Governo do Estado do Rio de Janeiro

Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria de Habilitação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação direta, mediante dispensa de licitação por emergência, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, de empresa especializada na prestação de **SERVIÇOS DE APOIO ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS E OPERACIONAIS PARA ABERTURA DE REQUERIMENTOS DE HABILITAÇÃO**, em caráter temporário e emergencial, nas unidades de atendimento presencial vinculadas à Diretoria Geral de Habilitação do DETRAN/RJ e na sede da DIRHAB, quanto ao suporte operacional centralizado, compreendendo atendimento e orientação aos usuários, triagem e conferência documental, cadastramento biográfico, abertura de requerimentos, organização dos fluxos de atendimento, tratamento e regularização operacional de requerimentos, supervisão e demais atividades instrumentais previstas neste instrumento.

1.2. A contratação está vinculada ao Processo Administrativo nº SEI-150016/153427/2026 e aos seguintes registros de planejamento: ID PCA no PNCP nº 42498600000171-0-000069/2026, DFD nº 263100/2026/00211 no Sistema PCA/RJ, ID SIGA nº 90.554 e código de catalogação nº 0308.002.0021, observada a necessária compatibilização dos registros cadastrais com o objeto e a unidade de remuneração estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3. O objeto caracteriza-se como serviço comum de natureza contínua, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, executado mediante empreitada por preço unitário, com remuneração vinculada exclusivamente aos requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual, observadas as condições de execução, a estrutura operacional e os padrões de qualidade estabelecidos neste instrumento.

1.4. A contratação será realizada em lote único, conforme justificativa técnica e econômica constante do Estudo Técnico Preliminar nº 145415551, observados os seguintes parâmetros:

Parâmetro	Especificação
Lote	01 — Único
Item	01
ID SIGA	90.554
Código de catalogação	0308.002.0021
Objeto	Serviços de apoio às atividades administrativas, técnicas e operacionais para abertura de requerimentos de habilitação
Unidade cadastral de fornecimento	Serviço

Quantidade cadastral de referência	1
Unidade de medição e pagamento	Requerimento efetivamente processado, validado e aceito
Quantidade mensal estimada	60.539 requerimentos
Quantidade anualizada de referência	726.468 requerimentos, exclusivamente para comparação
Abrangência operacional	105 unidades de atendimento presencial e suporte centralizado na sede
Regime de execução	Empreitada por preço unitário
Forma de remuneração	Preço unitário único por requerimento, sem faixas ou faturamento mínimo garantido
Prazo	Período estritamente necessário ao atendimento da emergência, observado o limite legal

1.4.1. A estimativa mensal de 60.539 (sessenta mil, quinhentos e trinta e nove) requerimentos decorre da média dos registros operacionais apurados entre abril e setembro de 2026, conforme memória técnica de dimensionamento vinculada ao ETP. Os quantitativos constituem parâmetros de planejamento e não representam obrigação de execução integral ou garantia de demanda mínima.

1.4.2. O quantitativo global estimado deverá corresponder ao volume mensal de referência multiplicado pelo número de meses efetivamente definido para a contratação emergencial, observados o período necessário à superação da situação de emergência e os limites previstos no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.4.3. A estrutura operacional de planejamento compreende 280 (duzentos e oitenta e nove) posições referenciais, distribuídas entre 130 de atendimento presencial, 106 lideranças locais, 35 de suporte operacional centralizado na sede, 8 de atendimento especializado em Libras e 1 de atendimento em idiomas, conforme a memória técnica de dimensionamento. As posições de suporte centralizado destinam-se ao tratamento e à regularização de requerimentos, não substituindo a obrigação da CONTRATADA de assegurar a cobertura de férias, faltas, licenças e demais ausências. Os quantitativos referenciais não constituem unidades autônomas de faturamento, devendo os custos necessários à execução integrar o preço unitário contratado.

1.4.4. O prazo da contratação será limitado ao período estritamente necessário ao enfrentamento da situação emergencial, observando-se que as parcelas dos serviços contratados deverão ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano contado da data de ocorrência da emergência, devidamente caracterizada nos autos, vedada a prorrogação contratual, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.5. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

1.5.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de dotação orçamentária própria do DETRAN/RJ, observada a disponibilidade orçamentária e financeira a ser comprovada nos autos pela unidade competente.

1.5.2. Para o exercício financeiro de 2026, a classificação orçamentária de referência da contratação compreende:

Programa de Trabalho (PT): 06.125.0498.4120;

Natureza da Despesa (ND): 3390.34.01;

Fontes de Recursos (FR): 1.753.232 e 1.501.230.

1.5.2.1. Os códigos indicados deverão ser confirmados ou, se necessário, atualizados pela unidade competente de planejamento e orçamento do DETRAN/RJ, à qual caberá verificar a compatibilidade das dotações orçamentárias com o valor estimado e o período efetivo da contratação emergencial.

1.5.3. A formalização da contratação e a execução da despesa ficarão condicionadas à compatibilidade entre os valores contratados e os recursos orçamentários disponíveis, bem como ao atendimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. OBRIGAÇÃO INSTITUCIONAL E DA ESSENCIALIDADE DOS SERVIÇOS

2.1.1. A presente contratação destina-se a assegurar a continuidade dos serviços de apoio às atividades administrativas, técnicas e operacionais para abertura de requerimentos de habilitação, compreendendo atendimento e orientação aos usuários, triagem e conferência documental, cadastramento biográfico, abertura de requerimentos e suporte operacional às unidades vinculadas à Diretoria Geral de Habilitação — DIRHAB do DETRAN/RJ, em conformidade com as competências institucionais previstas no art. 22 da Lei Federal nº 9.503/1997 — Código de Trânsito Brasileiro.

2.1.2. A execução dessas atividades constitui etapa necessária à tramitação dos processos de habilitação de candidatos e condutores, cuja interrupção poderá comprometer o atendimento à população, ocasionar acúmulo de solicitações e atrasos nos procedimentos administrativos subsequentes, justificando a adoção de medidas destinadas à preservação da continuidade do serviço público.

2.2. IMPOSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO CONTRATUAL E DO RISCO DE DESCONTINUIDADE

2.2.1. O Contrato nº 098/2020, atualmente destinado ao atendimento da mesma necessidade administrativa, encontra-se em período de prorrogação excepcional, com encerramento previsto para 03/11/2026, após atingir o limite de 72 (setenta e dois) meses de vigência, conforme o regime jurídico da contratação originária, estabelecido no art. 57, inciso II e § 4º, da Lei Federal nº 8.666/1993, não sendo juridicamente admissível nova prorrogação além desse limite.

2.2.2. A ausência de contratação substitutiva regularmente formalizada e operacionalmente apta a assumir os serviços a partir de 04/11/2026 representa risco concreto de interrupção ou redução da capacidade de atendimento nas unidades da DIRHAB, exigindo a adoção tempestiva de providências para assegurar a continuidade das atividades indispensáveis à prestação dos serviços de habilitação.

2.3. IMPOSSIBILIDADE DE CONCLUSÃO TEMPESTIVA DA CONTRATAÇÃO REGULAR

2.3.1. A Administração adotou providências para a contratação regular dos serviços, inicialmente por meio do Processo nº SEI-150016/060791/2025 e, posteriormente, do Processo nº SEI-150016/116449/2026, conforme histórico administrativo detalhado no item 2.1 do Estudo Técnico Preliminar nº 145415551.

2.3.2. No âmbito do Processo nº SEI-150016/116449/2026, a pesquisa de mercado iniciada em 20/07/2026 foi objeto do Relatório Técnico de Análise das Propostas e Planilhas de Composição de Custos — RAPP AADS nº 35/2026 (SEI nº 138595651), que identificou inconsistências nas propostas

relacionadas aos encargos sociais, às provisões trabalhistas, aos custos indiretos e ao dimensionamento das estruturas de liderança, demandando saneamento técnico antes da consolidação da estimativa econômica da contratação regular.

2.3.3. Posteriormente, foram elaborados, no Processo nº SEI-150016/210985/2026, documentos atualizados de planejamento da contratação regular, compreendendo o Documento de Oficialização da Demanda nº 145397690, o Estudo Técnico Preliminar nº 145411494 e o Termo de Referência nº 145411928, incorporando a revisão da demanda, do dimensionamento operacional, das alternativas de execução e remuneração e das especificações contratuais.

2.3.4. A necessidade de consolidação dos documentos preparatórios, saneamento das referências econômicas e cumprimento das etapas legais remanescentes do procedimento licitatório, incluindo análise jurídica, divulgação do edital, apresentação e julgamento das propostas, habilitação, eventuais recursos, homologação e mobilização operacional, compromete a conclusão tempestiva da contratação definitiva antes do encerramento do Contrato nº 098/2020, conforme fundamentação constante do ETP e demais documentos processuais pertinentes.

2.4. ENQUADRAMENTO LEGAL E DO CARÁTER TEMPORÁRIO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1. A contratação direta pretendida fundamenta-se no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, diante do risco concreto de descontinuidade dos serviços públicos de atendimento e abertura de requerimentos de habilitação, decorrente do encerramento da contratação vigente e da impossibilidade de conclusão tempestiva da contratação regular, observada a necessidade de comprovação atualizada dos pressupostos legais e de atendimento aos requisitos da instrução processual.

2.4.2. A contratação emergencial deverá restringir-se às atividades, aos quantitativos e aos recursos estritamente necessários à preservação da continuidade dos serviços, considerando a rede operacional de referência de 105 (cento e cinco) unidades de atendimento, a estrutura de suporte operacional centralizado e os parâmetros de dimensionamento definidos no ETP nº 145415551, vedada a inclusão de exigências que não se mostrem justificadas para o enfrentamento da situação emergencial.

2.4.3. O prazo contratual será limitado ao período estritamente necessário à superação da emergência, observado o prazo máximo de 1 (um) ano contado da data de ocorrência da situação emergencial, a ser expressamente caracterizada e fundamentada nos autos, vedada a prorrogação dos respectivos contratos, conforme o art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.4.4. A execução ocorrerá mediante empreitada por preço unitário, com remuneração exclusivamente vinculada aos requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual, mediante preço unitário único, sem faixas de pagamento, parcela fixa de disponibilidade ou faturamento mínimo garantido, conforme a modelagem definida no ETP.

2.4.5. A formação do preço deverá observar a compatibilidade com os valores praticados pelo mercado, a composição analítica dos custos necessários à execução e a correspondência entre a unidade de remuneração, as propostas comerciais e os critérios de medição e pagamento, nos termos dos arts. 23 e 75, § 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.4.6. Durante a execução da contratação emergencial, deverão prosseguir, de forma prioritária, as providências necessárias à conclusão da contratação regular, com previsão de transição operacional e possibilidade de encerramento antecipado do ajuste emergencial quando a contratação definitiva estiver regularmente formalizada, eficaz e apta à assunção dos serviços, observados os procedimentos legais e contratuais aplicáveis.

2.4.7. A eventual existência de falhas de planejamento ou de circunstâncias administrativas que tenham contribuído para a situação emergencial não afasta, por si só, a adoção das medidas indispensáveis à continuidade dos serviços públicos, desde que demonstrados os pressupostos legais da contratação direta, sem prejuízo da apuração das responsabilidades eventualmente cabíveis, em procedimento próprio, conforme o art. 75, § 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.4.8. O prosseguimento da contratação direta deverá observar a instrução prevista no art.

