- V – a contratação de empresa pública integrante da Administração Pública, nos termos do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

Requisitos operacionais mínimos da solução

4.9. A solução contratada deverá assegurar:

- I – gestão operacional própria da contratada;
- II – supervisão operacional presencial por preposto;
- III – treinamento e capacitação contínua das equipes;
- IV – monitoramento da qualidade dos serviços;
- V – acompanhamento por indicadores de desempenho;
- VI – emissão periódica de relatórios gerenciais;
- VII – continuidade operacional dos serviços;
- VIII – substituição tempestiva de profissionais, quando necessário;
- IX – observância dos níveis mínimos de serviço e parâmetros definidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

4.10. A contratada será integralmente responsável pela gestão funcional, administrativa, operacional e disciplinar dos profissionais vinculados à execução contratual, incluindo supervisão, controle de jornada, substituições, monitoramento de produtividade e acompanhamento das atividades executadas.

4.11. A execução contratual ocorrerá sem subordinação direta dos profissionais à Administração, cabendo ao CREMERJ exclusivamente a fiscalização da execução contratual, acompanhamento dos resultados e verificação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

4.12. A contratada deverá observar as normas relacionadas à confidencialidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e controle de acesso aos sistemas institucionais utilizados na execução dos serviços.

4.13. As atividades operacionais, perfis funcionais, requisitos mínimos e atividades vedadas aplicáveis a cada categoria profissional constam do Anexo I deste Termo de Referência.

Vistoria

4.14. Não será exigida vistoria prévia para participação na presente contratação, considerando a natureza predominantemente administrativa e operacional da solução pretendida, bem como a suficiência das informações constantes deste Termo de Referência e de seus anexos para adequada compreensão das condições de execução contratual.

4.15. O objeto da contratação não se enquadra nas hipóteses legais de aplicação de margem de preferência.

4.16. A contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como as normas internas, políticas de segurança da informação e diretrizes institucionais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais no âmbito do CREMERJ.

4.17. O tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da execução contratual deverá ocorrer exclusivamente para atendimento das finalidades relacionadas à execução do objeto contratado, sendo vedada a utilização das informações para finalidade diversa, compartilhamento indevido ou qualquer forma de tratamento incompatível com as instruções da Administração.

tratamento das informações exclusivamente conforme as instruções fornecidas pelo CREMERJ, que permanecerá na condição de controlador dos dados tratados no âmbito da execução contratual.

4.19. A contratada deverá adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais e informações institucionais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, vazamento, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.20. A contratada deverá assegurar que os profissionais vinculados à execução contratual: I – mantenham sigilo sobre dados pessoais, informações institucionais e conteúdos acessados em razão da execução dos serviços; II – realizem tratamento de dados apenas nos limites necessários à execução das atividades contratadas; III – observem as diretrizes de segurança da informação e controle de acesso definidas pelo CREMERJ.

4.21. A contratada será responsável por orientar, treinar e supervisionar os profissionais vinculados à execução contratual quanto às obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais, confidencialidade e segurança da informação.

4.22. Na hipótese de incidente de segurança da informação, vazamento de dados, acesso indevido, perda, destruição ou qualquer evento que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados ou ao CREMERJ, a contratada deverá: I – comunicar formalmente o fato ao gestor do contrato imediatamente após a ciência do ocorrido; II – adotar todas as medidas necessárias à contenção, mitigação e remediação do incidente; III – disponibilizar ao CREMERJ todas as informações necessárias à apuração dos fatos e adoção das providências cabíveis.

4.23. Encerrada a execução contratual, a contratada deverá promover, conforme orientação do CREMERJ, a devolução, eliminação ou descarte seguro dos dados pessoais e informações institucionais acessados em razão da contratação, ressalvadas as hipóteses legais de guarda obrigatória.

4.24. O descumprimento das obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais, confidencialidade e segurança da informação poderá ensejar aplicação das sanções administrativas e contratuais cabíveis, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e penal prevista na legislação aplicável.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1.1. Designar gestor do contrato e fiscais técnico e administrativo responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação interna aplicável.

5.1.2. Disponibilizar à contratada as informações, orientações institucionais, fluxos operacionais e demais elementos necessários à adequada execução dos serviços contratados.

5.1.3. Disponibilizar, quando aplicável, a infraestrutura necessária à execução contratual, incluindo estações de trabalho, equipamentos de informática, sistemas institucionais, acessos, recursos de telefonia e demais ferramentas operacionais utilizadas no âmbito do CREMERJ.

5.1.4. Receber e avaliar os serviços executados pela contratada, verificando o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e parâmetros estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

5.1.5. Fiscalizar a execução contratual quanto ao cumprimento das obrigações assumidas, observados os limites da fiscalização administrativa e vedada a ingerência direta na gestão funcional dos profissionais vinculados à contratada.

5.1.6. Comunicar formalmente à contratada quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços, inclusive inconsistências operacionais, falhas de atendimento, descumprimento de indicadores ou necessidade de adequação dos fluxos

operacionais.

5.1.7. Aplicar, quando cabível, as sanções administrativas e contratuais previstas no contrato e na legislação aplicável.

5.1.8. Efetuar o pagamento devido à contratada, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

5.1.9. Definir os critérios de avaliação de desempenho, indicadores operacionais, parâmetros de qualidade e mecanismos de aferição previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

5.1.10. Zelar pela observância das normas de proteção de dados pessoais, sigilo institucional e segurança da informação aplicáveis à execução contratual.

5.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.2.1. Executar os serviços contratados mediante gestão operacional própria, observando os níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, parâmetros de qualidade e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2.2. Indicar formalmente preposto presencial, apto a representar a contratada perante o CREMERJ, responsável pelo acompanhamento da execução contratual, supervisão operacional da solução e interlocução com a fiscalização do contrato.

