



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AUTORIZAÇÃO Nº SEI-4160922 - CREMERJ/DIR/SEDE/PLCOM

Setor Requisitante: Recursos Humanos

Objeto: Serviços especializados de planejamento, organização e realização de Concurso Público de Provas e/ou de Provas e Títulos para seleção de candidatos para provimento de vagas em cargos de Nível Superior e de Nível Médio do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro, com o fornecimento completo de recursos materiais e humanos e a execução de todas as atividades envolvidas e correlatas, em especial com a elaboração, impressão, aplicação e correção das provas, com utilização de biometria, assim como toda e qualquer logística necessária à execução dos serviços que serão prestados nas condições estabelecidas nos documentos integrantes do processo administrativo referente.

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 25.19.000005854-6.

O objeto da contratação será composto pelo grupo de itens abaixo especificados :

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Contratação de empresa especializada para a realização de concurso público de provas e/ou provas e títulos para eventual contratação de empregados públicos para o quadro efetivo do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro.	Serviço	1

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 07 de maio de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto de Castro Meirelles de Almeida, Tesoureiro**, em 13/05/2026, às 12:35, 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 15:58, 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 **4160922** e o código CRC **7FD5958D**.



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



Referência: Processo SEI nº 25.19.000005854-6 | data de inclusão: 01/05/2026



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 critérios, parâmetros de qualidade e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste

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 quantitativo operacional mínimo, perfis

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 uniformidade dos serviços prestados.

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.

4.18. A contratada atuará na condição de operadora de dados pessoais, realizando o

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 continuados de apoio administrativo e suporte operacional destinados à Central de

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 compreendido entre 09h e 18h, sem prejuízo de eventual necessidade de adequação

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;

II – deixou de executar atividades previstas contratualmente;

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.

8.31. No caso de atraso imputável à Administração, os valores devidos serão

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:

I – advertência;

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;
- III – comprovação de que possui finalidade institucional compatível com o objeto da

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 aplicável.

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.

11.4. A análise comparativa realizada demonstrou compatibilidade dos valores

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

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

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;

Executar atividades privativas de empregados efetivos previstas no Plano de Cargos,

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;

9. Digitalização de documentos quando necessário.

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;
- Participar da elaboração da ata, em alinhamento com o responsável no

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 Educação Médica Continuada;

- 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;
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 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 ≥ 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