72 da Lei Federal nº 14.133/2021, a regulamentação estadual aplicável e as recomendações constantes do Parecer ASSJUR nº 143855272 e dos Vistos PGE/RJ nº 144796981 e nº 144950924, com posterior apreciação pela autoridade competente.

3. INSTRUMENTO DE PLANEJAMENTO / ADERÊNCIA AO ETP

3.1. O presente Termo de Referência fundamenta-se no Estudo Técnico Preliminar nº 145415551, integrante do Processo Administrativo nº SEI-150016/153427/2026, elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação para subsidiar a contratação direta emergencial de Serviços de Apoio às Atividades Administrativas, Técnicas e Operacionais para Abertura de Requerimentos de Habilitação.

3.2. As condições estabelecidas neste Termo de Referência deverão observar as premissas, análises e conclusões do ETP, especialmente quanto:

a) À necessidade administrativa, ao histórico processual e à caracterização da situação emergencial, conforme itens 2, 2.1 e 2.3 do ETP;

b) Ao levantamento de mercado, à avaliação das alternativas de execução e remuneração e à justificativa do não parcelamento do objeto, conforme itens 4.2 e 4.2.5 do ETP;

c) Ao dimensionamento da demanda, à estrutura operacional referencial e à estimativa preliminar de custos, conforme itens 4.2, 5 e 9 do ETP;

d) À descrição da solução, à natureza dos serviços, ao regime de dedicação exclusiva de mão de obra e à empreitada por preço unitário, conforme itens 9.1 a 9.4 do ETP;

e) À forma de contratação e aos critérios de seleção do fornecedor, conforme itens 9.5 e 23 do ETP;

f) Ao prazo emergencial, à mobilização e à transição contratual, conforme itens 11 e 12 do ETP; e

g) Aos resultados pretendidos e à declaração de viabilidade técnica e operacional, observadas as condicionantes econômico-financeiras, conforme itens 26 e 27 do ETP.

3.3. A presente contratação considera, como antecedentes administrativos, os processos nº SEI-150016/060791/2025 e SEI-150016/116449/2026, bem como os documentos atualizados da contratação regular constantes do Processo nº SEI-150016/210985/2026, especialmente o DOD nº 145397690, o ETP nº 145411494 e o Termo de Referência nº 145411928, observadas as diferenças de finalidade, prazo e condições de execução entre a contratação regular e a emergencial.

3.4. A modelagem adotada contempla a rede de referência de 105 (cento e cinco) unidades de atendimento, a demanda estimada de 60.539 (sessenta mil, quinhentos e trinta e nove) requerimentos mensais e a estrutura operacional referencial de 280 (duzentas e oitenta) posições, conforme memória técnica de dimensionamento vinculada ao ETP, sem que esses quantitativos constituam garantia de demanda ou unidade autônoma de faturamento por postos de trabalho.

3.5. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá exclusivamente mediante preço unitário único por requerimento efetivamente processado, validado e aceito pela fiscalização contratual, sem faixas de pagamento, parcela fixa de disponibilidade ou faturamento mínimo garantido, devendo a composição dos custos, o modelo de proposta comercial, a pesquisa de preços e os critérios de medição e pagamento observar essa mesma unidade econômica.

3.6. A consolidação deste Termo de Referência e de seus anexos deverá assegurar a compatibilidade com o ETP nº 145415551 e o atendimento das recomendações constantes do Parecer ASSJUR nº 143855272 e dos Vistos PGE/RJ nº 144796981 e nº 144950924, especialmente quanto à delimitação do objeto, à justificativa do modelo de remuneração, à consistência do dimensionamento operacional, à formação dos preços, à exequibilidade da proposta e aos requisitos legais da contratação direta, permanecendo as providências dependentes de comprovação documental sujeitas à instrução pelas

unidades competentes.

4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O objeto da presente contratação caracteriza-se como **SERVIÇO COMUM DE NATUREZA CONTÍNUA**, uma vez que seus padrões de desempenho, qualidade e execução podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e em seus anexos, mediante especificações usuais de mercado e critérios técnicos padronizados.

4.2. A natureza contínua decorre da necessidade permanente de manutenção dos serviços de atendimento presencial e abertura de requerimentos de habilitação, cuja interrupção poderá comprometer a regularidade das atividades da Diretoria Geral de Habilitação do DETRAN/RJ. O caráter temporário e emergencial da contratação não altera a natureza contínua dos serviços, restringindo-se sua duração às condições e aos limites estabelecidos no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.3. A execução compreenderá serviços com **REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**, nos termos do art. 6º, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a necessidade de disponibilização de profissionais para execução das atividades nas unidades do DETRAN/RJ e no suporte operacional centralizado, observadas as condições legais de alocação dos recursos, não compartilhamento simultâneo e fiscalização da execução contratual.

4.4. Caberá à CONTRATADA a organização, direção, supervisão e gestão de seus profissionais, incluindo a cobertura de ausências e a manutenção da capacidade operacional necessária à continuidade dos serviços, observados os horários de funcionamento, os padrões de desempenho e os níveis de serviço estabelecidos neste instrumento, vedada a subordinação hierárquica direta dos empregados aos agentes públicos do DETRAN/RJ.

4.5. O regime de execução será o de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, com remuneração exclusivamente por requerimento efetivamente processado, validado e aceito pela fiscalização contratual, mediante preço unitário único, sem faixas de pagamento, parcela mínima garantida ou remuneração autônoma pela disponibilidade de postos de trabalho.

4.6. A adoção do regime de dedicação exclusiva de mão de obra não implica remuneração por postos de trabalho, devendo os custos de pessoal, encargos trabalhistas e previdenciários, benefícios, supervisão, suporte operacional, cobertura de ausências e demais obrigações necessárias à execução integrar a composição do preço unitário por requerimento, observadas a sustentabilidade econômico-financeira da proposta e as condições de medição e pagamento estabelecidas neste Termo de Referência.

5. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO DIRETA

5.1. A pretensa contratação será processada mediante **DISPENSA DE LICITAÇÃO POR EMERGÊNCIA**, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, cuja íntegra dispõe ser dispensável a licitação:

> *"nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base neste inciso".*

5.2. A caracterização da emergência, detalhada no item 2.3 do Estudo Técnico Preliminar correlato, decorre da conjugação dos seguintes fatores fáticos e cronológicos:

i) o esgotamento do prazo máximo de vigência do contrato atualmente em vigor (03/11/2026), o qual atingiu o limite legal de 72 (setenta e dois) meses de prorrogação excepcional, sendo juridicamente vedada nova renovação;

ii) a impossibilidade de conclusão tempestiva do processo licitatório regular (SEI-150016/116449/2026), SEI-(150016/210985/2026) antes do término da avença atual, tendo em vista que a pesquisa de mercado iniciada no SIGA foi qualificada como referência provisória pelo Relatório técnico de análise das propostas e planilhas de composição de custos (RAPP) AADS nº 35/2026 (doc. SEI nº138595651), em razão de inconsistências nas planilhas das participantes (encargos, custos indiretos e lideranças), exigindo o saneamento e o refazimento das cotações, nos termos do art. 28, § 1º, do Decreto Estadual nº 48.816/2023; e

iii) o histórico de adequações metodológicas prévias promovidas pela Administração no processo antecedente (SEI-150016/060791/2025), necessárias para incorporar as diretrizes da Resolução CONTRAN nº 1.020/2025 e o modelo de remuneração por demanda efetiva.

5.3. A urgência de atendimento é evidenciada pelo risco concreto e iminente de descontinuidade de serviço público essencial a partir de 04/11/2026 — o atendimento presencial e a abertura de requerimentos de habilitação de condutores em todo o Estado do Rio de Janeiro —, hipótese apta a comprometer a segurança viária, a mobilidade urbana e a prestação do serviço à população, preenchendo os requisitos do art. 75, VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.4. Em atendimento ao art. 72 da Lei Federal nº 14.133/2021, a presente instrução de contratação direta por dispensa emergencial contempla a seguinte documentação obrigatória:

a) Documento de Oficialização da demanda, acompanhado do presente Termo de Referência, do Estudo Técnico Preliminar e do Mapa de Riscos emergencial (art. 72, I);

b) Estimativa de despesa, apurada por meio de pesquisa de preços, realizada em conformidade com o art. 23, caput e § 1º, inclusive seu inciso IV, quando adotada pesquisa direta com fornecedores, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 28, § 1º, do Decreto Estadual nº 48.816/2023 (art. 72, II);

c) Demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido (art. 72, IV);

d) Comprovação do preenchimento dos requisitos de habilitação e qualificação mínima exigidos no Termo de Referência pela futura contratada (art. 72, V);

e) Razão da escolha do contratado, pautada pela capacidade técnica de pronta assunção do objeto e disponibilidade operacional imediata para a virada de chave em 04/11/2026 (art. 72, VI);

f) Justificativa do preço, demonstrando a conformidade e a vantajosidade dos valores frente aos parâmetros de mercado e às lições do acervo instrutório (art. 72, VII);

g) Parecer jurídico e pareceres técnicos que atestem a regularidade e o preenchimento dos requisitos formais e materiais da dispensa emergencial (art. 72, III); e

h) Autorização da autoridade competente para a celebração da contratação direta emergencial (art. 72, VIII).

5.5. A presente instrução processual demonstra, de forma documentada e motivada, que os fatores determinantes do atraso na conclusão do procedimento licitatório regular decorrem de causas técnicas e procedimentais supervenientes — em especial a necessidade de saneamento das composições de custos decorrentes do Relatório técnico de análise das propostas e planilhas de composição de custos (RAPP) AADS nº 35/2026 (doc. SEI nº138595651), somadas às adequações normativas promovidas em razão da Resolução CONTRAN nº 1.020/2025 —, evidenciando a atuação administrativa contínua e devidamente documentada, bem como a adoção tempestiva das providências técnicas, procedimentais e normativas necessárias ao saneamento e ao regular prosseguimento da contratação ordinária.

5.6. A cronologia processual demonstra que a Administração vem adotando sucessivamente as medidas necessárias à instrução, revisão e saneamento dos artefatos da contratação, tendo a impossibilidade de conclusão do procedimento regular antes do término do contrato vigente resultado da necessidade de observância das etapas técnicas e legais indispensáveis à adequada formação da futura contratação.

5.7. A contratação direta por dispensa emergencial restringe-se, quanto ao objeto e à sua vigência, à estrita medida necessária ao afastamento do risco de descontinuidade do serviço público de habilitação, devendo o prazo contratual ser fixado pelo período estritamente necessário ao atendimento da situação emergencial e, em qualquer hipótese, de modo que as parcelas dos serviços contratados sejam concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano contado da data de ocorrência da emergência, nos termos do art. 75, VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.8. Fica estabelecida a extinção antecipada do contrato emergencial quando a contratação definitiva decorrente do processo licitatório regular (SEI-150016/116449/2026) (150016/210985/2026) estiver regularmente formalizada e eficaz e a nova contratada estiver comprovadamente apta à assunção integral dos serviços, observada a data de transição definida pela Administração, cujos atos preparatórios e saneamento do acervo instrutório prosseguirão de forma concomitante e prioritária.