5.2.3. Na hipótese de afastamento temporário ou definitivo do preposto, comunicar formalmente ao gestor do contrato o nome e os meios de contato do respectivo substituto até o encerramento do primeiro dia útil subsequente ao afastamento.

5.2.4. Manter estrutura de supervisão operacional compatível com a execução da solução contratada, responsabilizando-se integralmente pela gestão funcional, administrativa, operacional e disciplinar dos profissionais vinculados à execução contratual.

5.2.5. Responsabilizar-se pela seleção, treinamento, capacitação, substituição, acompanhamento e supervisão dos profissionais vinculados à execução dos serviços.

5.2.6. Assegurar a continuidade operacional da solução contratada, inclusive mediante adoção de medidas de contingência e substituição tempestiva de profissionais, quando necessário.

5.2.7. Observar os níveis mínimos de produtividade, desempenho e qualidade estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR e demais documentos da contratação.

5.2.8. Disponibilizar relatórios periódicos de acompanhamento operacional, desempenho, produtividade e qualidade dos serviços executados.

5.2.9. Atender às solicitações e orientações formalmente encaminhadas pela fiscalização contratual, desde que relacionadas à adequada execução dos serviços e aos resultados esperados da contratação.

5.2.10. Reparar danos comprovadamente causados ao CREMERJ ou a terceiros em decorrência de ação ou omissão imputável à contratada, seus prepostos ou profissionais vinculados à execução contratual.

5.2.11. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e regularidade exigidas na contratação.

5.2.12. Observar as normas de confidencialidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e controle de acesso aplicáveis às atividades desenvolvidas no âmbito do CREMERJ.

5.2.13. Não utilizar informações, documentos, dados ou conteúdos acessados em razão da execução contratual para finalidade diversa do estrito cumprimento das obrigações previstas no contrato.

5.2.14. Realizar, quando necessário, a adequada transição contratual ao término da execução dos serviços, visando assegurar continuidade administrativa e preservação dos fluxos operacionais do CREMERJ.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A solução contratada deverá assegurar a adequada prestação dos serviços

Relacionamento Institucional, ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais e ao programa CREMERJ Conecta, observando-se as condições, níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e parâmetros operacionais estabelecidos neste Termo de Referência.

6.2. A execução contratual ocorrerá mediante solução operacional integrada, com gestão operacional própria da contratada, compreendendo:

- I – supervisão operacional presencial;
- II – treinamento e capacitação contínua das equipes;
- III – monitoramento da execução dos serviços;
- IV – controle de qualidade;
- V – gestão de substituições;
- VI – acompanhamento de desempenho;
- VII – emissão de relatórios periódicos;
- VIII – adoção de mecanismos de continuidade operacional.

6.3. A solução deverá assegurar quantitativo operacional mínimo suficiente à adequada execução dos serviços, observados os quantitativos previstos neste Termo de Referência e a necessidade de manutenção da continuidade operacional das atividades desempenhadas.

6.4. A contratada deverá disponibilizar profissionais com perfil compatível com as atividades administrativas e operacionais relacionadas:

- I – ao atendimento administrativo ao público interno e externo;
- II – ao suporte operacional da Central de Relacionamento Institucional;
- III – ao apoio administrativo aos procedimentos ético-profissionais;
- IV – ao suporte operacional ao CREMERJ Conecta;
- V – às atividades administrativas acessórias correlatas.

6.5. As atividades específicas, requisitos mínimos, atribuições, perfis operacionais e atividades vedadas aplicáveis às funções abrangidas pela contratação constam do Anexo I deste Termo de Referência.

6.6. A execução dos serviços deverá observar os fluxos operacionais, protocolos administrativos, diretrizes institucionais e parâmetros de atendimento definidos pelo CREMERJ.

6.7. A contratada será integralmente responsável pela gestão funcional, administrativa e operacional dos profissionais vinculados à execução contratual, incluindo:

- I – supervisão;
- II – controle de jornada;
- III – definição de escalas;
- IV – substituições;
- V – treinamento;
- VI – controle de produtividade;
- VII – monitoramento da qualidade dos serviços;
- VIII – medidas disciplinares eventualmente necessárias.

6.8. A fiscalização exercida pelo CREMERJ limitar-se-á ao acompanhamento da execução contratual, verificação dos resultados obtidos, aferição dos níveis mínimos de serviço e avaliação dos indicadores de desempenho previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, vedada a ingerência direta na gestão funcional dos profissionais vinculados à contratada.

6.9. Os serviços serão executados predominantemente de forma presencial, nas dependências do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro – CREMERJ, podendo determinadas atividades operacionais específicas serem executadas remotamente, desde que previamente autorizadas pela Administração e sem prejuízo da qualidade, continuidade e segurança da execução contratual.

6.10. O horário regular de funcionamento dos serviços observará, em regra, o período

operacional dos horários de atendimento, conforme demanda institucional da Administração.

6.11. A contratada deverá assegurar capacidade operacional compatível com o volume de demandas identificado pela Administração, especialmente quanto:

- I – ao tempo médio de espera;
- II – ao índice máximo de abandono;
- III – à taxa mínima de atendimento;
- IV – ao tempo de resposta das demandas;
- V – à produtividade mínima operacional;
- VI – à continuidade dos serviços;
- VII – aos níveis mínimos de qualidade do atendimento.

6.12. A aferição do desempenho da execução contratual ocorrerá mediante Instrumento de Medição de Resultado – IMR, observados os indicadores operacionais, parâmetros mínimos de desempenho, metas quantitativas e qualitativas, critérios de avaliação e mecanismos de glosa definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.13. A contratada deverá emitir relatórios periódicos contendo, no mínimo:

- I – indicadores de desempenho operacional;
- II – produtividade das equipes;
- III – índices de atendimento;
- IV – registros de ocorrências relevantes;
- V – monitoramento dos níveis de serviço;
- VI – informações relacionadas à continuidade operacional da solução.

6.14. A execução contratual deverá observar as normas relacionadas à confidencialidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e controle de acesso aos sistemas institucionais utilizados no âmbito do CREMERJ.

6.15. O CREMERJ disponibilizará a infraestrutura tecnológica necessária à execução dos serviços, incluindo estações de trabalho, equipamentos de informática, sistemas institucionais, acessos, telefonia e demais ferramentas operacionais utilizadas na prestação dos serviços.

6.16. Não será exigida garantia contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

6.17. O prazo de vigência contratual será de 1 (um) ano, contado da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, observados os requisitos de vantajosidade, interesse público e os limites previstos nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.18. Ao término da execução contratual, deverão ser observados os procedimentos necessários à adequada transição operacional da solução, incluindo:

- I – devolução de crachás, acessos, equipamentos e demais recursos institucionais disponibilizados;
- II – encerramento ou transferência de acessos sistêmicos;
- III – preservação das informações e registros operacionais necessários à continuidade administrativa;
- IV – demais medidas necessárias à continuidade adequada dos serviços.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as disposições da Lei nº 14.133/2021 e os parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência, respondendo cada parte pelas

consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, paralisação ou suspensão da execução contratual por motivo devidamente justificado, o cronograma de execução poderá ser ajustado mediante formalização nos autos do processo administrativo correspondente.

7.3. As comunicações entre o Contratante e a contratada deverão ocorrer preferencialmente por meio eletrônico, admitida forma diversa quando exigida formalidade específica.

7.4. O Contratante poderá convocar o preposto da contratada para adoção de providências relacionadas à adequada execução contratual, aos níveis de serviço, aos indicadores de desempenho e às medidas necessárias à continuidade operacional da solução.

7.5. Após a assinatura do contrato, poderá ser realizada reunião inicial de alinhamento contratual entre a fiscalização do Contratante e a contratada, destinada à apresentação:

I – das obrigações contratuais;

II – dos fluxos operacionais;

III – dos mecanismos de fiscalização;

IV – do Instrumento de Medição de Resultado – IMR;

V – dos indicadores de desempenho;

VI – dos parâmetros de qualidade;

VII – dos protocolos operacionais;

VIII – das diretrizes relacionadas à segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

Preposto

7.6. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.7. O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.8. O Contratante poderá recusar, mediante justificativa fundamentada, a indicação ou permanência do preposto, hipótese em que a contratada deverá promover sua substituição.

Rotinas de Fiscalização

7.9. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por gestor do contrato e fiscais técnico e administrativo, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação interna aplicável.

Fiscalização Técnica

7.10. A fiscalização técnica acompanhará a execução dos serviços, observando o cumprimento das obrigações contratuais, dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores de desempenho e dos parâmetros estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

7.11. O fiscal técnico registrará as ocorrências relacionadas à execução contratual, indicando eventuais inconsistências, falhas operacionais, descumprimento de

indicadores ou necessidade de adoção de medidas corretivas.

7.12. Identificada irregularidade na execução contratual, a fiscalização técnica notificará formalmente a contratada para adoção das medidas necessárias à regularização, observados os prazos estabelecidos pela Administração.

7.13. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato as situações que demandem providências que ultrapassem sua competência.

7.14. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a proximidade do encerramento da vigência contratual, para adoção das providências relacionadas à eventual prorrogação, nova contratação ou encerramento da execução contratual.

7.15. A fiscalização exercida pelo Contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pela integral execução do objeto contratual, inclusive perante terceiros.

7.16. Aplicam-se subsidiariamente à presente contratação, no que couber e sem descaracterização do regime jurídico previsto no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, as disposições da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022.

Fiscalização Administrativa

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

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

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

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

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

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

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

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

- 7.20.1.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e
- 7.20.1.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):
 - 7.20.1.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
 - 7.20.1.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do Contratado;
 - 7.20.1.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
 - 7.20.1.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- 7.20.1.3. entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:
 - 7.20.1.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração Contratante;
 - 7.20.1.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;
 - 7.20.1.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
 - 7.20.1.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;
 - 7.20.1.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato; e
 - 7.20.1.3.6. documentos comprobatórios de que o capital social integralizado da empresa é compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

Gestor do Contrato

7.21. Cabe ao gestor do contrato:

- 7.21.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 7.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência

7.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme documento específico anexo a este Termo de Referência.

8.2. A sistemática de medição e pagamento será orientada à aferição de resultados, desempenho operacional e cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos para a solução contratada, observados os indicadores previstos no IMR.

8.3. O pagamento mensal ficará vinculado ao efetivo cumprimento dos indicadores operacionais, metas quantitativas e qualitativas, parâmetros de desempenho e níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência e em seus anexos.

8.4. Será indicada retenção ou glosa proporcional no pagamento, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis, quando verificado que a contratada:

I – não produziu os resultados acordados;

III – executou os serviços em desconformidade com os padrões mínimos de qualidade estabelecidos;

IV – deixou de manter a capacidade operacional mínima exigida;

V – descumpriu os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

8.5. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de fiscalização, acompanhamento e avaliação da execução contratual.

Recebimento

8.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de até 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.7. O prazo para recebimento provisório será contado a partir do recebimento da comunicação formal de cobrança apresentada pela contratada, acompanhada da comprovação da execução dos serviços referentes ao período de faturamento.

8.8. O fiscal técnico realizará o recebimento provisório mediante avaliação:

I – do cumprimento dos níveis mínimos de serviço;

II – dos indicadores de desempenho;

III – da qualidade da execução contratual;

IV – dos parâmetros previstos no IMR;

V – da continuidade operacional da solução.

8.9. O fiscal administrativo realizará o recebimento provisório mediante verificação:

I – da regularidade documental da contratação;

II – da manutenção das condições de habilitação;

III – da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada;

IV – da documentação necessária à liquidação da despesa.