5.9. A seleção do contratado observará, como regra, o processo eletrônico de dispensa, nos termos do art. 8º, inciso III, do Decreto Estadual nº 48.820/2023, precedido da divulgação de aviso pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, conforme art. 5º, § 1º, do referido Decreto. O afastamento excepcional do procedimento eletrônico dependerá de justificativa expressa e indelegável da autoridade máxima do DETRAN/RJ, observadas as condições do art. 9º do mesmo Decreto, sem prejuízo das exigências de publicidade aplicáveis.

6. DESCRIÇÃO DO OBJETO

(inciso III, art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

6.1. O objeto compreende a prestação, em caráter temporário e emergencial, de **SERVIÇOS DE APOIO ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS E OPERACIONAIS PARA ABERTURA DE REQUERIMENTOS DE HABILITAÇÃO** , nas unidades de atendimento da Diretoria Geral de Habilitação — DIRHAB do DETRAN/RJ e na sede administrativa, quanto ao suporte operacional centralizado, sob o regime de empreitada por preço unitário, abrangendo:

a) Atendimento presencial e orientação aos usuários;

b) Triagem e conferência documental;

c) Cadastramento de informações biográficas e abertura de requerimentos de habilitação;

d) Organização e controle dos fluxos de atendimento;

e) Suporte administrativo, técnico e operacional às unidades de habilitação;

f) Tratamento e regularização operacional de requerimentos, inclusive por meio de equipe de suporte centralizado na sede da DIRHAB;

g) Supervisão e acompanhamento operacional das atividades contratadas; e

h) Atendimento especializado e demais atividades instrumentais diretamente relacionadas ao objeto, conforme as especificações deste Termo de Referência.

6.2. A execução dos serviços deverá observar os procedimentos operacionais, os fluxos administrativos, os padrões de atendimento e as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais estabelecidos pelo DETRAN/RJ, utilizando-se os sistemas corporativos disponibilizados ou autorizados pela Administração, mediante perfis individuais de acesso e mecanismos de rastreabilidade das operações realizadas.

6.3. Para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos

humanos e materiais sob sua responsabilidade, necessários ao cumprimento das obrigações contratuais, especialmente:

a) **Equipe operacional qualificada**, dimensionada conforme as atividades, os horários de funcionamento, a distribuição territorial e os requisitos operacionais estabelecidos neste Termo de Referência;

b) **Uniformes padronizados**, destinados à identificação visual dos profissionais, conforme as especificações deste instrumento; e

c) **Crachás individuais de identificação**, contendo os elementos necessários à identificação do profissional e de seu vínculo com a CONTRATADA, conforme os padrões definidos pelo DETRAN/RJ.

6.3.1. Os custos dos recursos previstos neste item deverão integrar a composição do preço unitário por requerimento, sem remuneração autônoma ou faturamento apartado.

6.3.2. A infraestrutura física das unidades e os sistemas corporativos utilizados na execução permanecerão sob responsabilidade do DETRAN/RJ, observada a delimitação das obrigações de disponibilização, utilização, conservação e segurança estabelecidas neste Termo de Referência.

6.3.3. Não integram o objeto os serviços autônomos de coleta e armazenamento biométrico, o fornecimento de equipamentos eletrônicos de avaliação do atendimento, microfones ou dispositivos de captação de áudio, nem sistemas de gravação, armazenamento, consulta ou exportação de áudios.

6.4. Para fins de dimensionamento operacional e formação do orçamento estimado, adota-se a referência de **60.539 (sessenta mil, quinhentos e trinta e nove) requerimentos mensais**, correspondente à média apurada entre abril e setembro de 2026, conforme o Relatório Técnico-Estatístico de Estimativa dos Requerimentos e a memória de dimensionamento vinculados ao Estudo Técnico Preliminar nº 145415551.

6.4.1. A rede operacional de referência compreende **105 (cento e cinco) unidades de atendimento**, sem prejuízo da atualização das informações operacionais pela Administração.

6.5. Os quantitativos de requerimentos constituem estimativas para planejamento, dimensionamento e formação dos preços, não representando obrigação de execução integral, garantia de demanda mínima ou direito da CONTRATADA ao faturamento dos volumes projetados.

6.6. Para fins de dimensionamento da capacidade operacional e composição dos custos, adota-se como referência a estrutura de **280 (duzentas e oitenta) posições operacionais**, conforme a memória técnica vinculada ao ETP, assim distribuídas:

Componente operacional	Quantidade referencial
Atendimento presencial	130
Lideranças locais	106
Suporte operacional centralizado na sede	35
Atendimento especializado — Libras	8
Atendimento especializado — idiomas	1
Total	**280**

6.6.1. Os quantitativos indicados constituem referências técnicas para organização e dimensionamento dos serviços e formação do preço unitário, não se confundindo com unidades autônomas de medição ou faturamento.

6.6.2. A CONTRATADA deverá assegurar a capacidade operacional necessária à continuidade dos serviços, observados os horários de atendimento, a distribuição das atividades, os requisitos de qualificação profissional e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.7. As 35 (trinta e cinco) posições de suporte operacional centralizado destinam-se às

atividades de tratamento, ajuste e regularização de requerimentos e ao apoio técnico-operacional às unidades, não se confundindo com a estrutura necessária à cobertura de ausências de profissionais.

6.7.1. A cobertura de férias, faltas, licenças, afastamentos e demais situações que exijam substituição de profissionais constitui obrigação da CONTRATADA, devendo seus custos integrar a formação do preço unitário, sem pagamento adicional autônomo e sem duplicidade de apropriação com os custos do suporte centralizado.

6.8. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá exclusivamente mediante **preço unitário único por requerimento efetivamente processado, validado e aceito pela fiscalização contratual**, não sendo admitidas faixas de remuneração, parcela fixa de disponibilidade operacional, faturamento mínimo garantido ou pagamento por requerimentos não processados.

6.9. A proposta comercial e a respectiva planilha de composição de custos e formação de preços deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo mão de obra, encargos trabalhistas e previdenciários, benefícios, supervisão, suporte operacional centralizado, cobertura de ausências, uniformes, identificação funcional, insumos sob responsabilidade da CONTRATADA, tributos, despesas administrativas e remuneração empresarial, observadas as condições efetivamente aplicáveis.

6.10. O quantitativo mensal de 60.539 requerimentos constitui parâmetro de referência para planejamento e formação dos preços, não representando limite máximo de produção mensal. Eventuais oscilações da demanda deverão ser atendidas conforme a capacidade operacional contratada, os níveis de serviço e os limites quantitativos e financeiros do contrato.

6.11. A medição dos serviços será realizada com base nos registros dos sistemas corporativos utilizados pelo DETRAN/RJ, mediante identificação dos requerimentos efetivamente processados, validação das informações e aceitação pela fiscalização contratual, observados os critérios estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado — IMR.

6.11.1. Os procedimentos de medição deverão permitir a identificação e o tratamento de duplicidades, cancelamentos, inconsistências e reprocessamentos, vedada a remuneração em duplicidade do mesmo requerimento ou o reconhecimento de produção não efetivamente realizada.

6.11.2. Indisponibilidades de sistemas corporativos e outras ocorrências não imputáveis à CONTRATADA deverão ser registradas e tratadas conforme os mecanismos de contingência e de distribuição de responsabilidades previstos neste instrumento, sem reconhecimento fictício de requerimentos e sem aplicação indevida de penalidades ou descontos.

6.12. Caso a projeção da demanda indique possibilidade de superação dos quantitativos ou do valor global contratado, a Administração deverá avaliar previamente a adoção das medidas contratuais cabíveis, observados os limites e requisitos da Lei Federal nº 14.133/2021, vedada a constituição de obrigação financeira sem a correspondente cobertura contratual e orçamentária.

6.13. O valor bruto devido mensalmente à CONTRATADA será apurado mediante a multiplicação do quantitativo de requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos no mês pelo preço unitário contratado, conforme a seguinte fórmula:

VM = Q × PU

Em que:

VM = valor bruto mensal dos serviços executados;

Q = quantidade de requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos no período de apuração;

PU = preço unitário contratado por requerimento.

6.13.1. O valor bruto apurado estará sujeito aos ajustes decorrentes da avaliação dos níveis de serviço, das glosas e das demais condições de medição e pagamento previstas neste Termo de Referência e no IMR, observada a vedação de aplicação de descontos em duplicidade pelo mesmo fato.

6.14. Para elaboração da planilha de composição de custos e formação de preços, os

encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fundiários deverão observar a legislação vigente, os instrumentos coletivos de trabalho efetivamente aplicáveis, as jornadas previstas e as respectivas bases de incidência, vedada a inclusão de rubricas extintas, inaplicáveis ou computadas em duplicidade.

6.15. Os percentuais, valores, parâmetros e fórmulas utilizados na formação dos custos deverão ser expressamente identificados e acompanhados das respectivas memórias de cálculo, de modo a permitir a verificação das bases legais, incidências e repercussões econômicas na composição do preço unitário ofertado.

6.15.1. A composição dos custos deverá distinguir as despesas relacionadas às atividades de atendimento, supervisão, suporte operacional centralizado e cobertura de ausências, evitando a sobreposição de rubricas, a duplicidade de encargos e a apropriação indevida de custos de estruturas não previstas ou não justificadas na execução contratual.

6.16. A proposta comercial deverá observar o modelo constante do **Anexo III**, devidamente harmonizado com o regime de remuneração estabelecido neste Termo de Referência, e apresentar, no mínimo:

a) O dimensionamento e o custo mensal da estrutura operacional considerada para a execução do objeto;

b) A planilha de composição de custos e formação de preços, com discriminação dos custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços;

c) O preço unitário único por requerimento efetivamente processado, validado e aceito;

d) A memória de cálculo demonstrando a formação do preço unitário a partir dos custos operacionais e dos quantitativos referenciais de demanda;

e) O quantitativo mensal de referência de 60.539 requerimentos;

f) O valor mensal estimado, calculado mediante aplicação do preço unitário ofertado ao quantitativo mensal de referência;

g) O valor global estimado da proposta, calculado para o período efetivamente previsto para a contratação emergencial; e

h) Os elementos necessários à avaliação da consistência e da exequibilidade da proposta, inclusive quanto à cobertura dos custos necessários à manutenção da capacidade operacional exigida.

6.16.1. A composição dos preços deverá considerar a variabilidade da demanda e demonstrar a sustentabilidade econômico-financeira da execução, observados os custos fixos e variáveis, os riscos operacionais e as obrigações de continuidade dos serviços, sem pressupor garantia de faturamento mínimo pela Administração.

6.17. Os valores constantes da proposta comercial, da planilha de composição de custos e das respectivas memórias de cálculo deverão guardar correspondência entre si, especialmente quanto ao dimensionamento operacional, ao preço unitário por requerimento, ao valor mensal estimado e ao valor global da proposta, não sendo admitidas divergências que comprometam a consistência, a exequibilidade ou a comparabilidade dos preços ofertados.