8.10. Para fins de faturamento, será considerado o período mensal de execução contratual.

8.11. Ao final de cada período mensal:

I – o fiscal técnico deverá consolidar os resultados aferidos no IMR e registrar eventual impacto no valor devido à contratada;

II – o fiscal administrativo deverá verificar a regularidade documental necessária à liquidação da despesa;

III – o gestor do contrato deverá consolidar as informações necessárias ao recebimento definitivo e ao encaminhamento para pagamento.

8.12. Será considerado ocorrido o recebimento provisório com a emissão do último termo detalhado exigido para a etapa de fiscalização.

8.13. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços executados em desconformidade com as exigências contratuais, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

8.14. A fiscalização poderá deixar de atestar os serviços enquanto não forem sanadas irregularidades, inconsistências ou pendências identificadas durante a execução contratual.

8.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando executados em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, do contrato ou da proposta apresentada pela contratada.

8.16. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado deverá contemplar as avaliações técnicas e administrativas relacionadas à execução contratual.

8.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias

contados do recebimento provisório, após verificação da regularidade da execução contratual e emissão de termo detalhado de recebimento definitivo.

8.18. Para fins de recebimento definitivo, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

- I – análise dos relatórios elaborados pela fiscalização técnica e administrativa;
- II – verificação do cumprimento dos indicadores previstos no IMR;
- III – avaliação da regularidade da execução contratual;
- IV – consolidação dos registros relacionados ao desempenho da contratada;
- V – emissão de termo detalhado de recebimento definitivo;
- VI – autorização para emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente ao valor efetivamente devido.

8.19. Havendo controvérsia quanto à execução do objeto, deverá ser observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à contratada a parcela incontroversa apta à liquidação e pagamento.

8.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente solução de inconsistências verificadas na execução contratual ou na documentação apresentada pela contratada.

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, contratual ou ético-profissional da contratada pela perfeita execução dos serviços.

Liquidação
8.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para fins de liquidação da despesa, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.23. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a Nota Fiscal ou Fatura contém os elementos necessários e essenciais, especialmente:

- I – identificação do contrato;
- II – período de execução;

III – valor devido;

IV – dados bancários;

V – eventuais retenções tributárias aplicáveis.

8.24. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada adote as medidas necessárias à regularização, reiniciando-se o prazo após a comprovação do saneamento da pendência.

8.25. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da contratada, mediante consulta ao SICAF ou apresentação da documentação prevista no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.26. A Administração realizará consulta ao SICAF para:

- I – verificar a manutenção das condições de habilitação;
- II – identificar eventual impedimento à contratação com a Administração Pública.

8.27. Constatada irregularidade da contratada, será concedido prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularização ou apresentação de defesa, admitida prorrogação por igual período, a critério da Administração.

8.28. Persistindo a irregularidade, poderão ser adotadas as medidas administrativas cabíveis, inclusive rescisão contratual, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8.29. Havendo efetiva execução do objeto e inexistindo impedimento legal, os pagamentos poderão ser realizados até decisão definitiva acerca da irregularidade constatada.

Prazo de pagamento

8.30. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável.

Forma de pagamento

8.32. O pagamento será realizado mediante ordem bancária para crédito em conta indicada pela contratada.

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

8.34. Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável.

8.35. A contratada optante pelo Simples Nacional deverá apresentar documentação comprobatória de sua condição para fins de aplicação do tratamento tributário correspondente.

Revisão contratual

8.36. Eventual pedido de revisão contratual deverá observar os arts. 124 a 136 da Lei nº 14.133/2021, devendo ser formalmente instruído pela contratada mediante demonstração analítica da efetiva variação dos custos que impactem a execução contratual.

8.37. Os pedidos de revisão relacionados à reoneração gradual da folha de pagamento deverão observar a legislação federal aplicável e ser apresentados durante a vigência contratual, antes de eventual prorrogação ou encerramento do contrato.

8.38. A análise de eventual pedido de revisão contratual dependerá da comprovação objetiva do impacto econômico-financeiro alegado e da observância dos requisitos legais aplicáveis.

9.

INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a contratada que:

I – der causa à inexecução parcial do contrato;

II – der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços institucionais ou ao interesse público;

III – der causa à inexecução total do contrato;

IV – ensejar o retardamento injustificado da execução do objeto contratual;

V – apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

VI – praticar ato fraudulento na execução contratual;

VII – comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VIII – praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013;

IX – descumprir, de forma injustificada, os níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho ou parâmetros estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR;

X – comprometer a continuidade operacional da solução contratada por falha imputável à contratada;

XI – descumprir obrigações relacionadas à confidencialidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação ou controle de acesso aos sistemas institucionais;

XII – deixar de adotar medidas corretivas determinadas pela fiscalização contratual, quando formalmente notificada.

9.2. Serão aplicáveis à contratada, conforme a natureza e a gravidade da infração, as seguintes sanções:

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.3. A sanção de advertência será aplicada nas hipóteses de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

9.4. A sanção de impedimento de licitar e contratar poderá ser aplicada nas hipóteses previstas no art. 156, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

9.5. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderá ser aplicada nas hipóteses previstas no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021.

9.6. Poderão ser aplicadas as seguintes multas, observada a gravidade da conduta, a extensão do dano, a reincidência, o grau de culpa da contratada e os impactos sobre a continuidade da execução contratual:

I – multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 30% (trinta por cento);

II – multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal da parcela afetada, nos casos de descumprimento de indicadores, níveis mínimos de serviço ou parâmetros de qualidade previstos no IMR;

III – multa compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, nos casos de inexecução parcial relevante do contrato;

IV – multa compensatória de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, nos casos de inexecução total ou de infração de alta gravidade.

9.7. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado ao CREMERJ ou a terceiros.

9.8. As sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com multa, observado o devido processo administrativo.

9.9. Antes da aplicação de qualquer sanção, será assegurado à contratada o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

9.10. Antes da aplicação de multa, será facultada defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação.

9.11. As notificações relacionadas ao processo sancionatório poderão ser realizadas por meio eletrônico, nos endereços informados pela contratada na proposta comercial, no contrato ou nos cadastros oficiais aplicáveis, sendo de responsabilidade da contratada mantê-los atualizados.

9.12. Na aplicação das sanções serão considerados:

I – a natureza e a gravidade da infração cometida;

II – as peculiaridades do caso concreto;

III – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV – os danos causados à Administração, aos usuários dos serviços ou a terceiros;

V – o impacto da conduta sobre a continuidade operacional da solução contratada;

VI – a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade, quando aplicável.

9.13. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021 ou em outras normas de licitações e contratos que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013 serão apurados e julgados conjuntamente, quando cabível, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na legislação aplicável.

9.14. A personalidade jurídica da contratada poderá ser desconsiderada quando utilizada com abuso de direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática de atos ilícitos ou provocar confusão patrimonial, observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.15. O CREMERJ deverá informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas nos cadastros oficiais cabíveis, na forma da legislação aplicável.

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

9.17. Os débitos da contratada perante o CREMERJ, decorrentes de multa administrativa ou indenizações, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com créditos devidos à contratada em razão do próprio contrato ou cobrados administrativa ou judicialmente, na forma da legislação aplicável.

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

Forma de seleção

10.1. A contratação será realizada por meio de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de contratação de empresa pública integrante da Administração Pública criada para finalidade compatível com o objeto pretendido.

10.2. A escolha da contratada observará:

- I – compatibilidade institucional da entidade com o objeto contratado;
- II – especialização na prestação de serviços administrativos e operacionais destinados à Administração Pública;
- III – demonstração de capacidade operacional compatível com as necessidades do CREMERJ;
- IV – compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado;
- V – adequação da solução operacional proposta aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.

Regime de execução

10.3. O regime de execução contratual será o de prestação continuada de solução operacional integrada de apoio administrativo e suporte operacional, com gestão operacional própria da contratada, fiscalização orientada a resultados e acompanhamento por Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

10.4. A execução contratual compreenderá:

- I – gestão operacional própria da contratada;
- II – supervisão operacional;
- III – acompanhamento por indicadores de desempenho;
- IV – monitoramento da qualidade dos serviços;
- V – continuidade operacional da solução;
- VI – emissão de relatórios periódicos;
- VII – observância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

Exigências de habilitação

10.5. Para fins de habilitação, a contratada deverá comprovar os requisitos de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica compatíveis com a natureza da contratação.

Habilitação jurídica

10.6. A contratada deverá apresentar:

- I – ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado;
- II – documentos comprobatórios da representação legal;

contratação;

IV – documentos de designação dos administradores ou dirigentes competentes.

10.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de suas alterações ou da respectiva consolidação, quando aplicável.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.8. A contratada deverá comprovar regularidade:

I – perante a Fazenda Federal;

II – perante o FGTS;

III – perante a Justiça do Trabalho;

IV – perante as Fazendas Estadual e Municipal, quando aplicável;

V – perante o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

10.9. A comprovação da regularidade poderá ocorrer mediante consulta ao SICAF ou apresentação da documentação correspondente.

Qualificação econômico-financeira

10.10. A contratada deverá apresentar:

I – certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

II – balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei;

III – demonstração de situação econômico-financeira compatível com a execução contratual.

10.11. A Administração poderá avaliar os índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral da contratada, bem como demais elementos contábeis pertinentes à análise da capacidade econômico-financeira necessária à adequada execução da solução contratada.

10.12. Caso necessário à mitigação de riscos contratuais, poderá ser exigida comprovação complementar de capacidade econômico-financeira compatível com a execução do objeto.

Qualificação técnica

10.13. A contratada deverá demonstrar capacidade técnica e operacional compatível com a execução da solução pretendida, mediante apresentação de:

I – atestados ou certidões de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

II – comprovação de experiência anterior na prestação de serviços administrativos e operacionais compatíveis com o objeto da contratação;

III – comprovação de experiência na gestão de soluções operacionais voltadas à Administração Pública, quando aplicável.

10.14. Os atestados apresentados deverão demonstrar experiência compatível com:

I – gestão operacional de equipes;

II – execução de serviços administrativos e operacionais continuados;

III – atendimento institucional;

IV – suporte operacional;

V – gestão de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, quando

10.15. Poderá ser admitido o somatório de atestados para fins de demonstração da capacidade técnico-operacional da contratada.

10.16. A Administração poderá realizar diligências destinadas à verificação da autenticidade, regularidade e compatibilidade das informações constantes dos documentos apresentados.

10.17. A contratada deverá declarar ciência:

I – das condições de execução contratual;

II – dos fluxos operacionais;

III – dos requisitos de desempenho;

IV – das normas relacionadas à proteção de dados pessoais;

V – das diretrizes de segurança da informação e confidencialidade aplicáveis ao objeto contratado.

Disposições gerais

10.18. Aplicam-se subsidiariamente à presente contratação, no que couber e sem descaracterização do regime jurídico previsto no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 e demais normas pertinentes.

10.19. Os documentos de habilitação poderão ser apresentados em original, cópia autenticada, publicação oficial ou meio eletrônico legalmente admitido.

10.20. A Administração poderá promover diligências destinadas ao esclarecimento ou complementação das informações apresentadas pela contratada, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da documentação de habilitação.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. A estimativa do valor da contratação foi elaborada pelo setor competente, com fundamento em pesquisa de preços realizada em conformidade com a legislação aplicável, observando-se os princípios da economicidade, razoabilidade, vantajosidade e compatibilidade com os preços praticados no mercado.

11.2. A formação da estimativa considerou pesquisa comparativa realizada junto a empresas atuantes no segmento de prestação de serviços administrativos e operacionais compatíveis com o objeto pretendido, bem como análise de contratações similares realizadas por órgãos e entidades da Administração Pública.