7. ORÇAMENTO ESTIMADO

7.1. O orçamento estimado da contratação será consolidado com fundamento na pesquisa formal de preços, nas memórias de cálculo e nos documentos de suporte, observados o art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Estadual nº 48.816/2023 e as condições técnicas e operacionais estabelecidas neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar nº 145415551.

7.1.1. O orçamento estimado da contratação observará o regime ordinário de publicidade e transparência, não sendo adotado tratamento sigiloso específico para os preços referenciais e suas respectivas memórias de cálculo, ressalvadas as informações cuja restrição de acesso decorra de disposição legal.

7.2. O objeto encontra-se identificado no Sistema Integrado de Gestão de Aquisições — SIGA/RJ sob o ID nº 90.554 e o código de catalogação nº 0308.002.0021, utilizados para fins de identificação e cadastramento administrativo do serviço.

7.3. A identificação cadastral do objeto no SIGA/RJ não se confunde com a unidade de medição e pagamento da contratação, definida como requerimento efetivamente processado, validado e aceito. A correspondência entre os registros cadastrais, as especificações do objeto e o modelo de proposta deverá ser assegurada pelas unidades competentes.

7.4. A formação do orçamento estimado deverá observar a unidade de remuneração por requerimento, considerando a demanda referencial de 60.539 (sessenta mil, quinhentos e trinta e nove) requerimentos mensais, a estrutura operacional necessária à execução dos serviços e o período efetivamente previsto para a contratação emergencial.

7.4.1. O valor global estimado será obtido mediante a aplicação do preço unitário referencial ao quantitativo de requerimentos estimado para o período contratual, conforme a memória de cálculo correspondente, sem previsão de faixas de remuneração, faturamento mínimo garantido ou pagamento autônomo pela disponibilidade de postos de trabalho.

7.5. A pesquisa formal de preços e o respectivo Relatório Analítico de Pesquisa de Preços — RAPP deverão contemplar a análise crítica das referências coletadas, a avaliação de sua comparabilidade com o objeto, a motivação específica para o aproveitamento ou a desconsideração de cada preço e a verificação de contratações públicas equivalentes, observadas as recomendações do Parecer ASSJUR nº 143855272 e dos Vistos PGE/RJ nº 144796981 e nº 144950924.

7.6. As propostas comerciais e as respectivas composições de custos deverão permitir a identificação e a verificação do preço unitário por requerimento, incluindo os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, de modo a assegurar a consistência, a exequibilidade e a comparabilidade econômica dos valores apresentados.

7.7. O orçamento estimado consolidado, os preços unitários referenciais, as memórias de cálculo e os documentos que lhes dão suporte deverão integrar os autos em documento específico, observado o regime de publicidade aplicável, sem prejuízo da demonstração da compatibilidade dos preços com o mercado e da análise pelas unidades competentes.

8. ESTRUTURA OPERACIONAL E RECURSOS MÍNIMOS DE APOIO

8.1. PERFIS PROFISSIONAIS

8.1.1. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados, em quantitativo e distribuição compatíveis com o dimensionamento operacional, os horários de funcionamento das unidades e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, observados os seguintes perfis:

a) **Atendente:** ensino médio completo e conhecimentos básicos de informática, com capacitação para atendimento ao público, conferência documental, cadastramento biográfico e abertura de requerimentos;

b) **Atendente Especializado — Intérprete de Libras:** habilitação profissional compatível com a Lei Federal nº 12.319/2010, com redação dada pela Lei Federal nº 14.704/2023, e conhecimentos necessários às atividades de atendimento e interpretação;

c) **Atendente Especializado — Língua Estrangeira:** ensino médio completo, conhecimentos básicos de informática e domínio oral intermediário dos idiomas inglês e espanhol;

d) **Líder de Atendimento:** ensino médio completo, conhecimentos básicos de informática e capacidade de coordenação, supervisão e acompanhamento operacional de equipes; e

e) **Profissionais de Suporte Operacional Centralizado:** qualificação compatível com as atividades administrativas, técnicas e operacionais de tratamento, correção e regularização de requerimentos, observados os perfis funcionais definidos para a estrutura de suporte.

8.1.2. A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação exigida dos profissionais e assegurar sua capacitação inicial e continuada, observadas as disposições legais pertinentes ao exercício das atividades especializadas.

8.1.3. Os profissionais deverão atuar devidamente identificados e uniformizados, observados os padrões institucionais de atendimento, segurança da informação, sigilo e proteção de dados pessoais.

8.2. ATENDIMENTO E CADASTRAMENTO EM AMBIENTE EMERGENCIAL

8.2.1. Os serviços compreendem as atividades materiais e instrumentais relacionadas ao atendimento presencial, à triagem documental, ao cadastramento biográfico e à abertura de requerimentos de habilitação nos sistemas corporativos disponibilizados pelo DETRAN/RJ.

8.2.2. O cadastramento biográfico destina-se à inserção e à conferência das informações necessárias à identificação do candidato ou condutor, observados os procedimentos administrativos e as regras de consistência e integridade dos registros.

8.2.3. As atividades serão executadas nas unidades de atendimento da DIRHAB, observados os fluxos operacionais, as orientações técnicas e os perfis de acesso autorizados pela Administração.

8.2.4. O cadastramento biográfico não se confunde com a coleta e o armazenamento de dados biométricos, que constituem atividades de contratação específica, não abrangidas pelo presente objeto.

8.2.5. O tratamento de dados pessoais deverá observar a Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente os princípios da finalidade, necessidade, adequação, segurança e prevenção, bem como os procedimentos de controle de acesso e sigilo estabelecidos pelo DETRAN/RJ.

8.2.6. A CONTRATADA deverá assegurar a mobilização tempestiva dos profissionais necessários à assunção dos serviços, disponibilizando equipe capacitada, uniformizada e identificada, observados os procedimentos operacionais estabelecidos pela DIRHAB e a data de início da execução regularmente definida pela Administração.

8.2.7. O atendimento presencial deverá contemplar a verificação do agendamento, a identificação do serviço solicitado, a triagem e a conferência documental, a inserção das informações nos sistemas corporativos e a realização dos procedimentos instrumentais necessários à abertura do requerimento.

8.2.8. Os registros deverão ser realizados com exatidão e rastreabilidade, observadas as regras de identificação, conferência, correção de inconsistências e prevenção de duplicidades.

8.2.9. Concluído o cadastramento, o atendente deverá promover a conferência das informações com o requerente e, quando previsto no procedimento administrativo aplicável, emitir os formulários e comprovantes correspondentes, efetuando os ajustes necessários antes da finalização.

8.2.10. O atendimento e o cadastramento serão executados por profissionais qualificados e autorizados, mediante utilização de credenciais individuais, vedado o compartilhamento de senhas ou perfis de acesso.

8.2.11. Constituem atribuições operacionais dos ATENDENTES, observadas as competências institucionais do DETRAN/RJ:

a) Consultar os sistemas corporativos autorizados para realização das atividades de atendimento;

b) Verificar agendamentos e identificar o serviço solicitado pelo usuário;

c) Realizar triagem e conferência documental;

d) Inserir, conferir e atualizar informações biográficas necessárias à abertura dos requerimentos;

e) Executar procedimentos sistêmicos de cadastramento, processamento e correção de dados, conforme autorização e fluxos estabelecidos;

f) Emitir formulários e comprovantes previstos nos procedimentos administrativos;

g) Submeter informações à conferência do requerente, quando aplicável;

h) Orientar os usuários sobre os procedimentos administrativos relacionados aos serviços de habilitação;

i) Preparar e organizar a documentação necessária à instrução dos requerimentos, inclusive sua digitalização, quando prevista;

j) Executar as rotinas operacionais de saneamento de inconsistências cadastrais;

k) Comunicar à liderança as ocorrências operacionais, inconsistências, suspeitas de fraude e demais situações que exijam providências da Administração;

l) Zelar pelo sigilo das informações, pela conservação dos recursos utilizados e pela organização do ambiente de atendimento;

m) Observar os horários de trabalho, as orientações operacionais, as regras de segurança e os padrões institucionais de atendimento; e

n) Executar outras atividades instrumentais diretamente relacionadas à abertura e à regularização dos requerimentos, desde que previstas nos procedimentos da DIRHAB e compatíveis com o objeto contratado.

8.2.12. O atendimento especializado compreende o suporte aos usuários que necessitem de comunicação em Libras ou em língua estrangeira, observadas as condições de acessibilidade, as demandas efetivas e a distribuição territorial estabelecida pela Administração.

8.2.13. As atividades executadas pela CONTRATADA possuem natureza material, administrativa, técnica e operacional, não compreendendo competências decisórias, fiscalizatórias ou legalmente indelegáveis.

8.2.14. É vedada à CONTRATADA a prática de atos administrativos privativos dos agentes públicos do DETRAN/RJ, inclusive o exercício de poder de polícia, a análise de mérito administrativo, a decisão sobre direitos dos usuários e a aplicação de penalidades administrativas.

8.3. CONTROLE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

8.3.1. A execução dos serviços compreenderá estrutura de supervisão e liderança operacional destinada à organização dos fluxos de atendimento, ao acompanhamento da produtividade, à orientação dos profissionais e ao cumprimento dos padrões de execução estabelecidos pela DIRHAB.

8.3.2. O profissional responsável pela supervisão operacional local será denominado LÍDER DE ATENDIMENTO.

8.3.3. O Líder de Atendimento deverá coordenar as atividades da equipe alocada na unidade, no âmbito da organização interna da CONTRATADA, garantindo o acompanhamento dos procedimentos, a comunicação de ocorrências e a observância dos níveis de serviço exigidos.

8.3.4. Excepcionalmente, diante de necessidade operacional devidamente registrada, o Líder de Atendimento poderá executar atividades diretas de cadastramento e abertura de requerimentos, desde que possua qualificação e autorização para tanto, sem prejuízo de suas atribuições de supervisão, sem caracterização de dupla remuneração e sem substituição da obrigação da CONTRATADA de assegurar a cobertura regular dos atendimentos.

8.4. ATRIBUIÇÕES DO LÍDER DE ATENDIMENTO

8.4.1. Constituem atribuições operacionais do LÍDER DE ATENDIMENTO:

a) Coordenar os fluxos de atendimento e orientar os profissionais da unidade;

b) Acompanhar a distribuição das atividades e a utilização da capacidade operacional disponível;

c) Verificar o cumprimento das escalas, dos horários e dos procedimentos de atendimento;

d) Comunicar ao preposto da CONTRATADA e à fiscalização as faltas, atrasos, afastamentos e ocorrências relevantes;

e) Organizar e supervisionar o recebimento, a guarda, a movimentação e o encaminhamento de documentos vinculados aos procedimentos executados, quando aplicável;

f) Acompanhar as rotinas de conferência documental, cadastramento biográfico e abertura de requerimentos;

g) Supervisionar a observância das regras de utilização dos sistemas corporativos e das credenciais individuais;

h) Identificar inconsistências operacionais e encaminhá-las aos responsáveis pelo tratamento e pela regularização;

i) Acompanhar os registros de produtividade, qualidade e ocorrências utilizados para fiscalização contratual;

j) Promover a comunicação operacional entre as unidades, o suporte centralizado e o preposto da CONTRATADA;

k) Orientar a equipe quanto às normas institucionais, à urbanidade no atendimento e às obrigações de sigilo e proteção de dados;

l) Controlar a disponibilidade dos insumos sob responsabilidade da CONTRATADA, solicitando reposição tempestiva;

m) Comunicar situações que possam comprometer a continuidade dos serviços e colaborar com a execução dos procedimentos de contingência; e

n) Executar outras atividades de supervisão e apoio diretamente relacionadas ao objeto contratado.