11.3. A metodologia adotada buscou assegurar adequada aferição da compatibilidade econômica da solução pretendida, considerando:

I – a natureza continuada dos serviços;

II – a complexidade operacional da solução integrada;

III – os quantitativos operacionais mínimos exigidos;

IV – os custos relacionados à supervisão operacional;

V – os mecanismos de continuidade da execução;

VI – os níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR;

VII – as características específicas da prestação dos serviços no âmbito da Administração Pública.

estimados da contratação com os preços praticados no mercado para soluções administrativas e operacionais de natureza semelhante, observadas as particularidades do objeto pretendido e do modelo de execução estabelecido neste Termo de Referência.

11.5. A estimativa também considerou aspectos relacionados à governança contratual, continuidade operacional da solução, padronização dos serviços, redução de riscos operacionais e adequação da estrutura de supervisão e gestão operacional necessária à execução contratual.

11.6. Os valores estimados da contratação constam dos documentos integrantes da fase preparatória da contratação, elaborados pelo setor de Planejamento e Compras, os quais passam a integrar o presente procedimento administrativo para todos os fins aplicáveis.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DOS CASOS OMISSOS

13.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas e na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

14. ALTERAÇÕES

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

14.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alterações contratuais podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

15. FORO

15.1. Fica definido o Foro da Justiça Federal do Rio de Janeiro, Seção Judiciária do Rio de Janeiro para dirimir os litígios que decorrerem da execução contratual que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

sigilosas.

Rio de Janeiro, 12 de maio de 2026.

ANEXO I - Descrição das Atividades, Perfis Operacionais e Vedações por Categoria

CARGO: Auxiliar de Apoio Administrativo e Operacional - Projeto CREMERJ Conecta

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: Registro / Atendimento Externo - CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Principais Atividades

- 1.Realizar atendimento inicial aos médicos e usuários, presencialmente, por telefone ou meios eletrônicos, promovendo acolhimento e direcionamento das demandas;
- 2.Prestar orientações básicas sobre procedimentos administrativos e documentação necessária, conforme fluxos e orientações previamente estabelecidos pelo CREMERJ;
- 3.Auxiliar no recebimento, conferência simples, organização e encaminhamento de documentos administrativos;
- 4.Apoiar rotinas operacionais relacionadas à regularização cadastral e documental de médicos;
- 5.Realizar triagem, organização do fluxo de atendimento e distribuição de senhas ou direcionamentos internos;
- 6.Auxiliar no preenchimento de formulários e organização de documentos para atendimento;
- 7.Apoiar operacionalmente ações de atendimento externo, mediante execução de rotinas administrativas padronizadas;
- 8.Atuar na recepção e apoio administrativo do setor de registro quando não houver atividade externa;
- 9.Organizar documentos, materiais de atendimento, controles administrativos e arquivos de apoio;
- 10.Executar atividades administrativas acessórias compatíveis com a natureza operacional da função.

As atividades poderão ser realizadas em campo, no município e no estado do Rio de Janeiro, para atender à demanda de médicos em instituições hospitalares públicas e privadas, contribuindo para o melhor atendimento aos profissionais e para a regularização dos mesmos.

Atividades Vedadas

É vedado ao profissional terceirizado:

Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ;

Realizar análise técnica, instrução conclusiva ou manifestação em processos administrativos;

Praticar atos decisórios ou emitir orientações institucionais em nome do Conselho;

Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais;

Representar institucionalmente o CREMERJ;

Carreiras e Salários;

Atuar com autonomia funcional em atividades administrativas internas do Conselho;
Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

Requisitos Mínimos

Ensino médio completo;

Conhecimento básico de informática;

Facilidade de comunicação, atendimento ao público e organização administrativa;

Desejável experiência em rotinas administrativas, recepção ou atendimento.

Central de Relacionamento

CARGO: Teledigifonista – Atendimento Telefônico - Nível 1

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: Central de Atendimento Telefônico – CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Objetivo do Posto

Executar atividades de atendimento telefônico receptivo de nível inicial do CREMERJ, realizando o atendimento imediato das chamadas externas recebidas pela Autarquia, com acolhimento, identificação da demanda, prestação de informações básicas padronizadas e direcionamento aos setores responsáveis pela solução, contribuindo para a melhoria da comunicação institucional e redução do tempo de espera no atendimento telefônico.

Principais Atividades

1. Atender e responder às chamadas telefônicas recebidas pelo CREMERJ, preferencialmente de forma imediata e dentro dos padrões de qualidade estabelecidos;
2. Identificar a demanda do usuário e direcionar corretamente a ligação ao setor, área ou responsável competente;
3. Prestar informações institucionais básicas e padronizadas, observando exclusivamente os scripts, orientações e fluxos previamente definidos pelo CREMERJ;
4. Realizar atendimento telefônico seguindo roteiros padronizados de comunicação fornecidos pela Autarquia;
5. Registrar informações necessárias ao controle de atendimento e encaminhamento das demandas;
6. Operar equipamentos de telefonia, sistemas informatizados e plataformas de atendimento utilizados pela Autarquia;
7. Realizar transferências telefônicas e acompanhar, quando necessário, o correto direcionamento das chamadas;
8. Registrar ocorrências, reclamações recorrentes e dificuldades identificadas durante os atendimentos;
9. Manter postura cordial, empática e adequada no atendimento ao público interno e externo;
10. Auxiliar na organização dos fluxos de atendimento telefônico e atualização de contatos institucionais;
11. Executar atividades acessórias e operacionais correlatas ao atendimento telefônico.

Atividades Vedadas

É vedado ao profissional terceirizado:

Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ;
Realizar análise técnica ou prestar orientações especializadas sobre processos administrativos, jurídicos, éticos ou fiscalizatórios;
Fornecer respostas não previstas nos scripts e orientações previamente aprovados pelo CREMERJ;
Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho;
Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais;
Representar institucionalmente o CREMERJ;
Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
Atuar com autonomia funcional em demandas administrativas internas do Conselho;
Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

Requisitos Mínimos

Ensino médio completo;
Conhecimento básico de informática e atendimento telefônico;
Boa comunicação verbal, dicção clara e capacidade de escuta;
Facilidade de relacionamento interpessoal e atendimento ao público;
Desejável experiência em atendimento telefônico, telemarketing receptivo ou call center.

Processo Ético Profissional - PEP

CARGO: Auxiliar de Apoio Administrativo e Operacional - Nível 1

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: PEP – CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Objetivo do Posto

Executar atividades operacionais e administrativas de apoio ao funcionamento do PEP do CREMERJ, atuando em rotinas padronizadas de suporte administrativo, atendimento inicial e organização operacional das atividades das Câmaras vinculadas a área de Processos Éticos do CREMERJ, sem exercício de atribuições decisórias, técnicas, institucionais ou exclusivas de servidores do Conselho.

Principais Atividades:

1. Realizar atendimento inicial ao público, presencial, telefônico ou eletrônico, com direcionamento das demandas aos setores, conselheiros ou responsáveis competentes;
2. Apoiar a instrução administrativa de processos no sistema SEI, mediante inserção de documentos, movimentação processual padronizada e atualização de informações, sem análise técnica ou decisória;
3. Atuar na digitação dos depoimentos seguindo orientações do conselheiro instrutor;
4. Providenciar abertura e suporte operacional às reuniões virtuais das Câmaras e demais atividades da área de Processos Éticos do CREMERJ;
5. Realizar convocação das plenárias;
6. Executar controles administrativos, organização de documentos e rotinas operacionais relacionadas às atividades de apoio do setor.
7. Digitar e expedir ofícios;
8. Abertura dos livros das sessões;

Atividades Vedadas

É vedado ao profissional terceirizado:

- Exercer atribuições típicas de servidor público ou funções finalísticas do CREMERJ;
- Realizar análise técnica, elaboração de pareceres, decisões ou manifestações institucionais;
- Conduzir atos processuais de natureza decisória;
- Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho;
- Representar institucionalmente o CREMERJ;
- Assinar documentos oficiais, despachos ou comunicações institucionais;
- Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
- Atuar com autonomia funcional em atividades privativas de empregados ou servidores do Conselho;
- Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

Requisitos Mínimos

Ensino médio completo;

Conhecimento básico de informática e plataformas de reunião virtual;

Boa comunicação e organização administrativa;

Facilidade de relacionamento interpessoal e atendimento ao público;

Desejável experiência em apoio administrativo, recepção de eventos ou rotinas operacionais

Secretaria de Câmaras Técnicas - SECCAT

CARGO: Auxiliar de Apoio Administrativo e Operacional - Nível 1 - SECCAT

VINCULAÇÃO: Prestação de serviços terceirizados

LOCAL DE ATUAÇÃO: Secretaria das Câmaras Técnicas - CREMERJ

REGIME: Mão de obra terceirizada, de natureza acessória e operacional

Objetivo do Posto

Executar atividades administrativas e operacionais de apoio à Secretaria das Câmaras Técnicas - SECCAT, auxiliando na organização de reuniões, eventos e atividades de Educação Médica Continuada, garantindo suporte logístico, organização documental e apoio operacional às rotinas do setor.

Principais Atividades

- Auxiliar na organização administrativa e operacional das reuniões das Câmaras Técnicas, Grupos de Trabalho e Eventos;
- Convocar reuniões e verificar a existência de pauta;
-

CREMERJ (Coordenador);

-

Dar seguimento às deliberações da ata, enviando os respectivos ofícios para assinatura do responsável no CREMERJ (Coordenador e Diretor da área);

-

Incluir e tramitar todas as etapas no respectivo SEI de cada atividade;

-

Elaborar pautas de reuniões, conforme diretrizes previamente estabelecidas pela SECCAT;

-

Realizar a convocação de participantes, bem como o envio de convites, comunicados e materiais pertinentes às reuniões e eventos;

-

Apoiar a preparação da infraestrutura física e tecnológica necessária para a realização de reuniões presenciais e virtuais;

-

Prestar suporte à recepção e ao acolhimento dos participantes durante reuniões e eventos;

-

Auxiliar na elaboração, revisão, formatação e organização das atas das reuniões;

-

Organizar e manter atualizados documentos, listas de presença, arquivos e demais registros administrativos do setor;

-

Apoiar a execução operacional de eventos institucionais e atividades de

- Realizar o monitoramento do e-mail institucional, com triagem e encaminhamento das demandas recebidas;
- Acompanhar processos administrativos no sistema SEI, realizando controle, movimentação e atualização das informações pertinentes;
- Controlar e acompanhar denúncias, registros e protocolos administrativos, assegurando seu devido encaminhamento e tramitação;
- Utilizar sistemas informatizados, plataformas digitais e ferramentas administrativas de apoio às atividades do setor;
- Executar outras atividades correlatas e de apoio administrativo necessárias ao funcionamento da SECCAT.

Requisitos Mínimos

Ensino médio completo;

Conhecimento básico de informática e plataformas de reunião virtual;

Boa comunicação e organização administrativa;

Facilidade de relacionamento interpessoal e atendimento ao público;

Desejável experiência em apoio administrativo, recepção de eventos ou rotinas operacionais

Atividades Vedadas

1. É vedado ao profissional terceirizado:
2. Exercer atribuições típicas de cargos efetivos do CREMERJ;
3. Realizar análise técnica ou prestar orientações especializadas sobre processos administrativos, jurídicos, éticos ou fiscalizatórios;
4. Fornecer respostas não previstas nos scripts e orientações previamente aprovados pelo CREMERJ;
5. Decidir, deliberar ou assumir compromissos institucionais em nome do Conselho;
6. Assinar documentos oficiais, despachos, pareceres ou comunicações institucionais;

8. Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
9. Atuar com autonomia funcional em demandas administrativas internas do Conselho;
10. Receber subordinação direta de servidores do CREMERJ além das orientações necessárias à execução contratual e fiscalização do contrato.

ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultado - IMR

O resultado do indicador do IMR de posto de serviço será apurado com a perspectiva de medir o cumprimento dos prazos, por meio dos indicadores demonstrados abaixo:

- Ø Indicador de reposição por devolução e provimento de nova vaga de posto/município já previsto;
- Ø Indicador de substituição por férias

A Contratada deverá apresentar memória de cálculo por meio do Portal do Cliente para análise da gestão e fiscalização do contrato por parte do CREMERJ até 10 (dez) dias corridos do mês de apuração dos indicadores.

A Contratante terá até 10 (dez) dias corridos para realizar a análise e aprovação da memória de cálculo apresentada.

Caso haja desconto, esse ocorrerá no faturamento do mês subsequente ao mês da análise da memória de cálculo. O desconto será apresentado no relatório de faturamento e seus reflexos serão observados na nota fiscal.

A aferição e incidência de possível desconto ocorrerá por unidade de faturamento.

Os indicadores deixarão de ser medidos nos dias em que ocorrerem caso fortuito, força maior e fatos comprovadamente não gerados pela MGS que impeça de executar as ações do contrato, em especial, greve do transporte público, pandemia, epidemia e endemia.

A nota do indicador poderá ser 0 (zero), 6 (seis) ou 10 (dez) e será utilizada a média aritmética simples das notas gerais dos indicadores para cálculo da pontuação final.

De acordo com a nota geral será aplicado o desconto, conforme tabela abaixo:

PONTUAÇÃO FINAL	QUALIFICAÇÃO	(%) DESCONTO VALOR TAXA ADMINISTRAÇÃO
≥8	Ótimo	0%
≥6 até ≤ 8	Bom	5%
< 6	Insuficiente	15%

Considera-se para o cálculo do desconto do IMR, somente os custos indiretos e o lucro vinculado aos postos de serviços executados na sua respectiva unidade de faturamento no momento da apuração.

INDICADOR I	
Indicador de Reposição por devolução ou Provimento de nova vaga	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos prazos para alocação dos funcionários em reposição por devolução e em provimento de nova vaga de posto/município já previstos em contrato.
Meta a cumprir	Atendimento de $\geq 95\%$ das reposições por devolução ou provimento de nova vaga em até 30 dias úteis, contados do primeiro dia útil subsequente ao acatamento da devolução por parte da contratada ou do pedido de provimento de nova vaga
Instrumento de medição	Ausência dos empregados a partir do término do prazo de reposição e/ou provimento.
Acompanhamento	Relatório emitido pela contratada e disponibilizado no portal do cliente
Periodicidade	Portal do cliente - Mensal

Mecanismo de Cálculo	Indicador (%) = $1 - ((i / n) \times 100)$ Onde: i = quantidade de vagas repostas/providas no prazo n = quantidade de vagas abertas
Faixas de resultado	≥ 95% → Ótimo (nota 10) ≥ 75% até < 95% → Bom (nota 6) < 75% → Insuficiente (nota 0)
Fato gerador para cômputo da aferição do indicador	Primeiro dia útil após o prazo final para reposição por devolução e/ou provimento de nova vaga
Início de Vigência	90 dias após o início da execução do contrato

INDICADOR 2	
Indicador de Substituição por Férias	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos prazos para alocação dos funcionários em substituição por férias
Meta a cumprir	Atendimento de ≥ 95% das substituições de acordo com a metodologia de cálculo disposta neste anexo
Instrumento de medição	Ausência de substituto durante o período de férias de funcionários alocados em postos de serviços com previsão de substituição por férias

Acompanhamento	Relatório emitido pela contratada e disponibilizado no portal do cliente
Periodicidade	Portal do cliente - Mensal
Mecanismo de Cálculo	Indicador (%) = $1 - ((I/n) \times 100)$
	Onde: i = quantidade de dias de férias efetivamente substituídos de postos com previsão de substituição por férias; n = quantidade de dias de férias de postos com previsão de substituição por férias
Faixas de resultado	≥ 95% → Ótimo (nota 10) ≥ 75% até < 95% → Bom (nota 6) < 75% → Insuficiente (nota 0)
Fato gerador para cômputo da aferição do indicador	Primeiro dia útil após o de férias do funcionário efetivo alocado no posto de serviço
Início de Vigência	90 dias após o início da execução do contrato

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)			
Período: (mês/ano)			
Nº	Indicador	Percentual do resultado	NOTA GERAL DO INDICADOR
1	Indicador de reposição por devolução e /ou provimento de nova vaga	%	
2	Indicador de substituição por férias	%	

PONTUAÇÃO FINAL	
DESCONTO	%

NOTA GERAL DO INDICADOR: Calculada de acordo com as fórmulas apresentadas no campo “cálculo da nota do indicador”.

PONTUAÇÃO FINAL: A pontuação final corresponde à média simples das notas gerais dos indicadores.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Henrique Da Conceição De Melo, Gerente de Processos Éticos Profissionais**, em 14/05/2026, às 18:43, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Alves Nunes, Coordenador Consultivo de Sindicâncias**, em 14/05/2026, às 18:43, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Giselle Guimarães Rozette, Gerente**, em 14/05/2026, às 18:48, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leandro De Moura Fernandes, Gerente de Registros**, em 14/05/2026, às 18:58, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4229397** e o código CRC **4CF7AD82**.



Praia de Botafogo (228), loja 119b -
Bairro Botafogo |
CEP 22250-145 | Rio de Janeiro/RJ -
<https://www.cremelj.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 26.19.000005160-1 | data de inclusão: 14/05/2026