8.4.2. As atribuições do Líder de Atendimento possuem natureza operacional e administrativa, não abrangendo competências decisórias, fiscalizatórias ou privativas dos servidores do DETRAN/RJ.

8.5. SUPORTE E APOIO OPERACIONAL EM AMBIENTE EMERGENCIAL

8.5.1. A contratação compreenderá equipe de suporte operacional centralizado na sede da DIRHAB, destinada ao tratamento, à correção e à regularização de requerimentos e ao apoio técnico-operacional às unidades presenciais.

8.5.2. A equipe de suporte terá como finalidade contribuir para a regularidade dos registros, o saneamento de inconsistências cadastrais e a continuidade dos fluxos administrativos relacionados à abertura de requerimentos de habilitação.

8.5.3. As atividades do suporte centralizado compreenderão:

a) Tratamento e regularização operacional de requerimentos;

b) Correção de inconsistências cadastrais e cumprimento de exigências sistêmicas, nos

limites dos perfis autorizados;

c) Apoio técnico-operacional às unidades desconcentradas;

d) Orientação sobre os procedimentos operacionais de cadastramento e processamento;

e) Acompanhamento de demandas contingenciadas e encaminhamento de situações que dependam de atuação da Administração; e

f) Registro e acompanhamento das atividades de suporte executadas.

8.5.4. A estrutura de suporte operacional centralizado observará os perfis profissionais e as atribuições estabelecidas neste Termo de Referência, com organização e supervisão sob responsabilidade da CONTRATADA.

8.5.5. Para fins de dimensionamento, adota-se a referência de **34 (trinta e quatro) posições de suporte operacional centralizado na sede da DIRHAB**, conforme a Memória Técnica de Dimensionamento Operacional vinculada ao Estudo Técnico Preliminar nº 145415551.

8.5.6. A estrutura referencial de suporte centralizado corresponde a aproximadamente 15% (quinze por cento) das 226 (duzentos e vinte e seis) posições de atendimento presencial e liderança local, arredondamento ao número inteiro mais próximo, resultando em 35 posições (236 × 15% = 35,4), constituindo componente específico de apoio e regularização de requerimentos, e não contingente de reserva destinado à cobertura de ausências.

8.5.7. A substituição de profissionais afastados, faltosos, em férias, licenças ou intervalos, bem como a manutenção da cobertura operacional das unidades, constitui obrigação própria da CONTRATADA, devendo seus custos ser considerados separadamente na composição do preço unitário, vedada a apropriação em duplicidade com os custos do suporte centralizado.

8.5.8. As atividades de suporte centralizado integrarão o objeto e os custos da prestação contratual, sem remuneração autônoma por posição alocada e sem pagamento em duplicidade por requerimentos submetidos a correção ou reprocessamento.

8.6. DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL DOS SERVIÇOS

8.6.1. A execução dos serviços observará a distribuição territorial das unidades da DIRHAB, considerando a rede operacional de referência de **105 (cento e cinco) unidades de atendimento**, conforme relação e endereços constantes do anexo específico deste Termo de Referência.

8.6.2. A regionalização deverá assegurar a organização territorial dos serviços, o suporte operacional necessário, a supervisão das unidades e o atendimento especializado, observadas as condições estabelecidas no dimensionamento técnico da DIRHAB.

8.6.3. Para fins de distribuição dos profissionais de atendimento especializado em Libras, deverão ser observadas as regiões de atendimento definidas pela Administração, vedada a duplicidade de contabilização de profissionais ou de unidades no dimensionamento operacional.

8.6.4. A relação regionalizada das unidades deverá permanecer compatível com o anexo de endereços, os horários de funcionamento e a memória de dimensionamento, cabendo à Administração formalizar as atualizações que produzam reflexos sobre a execução contratual.

Distribuição dos postos de habilitação por regionais:

Região / Zona	Unidades de Atendimento
Zona Sul/Oeste	Copacabana, Botafogo, Detran-Sul (Gávea), Posto Muzema**,** Barra da Tijuca, Jacarepaguá, Center Shopping, West Shopping (Campo Grande), Shopping Sulacap, Bangu (Rio Poupa Tempo), Parque Shopping (Campo Grande),

Centro/Zona Norte	Presidente Vargas, Largo do Machado, Haddock Lobo, Tribunal de Justiça, MP, Posto OAB, Atend. Especial (Sede), Acesso 05, Vila Isabel, Meier, Ilha do Governador, Penha, Via Brasil, Madureira (Vaz Lobo), Pavuna (Via Brasil), Ceasa, Mangueira, Jacaré, Maré, Parque Maré, Guadalupe Shopping.
Leste Fluminense	Niterói, Niterói Shopping, São Gonçalo II Neves, S Gonçalo Partage, Rio das Ostras, Macaé, Armação de Búzios, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Unamar
Baixada/ Rio-Santos	Belford Roxo, São João de Meriti, Mesquita, Nilópolis, Nova Iguaçu, Queimados, Seropédica, Itaguaí, Angra dos Reis, Paraty.
Dutra / Vale do Paraíba	Paracambi, Barra Mansa, Resende, Volta Redonda, Vassouras, Mendes, Paty do Alferes, Miguel Pereira.
Serrana / Centro-Sul	Magé, Teresópolis, Guapimirim, Petrópolis, Itaipava, Paraíba do Sul, Areal, Três Rios II,
Serra / Centro-Norte	Itaboraí, Itaboraí Plaza Shopping, Cachoeiras de Macacu, Nova Friburgo, Bom Jardim, Duas Barras, Cordeiro, Cantagalo, Macuco.
Noroeste / Norte (Longa Distância)	Campos dos Goytacazes, Campos II, Santo Antônio de Pádua, Miracema, Itaperuna, Natividade, Bom Jesus do Itabapoana, Itaocara

8.7. RECURSOS HUMANOS DA CONTRATADA

8.7.1. Para atendimento das demandas operacionais previstas neste Termo de Referência, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pelo provimento integral de equipe própria, qualificada e regularmente vinculada à empresa, em quantitativo suficiente para assegurar a execução contínua dos serviços nas unidades presenciais e na sede da DIRHAB, assumindo os custos trabalhistas, previdenciários, fiscais e operacionais correspondentes, sem estabelecimento de vínculo empregatício, pessoalidade ou subordinação hierárquica direta entre seus empregados e o DETRAN/RJ.

8.7.2. Caberá à CONTRATADA organizar, dimensionar e administrar a força de trabalho necessária à prestação dos serviços, observados os quantitativos e a distribuição operacional previstos neste Termo de Referência, os horários de funcionamento, as demandas regionais, os parâmetros de produtividade, os níveis de serviço e as exigências de continuidade do atendimento, conforme a Memória Técnica de Dimensionamento Operacional vinculada ao ETP nº 145415551.

8.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais devidamente capacitados, com vínculo empregatício regular e qualificação compatível com as atividades desempenhadas, responsabilizando-se pelo fornecimento dos recursos sob sua responsabilidade, inclusive equipamentos de proteção individual, quando exigidos pelas normas de segurança e saúde do trabalho.

8.7.4. Para garantir a segurança, a padronização e a qualidade do atendimento ao público, os profissionais deverão atuar permanentemente uniformizados e identificados por crachá com fotografia, observadas as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

8.7.5. Os profissionais permanecerão uniformizados durante todo o expediente presencial, portando crachá funcional com a identificação da CONTRATADA e a indicação "a serviço do DETRAN/RJ", sem prejuízo da utilização dos equipamentos de proteção eventualmente exigidos.

8.7.6. A prestação dos serviços observará a distribuição geográfica das 105 (cento e cinco) unidades de atendimento presencial integrantes da rede administrativa de referência, considerada a situação efetiva de funcionamento das unidades e as condições de mobilização definidas pela DIRHAB, além da sede do DETRAN/RJ, quanto às atividades de suporte operacional centralizado, conforme o ETP nº 145415551 e os anexos operacionais deste instrumento.

8.7.7. A CONTRATADA deverá promover treinamento inicial de integração de seus profissionais antes do início da execução das atividades, assegurando conhecimento das normas institucionais, dos procedimentos de atendimento, das obrigações de sigilo, das regras de proteção de dados pessoais e dos padrões de conduta estabelecidos pelo DETRAN/RJ.

8.7.8. A capacitação técnica específica para operação dos sistemas corporativos PROC, RENACH e correlatos, bem como para as rotinas de cadastramento biográfico e abertura de requerimentos, será promovida ou supervisionada pelo DETRAN/RJ, sendo obrigatória a participação dos profissionais designados para as atividades correspondentes.

8.7.9. Os profissionais submetidos às avaliações de capacitação técnica deverão alcançar aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento). O não atingimento do desempenho exigido implicará reciclagem imediata ou substituição do profissional no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, cabendo à CONTRATADA assegurar, durante esse período, a continuidade dos serviços por meio de profissionais devidamente habilitados.

8.7.10. Nas unidades presenciais com expectativa de atendimento diário superior a 24 (vinte e quatro) requerimentos, a CONTRATADA deverá assegurar profissionais de cobertura para os intervalos intrajornada dos atendentes, de forma a preservar a continuidade do atendimento durante o horário de funcionamento da unidade, observados o art. 71 da Consolidação das Leis do Trabalho — CLT e os instrumentos coletivos aplicáveis.

8.7.10.1. Nas unidades em que o dimensionamento operacional não exigir cobertura simultânea durante o intervalo intrajornada, a Administração poderá estabelecer interrupção programada dos agendamentos, preferencialmente entre 12h e 13h, desde que compatível com o horário de funcionamento da unidade e previamente definida pela DIRHAB, assegurados os direitos dos usuários e a regularidade dos serviços.

8.7.11. A jornada individual de trabalho observará a legislação vigente, os instrumentos coletivos aplicáveis e as disposições da Emenda Constitucional nº 141, de 16 de outubro de 2026, especialmente quanto à redução progressiva da duração máxima semanal do trabalho e à ampliação do repouso semanal remunerado, sem redução salarial, conforme os respectivos marcos de vigência:

a) Até 15/12/2026, duração normal não superior a 44 (quarenta e quatro) horas semanais, ressalvadas jornadas inferiores legal ou convencionalmente aplicáveis;

b) A partir de 16/12/2026, duração normal não superior a 42 (quarenta e duas) horas semanais, observadas as disposições constitucionais relativas ao repouso semanal remunerado;

c) A partir de 16/12/2027, duração normal não superior a 40 (quarenta) horas semanais, caso esse período venha a ser alcançado por contratação juridicamente admissível; e

d) Observância das regras de compensação e organização da jornada estabelecidas na legislação e em instrumentos coletivos válidos, respeitados os limites constitucionais aplicáveis.

8.7.11.1. Para os profissionais tradutores e intérpretes de Libras, a jornada observará o limite de 6 (seis) horas diárias ou 30 (trinta) horas semanais, nos termos do art. 8º-A da Lei Federal nº 12.319/2010, com redação dada pela Lei Federal nº 14.704/2023.

8.7.11.2. O trabalho de tradução ou interpretação em Libras com duração superior a 1 (uma) hora deverá observar regime de revezamento com, no mínimo, 2 (dois) profissionais, nos termos do parágrafo único do art. 8º-A da Lei Federal nº 12.319/2010, cabendo à CONTRATADA organizar o atendimento de modo a assegurar a acessibilidade e o cumprimento das exigências legais.

8.7.11.3. A CONTRATADA deverá compatibilizar suas escalas e a cobertura dos horários de funcionamento das unidades com as alterações legais de jornada, considerando os respectivos custos na formação do preço unitário e observando as condições de execução estabelecidas neste Termo de Referência.

8.7.12. Não será admitida a realização de horas extraordinárias não autorizadas pela CONTRATADA ou em desacordo com a legislação trabalhista. Eventuais custos decorrentes de falhas de

planejamento, organização ou controle das jornadas pela CONTRATADA não constituirão, por si só, direito a faturamento adicional perante o DETRAN/RJ, preservadas as hipóteses legais de alteração ou recomposição contratual, quando cabíveis.

8.7.13. A disponibilização de profissionais para cobertura dos intervalos intrajornada, férias, faltas, licenças e demais ausências deverá ser considerada no dimensionamento operacional e na composição do preço unitário. A insuficiência da estrutura de cobertura não eximirá a CONTRATADA de suas obrigações de continuidade, nem autorizará remuneração autônoma pela substituição de profissionais.

8.7.14. A eventual adoção de banco de horas ou de regimes de compensação de jornada constituirá matéria de gestão interna da CONTRATADA, condicionada à legislação e aos instrumentos coletivos aplicáveis, inclusive às disposições da Emenda Constitucional nº 141/2026, sem prejuízo da continuidade dos serviços e dos padrões de desempenho contratados.

8.7.15. Pontos facultativos, feriados institucionais e alterações excepcionais de expediente não implicarão interrupção automática dos serviços, cabendo à Administração definir as condições de funcionamento das unidades, respeitadas as disposições legais, as jornadas aplicáveis e os limites contratuais.

8.7.16. Poderão ser autorizados horários diferenciados de prestação dos serviços, por necessidade administrativa, desde que compatíveis com o objeto contratado, as jornadas legais e convencionais e os limites de execução, sem instituição automática de remuneração adicional.

8.7.17. O DETRAN/RJ poderá promover alterações motivadas nos dias e horários de atendimento das unidades, mediante comunicação prévia à CONTRATADA para adequação das escalas, observados os limites do objeto e as providências contratuais legalmente necessárias quando houver alteração das condições originalmente pactuadas.

8.7.18. O controle de frequência e jornada dos empregados será realizado sob responsabilidade da CONTRATADA, mediante sistema eletrônico ou outro meio legalmente admitido, cabendo à empresa assegurar a confiabilidade dos registros e disponibilizá-los à fiscalização contratual, observadas as normas trabalhistas e de proteção de dados pessoais.

8.7.18.1. Os recursos utilizados para controle de jornada constituirão instrumentos de gestão de pessoal da CONTRATADA, não integrando o objeto como solução tecnológica autônoma a ser fornecida ao DETRAN/RJ, nem autorizando a cobrança de valores adicionais pela sua utilização.

8.7.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter quantitativo suficiente de profissionais capacitados para assegurar a cobertura dos guichês e das atividades de apoio durante os horários de funcionamento das unidades, observados os parâmetros operacionais, a distribuição funcional e os níveis de serviço definidos neste instrumento.

8.7.20. Cada unidade presencial da DIRHAB abrangida pela contratação constituirá polo de atendimento, cadastramento biográfico e abertura de requerimentos de habilitação, observados os fluxos administrativos e as atribuições instrumentais estabelecidas pelo DETRAN/RJ.

8.7.21. O funcionamento ordinário das unidades ocorrerá de segunda a sexta-feira, em horários definidos pela Administração, situados, conforme a unidade, dentro da faixa operacional de referência entre 8h e 19h, devendo prevalecer os horários específicos constantes do anexo de endereços e funcionamento, observadas as jornadas dos profissionais e a necessidade de cobertura operacional.

8.7.22. Excepcionalmente, poderão ser realizados mutirões de atendimento em finais de semana ou em locais externos às unidades ordinárias, mediante planejamento e autorização prévios da Administração, desde que compatíveis com o objeto, a abrangência territorial, a capacidade operacional e os limites contratuais, com observância das jornadas legais, dos períodos de repouso e das condições de compensação eventualmente aplicáveis.

8.7.23. Os profissionais alocados deverão possuir os requisitos mínimos de escolaridade, formação e qualificação compatíveis com as funções desempenhadas, observada a seguinte tabela:

Função	Requisitos mínimos

Atendente convencional/preferencial	Ensino médio completo; conhecimentos básicos de informática; capacitação para os procedimentos de atendimento e cadastramento
Atendente Especializado — Intérprete de Libras	Habilitação profissional na forma da Lei Federal nº 12.319/2010, com redação da Lei nº 14.704/2023; conhecimentos compatíveis com os procedimentos de atendimento
Atendente Especializado — Língua Estrangeira	Ensino médio completo; conhecimentos básicos de informática; domínio oral intermediário de inglês e espanhol
Líder de Atendimento	Ensino médio completo; conhecimentos básicos de informática; capacidade de liderança, organização de equipes e acompanhamento operacional
Suporte Operacional Centralizado	Qualificação compatível com as atividades de atendimento, tratamento, correção e regularização de requerimentos, conforme as funções previstas na estrutura operacional e na composição dos custos

8.7.23.1. A CONTRATADA deverá manter documentação comprobatória dos requisitos profissionais exigidos, disponibilizando-a à fiscalização contratual quando solicitada, resguardadas as normas de proteção de dados pessoais.

8.7.24. A CONTRATADA deverá dispor de estrutura de cobertura operacional, com profissionais capacitados e disponíveis para substituição tempestiva de empregados faltosos, em férias, licenças, afastamentos ou impedidos de exercer suas atividades, garantindo a continuidade dos serviços nas unidades presenciais.

8.7.24.1. A substituição deverá observar o prazo máximo de até 2 (duas) horas, contado do início do expediente normal da unidade ou da notificação efetuada pela fiscalização, conforme a ocorrência, sob pena de aplicação dos ajustes previstos no Anexo VI — Instrumento de Medição de Resultado, IMR nº 004, observados os critérios de aferição, registro e imputabilidade estabelecidos no instrumento.

8.7.24.2. A estrutura destinada à cobertura de ausências deverá ser dimensionada e custeada separadamente das 35 (trinta e cinco) posições de suporte operacional centralizado na sede, que possuem atribuições específicas de tratamento e regularização de requerimentos, vedada a utilização dessa equipe como reserva permanente de substituições sem a correspondente adequação formal da estrutura operacional.

8.7.24.3. Os custos de substituição, deslocamento e manutenção da cobertura operacional deverão integrar a formação do preço unitário por requerimento, sem remuneração autônoma por profissional substituto ou por posto de trabalho.

8.7.25. Nas unidades presenciais cuja demanda média seja inferior a 48 (quarenta e oito) requerimentos por dia, deverá ser assegurada, como referência de cobertura operacional, a presença de pelo menos 1 (um) profissional de atendimento e 1 (um) Líder de Atendimento, observada a estrutura de uma liderança local por unidade definida no dimensionamento consolidado do ETP nº 145415551.

8.7.25.1. Nas unidades com demanda superior à capacidade referencial de atendimento, deverão ser observados os quantitativos adicionais e a distribuição funcional demonstrados na Memória Técnica de Dimensionamento Operacional, considerando as características do atendimento preferencial, os horários de funcionamento e a necessidade de continuidade dos serviços. Para a unidade SECH, prevalecerá o dimensionamento operacional específico de 6 (seis) atendentes e 2 (dois) líderes de atendimento, conforme definição da DIRHAB, independentemente do resultado da fórmula geral de produtividade.

8.7.26. Para o adequado dimensionamento operacional e elaboração da proposta comercial da contratação emergencial, os fornecedores deverão considerar os parâmetros referenciais de produtividade, distribuição funcional e capacidade de atendimento indicados a seguir, sem prejuízo da observância das jornadas legais, dos intervalos intrajornada, das condições específicas de atendimento e dos níveis de serviço estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado — IMR.

Função	Local de atuação	Métrica referencial de dimensionamento
Atendente — Atendimento Preferencial	Unidades com atendimento preferencial	Um requerimento a cada 15 minutos, correspondendo a até 32 requerimentos por dia, considerada jornada operacional compatível. Deverão ser observados o atendimento prioritário, a complexidade dos procedimentos e a necessidade de cobertura dos intervalos
Atendente — Atendimento Convencional	Unidades presenciais e sede, conforme atribuições	Um requerimento a cada 10 minutos, correspondendo a até 48 requerimentos por dia, considerada jornada operacional compatível. A distribuição dos profissionais observará a demanda, a produtividade referencial e os horários das unidades
Atendente Especializado — Intérprete de Libras	Sede e unidades regionalizadas	Um atendimento referencial a cada 20 minutos, sujeito à natureza da interpretação e à duração efetiva do serviço. Jornada máxima específica de 6 horas diárias ou 30 horas semanais, com revezamento legal quando exigido
Atendente Especializado — Língua Estrangeira	Sede, com apoio às unidades conforme demanda	Um requerimento a cada 10 minutos, correspondendo a até 48 requerimentos por dia, considerada jornada operacional compatível, sem prejuízo do tempo necessário à comunicação especializada
Líder de Atendimento	Unidades presenciais	Uma posição referencial por unidade, considerando 106 unidades ativas. Responsável pela supervisão local, gestão operacional da equipe e acompanhamento dos fluxos de atendimento
Suporte Operacional Centralizado	Sede da DIRHAB	Estrutura referencial de 35 posições destinadas ao tratamento, ajuste e regularização de requerimentos e ao apoio operacional às unidades, sem equiparação automática à produtividade dos guichês presenciais

8.7.26.1. As métricas apresentadas constituem referências técnicas de dimensionamento e produtividade, não representando obrigação de processamento de quantidade fixa por profissional ou autorização para redução da capacidade operacional exigida.

8.7.26.2. A estrutura de referência corresponde a 130 posições de atendimento presencial, 106 lideranças locais, 35 posições de suporte operacional centralizado, 8 posições de atendimento especializado em Libras e 1 posição de atendimento em língua estrangeira, totalizando 280 posições operacionais de planejamento, conforme o ETP nº 145415551.

8.7.26.3. O atendimento especializado em Libras deverá observar a regionalização estabelecida pela DIRHAB, com distribuição referencial de um profissional por região de atendimento, sem prejuízo dos deslocamentos, agendamentos e demais meios operacionais compatíveis com a prestação do serviço e com os requisitos legais de acessibilidade e revezamento.

8.7.26.4. A CONTRATADA deverá demonstrar, na composição de custos e no planejamento operacional, a suficiência da estrutura proposta para atendimento da demanda referencial de 60.539 requerimentos mensais, considerando a distribuição territorial, os períodos de menor e maior

demanda, as escalas de trabalho, as substituições e os recursos necessários à manutenção da continuidade dos serviços.

8.7.27. Para fins deste Termo de Referência, considera-se atendimento preferencial aquele destinado aos usuários legalmente amparados por normas de prioridade de atendimento, incluindo pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas com mobilidade reduzida e demais situações previstas na legislação aplicável.

8.7.28. As métricas de tempo médio e produtividade previstas neste instrumento possuem natureza estritamente referencial, podendo variar conforme a complexidade do atendimento, a espécie do serviço solicitado, as condições dos sistemas corporativos, a documentação apresentada, a necessidade de orientação complementar, o perfil do usuário e demais circunstâncias operacionais pertinentes.

8.7.28.1. A avaliação da produtividade deverá distinguir as oscilações ordinárias de demanda, as ocorrências imputáveis à CONTRATADA e as indisponibilidades ou situações externas à execução, observados os procedimentos de registro, fiscalização e aplicação do IMR.

8.7.29. A CONTRATADA deverá dimensionar, organizar e manter sua força de trabalho em nível suficiente para assegurar a continuidade do atendimento ao público durante a execução da contratação emergencial, abrangendo a cobertura integral dos horários das unidades, a observância das jornadas e intervalos legais, a substituição tempestiva de profissionais ausentes, o atendimento especializado e o cumprimento dos indicadores de qualidade e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

8.7.29.1. A responsabilidade da CONTRATADA pela organização e manutenção da capacidade operacional não altera o regime de empreitada por preço unitário, permanecendo a medição e o pagamento vinculados exclusivamente aos requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual, sem remuneração autônoma por postos de trabalho ou garantia de faturamento mínimo.

8.8. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS

8.8.1. A CONTRATADA deverá manter Programa de Capacitação e Treinamento Inicial e Contínuo destinado a todos os profissionais alocados na execução dos serviços emergenciais, responsabilizando-se pelos custos operacionais, didáticos, logísticos e de pessoal necessários à sua realização. O programa deverá assegurar a adequada qualificação dos profissionais, a mobilização tempestiva das equipes, a padronização dos procedimentos e a qualidade dos serviços prestados.

8.8.2. As ações de capacitação e desenvolvimento serão estruturadas conforme a natureza das atividades, os perfis profissionais, os procedimentos operacionais da DIRHAB e os indicadores de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado — IMR, compreendendo treinamento inicial, capacitação técnica específica, desenvolvimento de lideranças e reciclagem operacional.

8.8.3. O Programa de Capacitação e Treinamento da CONTRATADA compreenderá, no mínimo, as seguintes modalidades obrigatórias:

a) Capacitação Inicial Acelerada — Integração, Protocolo e Transição

Público-alvo: Todos os profissionais admitidos ou alocados para o início da execução do contrato emergencial, inclusive aqueles destinados à substituição e à cobertura operacional.

Objetivo e conteúdo mínimo: Preparar os profissionais para a execução das atividades contratadas, mediante treinamento prévio ao início de suas atividades, abrangendo:

I – Normas institucionais e procedimentos administrativos do DETRAN/RJ;

II – Organização dos serviços e fluxos operacionais da DIRHAB;

III – Técnicas de atendimento ao público, urbanidade, acessibilidade e atendimento preferencial;

IV – Procedimentos de triagem, conferência documental e cadastramento biográfico;

V – Segurança da informação, sigilo funcional e rastreabilidade dos acessos;

VI – Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

VII – Ética profissional, conduta institucional e prevenção de irregularidades; e

VIII – Procedimentos de comunicação e encaminhamento de ocorrências operacionais.

b) Capacitação de Liderança e Gestão Operacional

Público-alvo: Líderes de Atendimento e profissionais responsáveis pelas atividades de supervisão e suporte operacional centralizado.

Objetivo e conteúdo mínimo: Desenvolver competências necessárias à organização e ao acompanhamento dos serviços, compreendendo:

I – Coordenação e organização de equipes;

II – Controle de frequência, jornadas, escalas e cobertura de ausências;

III – Organização dos fluxos de atendimento e gerenciamento de filas;

IV – Acompanhamento da produtividade e da qualidade dos serviços;

V – Elaboração e atualização dos relatórios operacionais de acompanhamento das unidades, inclusive o relatório de "panorama";

VI – Identificação, registro e comunicação de inconsistências e ocorrências;

VII – Acompanhamento dos indicadores estabelecidos no IMR; e

VIII – Procedimentos de comunicação com o preposto da CONTRATADA e com a fiscalização contratual.

c) Reciclagem Operacional e Antifraude

Público-alvo: Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços, conforme as atribuições desempenhadas.

Objetivo e conteúdo mínimo: Promover a atualização periódica dos conhecimentos e a correção de falhas operacionais, abrangendo:

I – Atualização das normas e procedimentos expedidos pelo CONTRAN, pela SENATRAN e pelo DETRAN/RJ;

II – Reforço das rotinas de conferência documental e cadastramento biográfico;

III – Prevenção e identificação de inconsistências cadastrais e duplicidades;

IV – Procedimentos de prevenção de fraudes e comunicação de ocorrências suspeitas;

V – Correção de falhas recorrentes identificadas pela fiscalização ou pelos mecanismos de avaliação de desempenho; e

VI – Atualização dos procedimentos operacionais em decorrência de modificações normativas ou administrativas.

d) Cursos Institucionais Exigidos pelo DETRAN/RJ

Os profissionais deverão realizar, obrigatoriamente, antes do início das atividades de atendimento presencial que dependam dos conhecimentos correspondentes, os seguintes cursos disponibilizados pela Escola Virtual de Governo — EV.G, da Escola Nacional de Administração Pública — ENAP:

I – **Uso Responsável das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)**, voltado à

utilização segura e adequada dos recursos tecnológicos e sistemas utilizados na prestação dos serviços; e

II – **Proteção de Dados no Serviço Público — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, destinado à compreensão das obrigações relacionadas ao tratamento de dados pessoais no âmbito das atividades executadas.

A CONTRATADA deverá assegurar a participação dos profissionais nos cursos exigidos e apresentar os respectivos comprovantes de conclusão à fiscalização contratual, observadas as orientações da Administração.

8.8.4. Sem prejuízo das ações ordinárias de capacitação, a CONTRATADA deverá submeter à reciclagem operacional imediata os profissionais que, durante o período de medição, apresentarem:

a) Erros de cadastramento biográfico superiores aos limites admitidos no **Anexo VI — IMR nº 001 (Erros de Cadastramento)**;

b) Reclamações procedentes relacionadas à execução dos serviços, registradas na Ouvidoria do DETRAN/RJ ou nos canais oficiais, conforme o **Anexo VI — IMR nº 002 (Reclamações de Atendimento)**; ou

c) Inconsistências operacionais recorrentes ou descumprimento de procedimentos administrativos que indiquem necessidade de atualização ou reforço da capacitação técnica, devidamente identificados e registrados pela fiscalização contratual.

8.8.4.1. A reciclagem deverá ser direcionada à deficiência identificada, cabendo à CONTRATADA registrar sua realização, avaliar o aproveitamento do profissional e adotar as medidas necessárias para evitar a reincidência das ocorrências.

8.8.5. A capacitação técnica específica para utilização dos sistemas corporativos internos do DETRAN/RJ, especialmente PROC, RENACH e sistemas correlatos, será promovida ou supervisionada pela Administração, cabendo à CONTRATADA disponibilizar seus profissionais nos horários estabelecidos e assegurar sua participação nas atividades necessárias à execução contratual.

8.8.5.1. A utilização dos sistemas corporativos pelos profissionais da CONTRATADA ficará condicionada à capacitação exigida, à autorização da Administração e à disponibilização dos respectivos perfis individuais de acesso, observadas as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

8.8.6. A CONTRATADA deverá assegurar, por intermédio de seu preposto, que os profissionais submetidos às avaliações de capacitação técnica alcancem aproveitamento mínimo de **70% (setenta por cento)**, promovendo a reciclagem imediata ou, quando cabível, sua substituição no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas**, sem prejuízo da continuidade dos serviços e da obrigação de disponibilizar profissionais devidamente capacitados para as atividades correspondentes.

8.8.6.1. O profissional que não alcançar o aproveitamento mínimo exigido não poderá executar, sem a devida habilitação operacional, atividades que dependam da capacitação específica não concluída satisfatoriamente, cabendo à CONTRATADA assegurar sua substituição ou regularização, conforme orientação da Administração.

8.8.7. A CONTRATADA deverá manter à disposição da Comissão de Fiscalização os comprovantes individuais de capacitação, certificados, registros de frequência, resultados das avaliações e documentos que demonstrem a realização dos treinamentos e reciclagens, observadas as normas de proteção de dados pessoais.

8.8.7.1. A ausência de comprovação das capacitações obrigatórias ou o descumprimento das exigências estabelecidas neste item sujeitará a CONTRATADA às medidas administrativas e contratuais cabíveis, observados os procedimentos de fiscalização e as disposições do Instrumento de Medição de Resultado — IMR, quando aplicáveis.

8.8.8. As atividades de capacitação, treinamento e reciclagem constituem obrigações acessórias e instrumentais necessárias à adequada execução do objeto emergencial, não caracterizando itens autônomos de faturamento. Todos os custos sob responsabilidade da CONTRATADA deverão estar

contemplados na composição do preço unitário por requerimento efetivamente processado, validado e aceito, sem cobrança adicional ao DETRAN/RJ.

8.9. UNIFORMES E CRACHÁS

8.9.1. Com vistas à padronização visual, à segurança institucional e à adequada identificação dos profissionais alocados na execução dos serviços emergenciais, a CONTRATADA deverá manter seus empregados uniformizados e identificados por crachás individuais com fotografia recente durante todo o período de prestação dos serviços nas unidades presenciais do DETRAN/RJ e nos demais ambientes em que houver necessidade de identificação funcional.

8.9.2. Constitui obrigação da CONTRATADA fornecer gratuitamente aos profissionais vinculados à execução contratual uniformes completos e crachás de identificação, em conformidade com os modelos, padrões e especificações estabelecidos neste Termo de Referência, responsabilizando-se por sua aquisição, confecção, distribuição, conservação e substituição, conforme aplicável.

8.9.3. Por ocasião da alocação inicial dos profissionais e, posteriormente, a cada período de 6 (seis) meses de execução contratual, quando alcançado, deverão ser fornecidos os seguintes quantitativos por empregado:

a) 3 (três) camisas tipo polo, novas e padronizadas;

b) 2 (duas) calças novas, adequadas às atividades desempenhadas; e

c) 1 (um) crachá funcional individual, fornecido inicialmente e substituído sempre que necessário.

8.9.3.1. O fornecimento semestral das peças de vestuário observará o período efetivo de execução contratual, sem prejuízo das substituições antecipadas necessárias à conservação, identificação e adequada apresentação dos profissionais.

8.9.3.2. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilização dos uniformes e crachás aos profissionais admitidos ou designados posteriormente ao início da execução, inclusive substitutos, antes de sua atuação nas unidades, observadas as condições de identificação estabelecidas neste instrumento.

8.9.4. A CONTRATADA deverá substituir, independentemente da periodicidade ordinária de fornecimento, as peças dos uniformes que apresentarem desgaste excessivo, manchas permanentes, desbotamento, rasgos, deformações, costuras danificadas ou condições inadequadas de apresentação, bem como aquelas incompatíveis com as medidas ou necessidades do profissional.

8.9.5. Somente será permitida a utilização de uniformes novos e previamente aprovados pelo DETRAN/RJ, devendo a CONTRATADA apresentar as respectivas amostras físicas à fiscalização, durante a fase de mobilização e antes do início da operação, observados os procedimentos e prazos estabelecidos no item 16 deste Termo de Referência.

8.9.5.1. A apresentação e a análise das amostras deverão ser compatibilizadas com o cronograma de mobilização emergencial, de modo a permitir sua aprovação antes da confecção e distribuição dos uniformes destinados à execução contratual, sem prejuízo das providências necessárias à continuidade dos serviços.

8.9.5.2. Em caso de desconformidade das amostras apresentadas, caberá à CONTRATADA realizar os ajustes e apresentar as peças corrigidas, observados os prazos e procedimentos estabelecidos no item 16 deste instrumento.

8.9.6. A CONTRATADA deverá comprovar a aquisição ou confecção dos uniformes e crachás destinados à execução contratual mediante apresentação das respectivas notas fiscais e demais documentos pertinentes, quando solicitados pela Comissão de Fiscalização.

8.9.7. A comprovação da entrega individual dos uniformes e crachás será realizada mediante recibo nominal, assinado e datado pelo profissional, contendo a identificação dos itens e respectivos quantitativos fornecidos.

8.9.7.1. A verificação prévia das amostras destina-se a assegurar a conformidade dos materiais, acabamentos, cores, dimensões, identificação visual e demais especificações exigidas, evitando a confecção e distribuição de peças em desacordo com os padrões estabelecidos pela Administração.

8.9.8. A CONTRATADA deverá apresentar à Comissão de Fiscalização, até o primeiro dia útil da execução contratual, a relação nominal dos profissionais inicialmente alocados, acompanhada dos registros de entrega de uniformes e crachás, mantendo atualizada a documentação relativa às admissões, substituições e novas distribuições realizadas durante a execução.

8.9.9. Os uniformes deverão ser confeccionados em tecidos resistentes, adequados ao uso profissional contínuo, com condições satisfatórias de conforto, durabilidade, conservação e higienização, observadas as especificações de composição, acabamento, cores e modelos estabelecidas neste instrumento.

8.9.10. Os modelos deverão apresentar corte adequado e padronizado, com disponibilidade de tamanhos compatíveis com as medidas dos profissionais, cabendo à CONTRATADA providenciar os ajustes necessários e fornecer peças adaptadas quando justificadas pelas condições individuais de utilização, inclusive uniformes apropriados para empregadas gestantes.

8.9.11. As camisas deverão ser confeccionadas em modelo tipo polo, com mangas curtas, gola padronizada, abertura frontal parcial com fechamento por 3 (três) botões e respectivos caseados, acabamento adequado nas bainhas e identificação visual conforme as especificações deste Termo de Referência.

8.9.12. As camisas deverão conter, de forma visível:

a) A identidade visual oficial do DETRAN/RJ, no lado direito do peito;

b) A logomarca ou identificação da CONTRATADA, no lado esquerdo do peito; e

c) Na parte posterior, a inscrição **"Prestador de Serviços — CPS nº [número do contrato]"**, mediante identificação do instrumento contratual efetivamente celebrado.

8.9.12.1. A identificação visual deverá distinguir adequadamente os empregados terceirizados dos agentes públicos do DETRAN/RJ, não podendo induzir à interpretação de que os profissionais integram o quadro funcional da Autarquia.

8.9.13. Os uniformes e crachás observarão as seguintes especificações:

a) Camisas dos Atendentes Convencionais, Preferenciais e Especializados

Camisas tipo polo, confeccionadas em malha 100% algodão, na cor azul-claro, utilizando-se como referência de padronização a tonalidade PANTONE 283 CVC, com os seguintes parâmetros de cor:

C: 34; M: 6; Y: 0; K: 0;

R: 155; G: 196; B: 226.

Será admitida tonalidade tecnicamente equivalente que reproduza o padrão visual exigido, mediante aprovação da fiscalização.

b) Camisas dos Líderes de Atendimento e Profissionais de Suporte

Camisas tipo polo, confeccionadas em malha 100% algodão, na cor verde-escuro, observando-se o padrão visual definido e aprovado pelo DETRAN/RJ para identificação das funções de liderança e suporte operacional.

c) Calças

Calças confeccionadas em tecido brim resistente e adequado à utilização contínua, preferencialmente maleável, de cor azul-marinho ou preta, lisas, sem estampas ou rasgos, com acabamento e modelagem compatíveis com o exercício das atividades.

d) Crachás Funcionais

Crachás confeccionados em material rígido e resistente, contendo:

I – Fotografia recente e colorida do profissional;

II – Nome completo;

III – Função exercida;

IV – Identificação da CONTRATADA;

V – Inscrição em destaque "a serviço do DETRAN/RJ"; e

VI – Cordão de identificação com dispositivo de segurança, observadas as condições de utilização estabelecidas pela Administração.

8.9.14. Todos os custos relacionados à aquisição, confecção, personalização, fornecimento, distribuição e reposição dos uniformes e crachás serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão integrar a composição do preço unitário por requerimento efetivamente processado, validado e aceito, vedada a cobrança adicional ao DETRAN/RJ ou qualquer desconto indevido na remuneração dos empregados.

8.9.14.1. Para fins de dimensionamento e composição dos custos, deverão ser observadas as quantidades e periodicidades referenciais estabelecidas no quadro seguinte:

Item	Fornecimento inicial por profissional	Reposição semestral
Camisa tipo polo	3 unidades	3 unidades
Calça	2 unidades	2 unidades
Crachá funcional	1 unidade	Conforme necessidade

8.9.14.2. O cálculo dos custos deverá considerar o quantitativo efetivo de profissionais sujeitos ao fornecimento, a duração prevista da contratação emergencial e as reposições necessárias, evitando a inclusão de quantidades ou períodos incompatíveis com a execução contratual.

8.9.15. A CONTRATADA deverá promover a substituição e reposição, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas após a identificação ou comunicação da ocorrência, dos crachás extraviados, danificados, ilegíveis ou desatualizados, bem como dos uniformes que apresentem condições incompatíveis com a adequada identificação, segurança ou apresentação exigidas para a prestação dos serviços.

8.9.15.1. Enquanto não concluída a substituição do crachá, a CONTRATADA deverá assegurar meio provisório de identificação individual, previamente aceito pela fiscalização, sem prejuízo dos procedimentos de controle de acesso e segurança institucional.

8.9.16. Os uniformes poderão sofrer ajustes e adaptações de tamanho, modelagem e acabamento sempre que necessários à adequada utilização, desde que preservados os padrões de identificação visual aprovados e sem prejuízo da continuidade do atendimento nas unidades.

8.9.17. Para as empregadas gestantes, a CONTRATADA deverá fornecer gratuitamente uniformes apropriados e adaptados à evolução da gestação, promovendo os ajustes e as substituições necessários, sem ônus adicional à empregada ou à Administração.

8.9.18. Constituem requisitos de apresentação dos profissionais, além da utilização do uniforme completo e do crachá em local visível, a postura profissional, a urbanidade no atendimento, a higiene pessoal e a adequada conservação das peças, que deverão ser mantidas limpas e em condições

compatíveis com o ambiente institucional.

8.9.19. Em situações de emergência sanitária, epidemias ou surtos de doenças transmissíveis que demandem medidas específicas de proteção no ambiente de trabalho, caberá à CONTRATADA fornecer gratuitamente aos seus empregados os equipamentos de proteção individual e insumos de prevenção cuja utilização seja legalmente exigida ou determinada pelas autoridades competentes, observadas as normas de segurança e saúde do trabalho e as condições efetivas de execução.

8.9.20. O custo integral dos uniformes, crachás, respectivos ajustes, substituições e equipamentos de proteção individual sob responsabilidade da CONTRATADA deverá estar contemplado na formação do preço unitário contratual, não constituindo parcela autônoma de remuneração, vedado o faturamento apartado ao DETRAN/RJ e observada a legislação trabalhista quanto à impossibilidade de transferência indevida desses custos aos empregados.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

9.1. PRAZO DE VIGÊNCIA E EXECUÇÃO

(inciso IV, 'b' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.1.1. A contratação será realizada em caráter temporário e emergencial, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, pelo período estritamente necessário à superação da situação emergencial, observando-se que as parcelas dos serviços contratados deverão ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência, expressamente caracterizada e fundamentada nos autos, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com fundamento no referido dispositivo, nos termos da vedação legal.

9.1.2. O prazo contratual deverá corresponder ao período indispensável à manutenção da continuidade dos serviços de atendimento presencial e abertura de requerimentos de habilitação, enquanto não concluída a contratação regular destinada à substituição da solução emergencial, atualmente instruída no Processo SEI-150016/210985/2026.

9.1.3. A necessidade de contratação emergencial decorre do encerramento do Contrato nº 098/2020, previsto para 03/11/2026, após o esgotamento de sua prorrogação excepcional, associado à impossibilidade de conclusão tempestiva da contratação regular, conforme fundamentação constante do Estudo Técnico Preliminar nº 145415551.

9.1.4. O início da execução dos serviços ocorrerá na data estabelecida pela Administração, após a regular formalização do contrato e o cumprimento das condições legais necessárias à sua execução, observadas as disposições do art. 94, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, quanto à eficácia dos contratos celebrados em situação de urgência, permanecendo obrigatória sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas — PNCP, no prazo legal.

9.1.5. A Administração deverá promover as providências necessárias à continuidade dos serviços e à transição operacional entre a contratação anterior e a contratação emergencial, observadas as condições de mobilização estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

9.1.6. A contratação emergencial não substitui definitivamente o procedimento licitatório regular, devendo a Administração dar prosseguimento prioritário às providências destinadas à sua conclusão, com vistas à substituição tempestiva da solução provisória.

9.2. LOCAIS DE EXECUÇÃO

9.2.1. Os serviços serão executados nas unidades de atendimento presencial da Diretoria Geral de Habilitação — DIRHAB do DETRAN/RJ, distribuídas no Estado do Rio de Janeiro, e na sede administrativa, quanto às atividades de suporte operacional centralizado, conforme relação de unidades, endereços e horários de funcionamento constantes do Anexo II deste Termo de Referência.

9.2.2. A rede operacional de referência compreende 105 (cento e cinco) unidades de

atendimento.

9.2.3. Poderá haver execução de atividades em locais externos às unidades ordinárias, inclusive em eventos e mutirões oficiais promovidos pelo DETRAN/RJ, desde que previamente autorizada pela Administração, compatível com o objeto e com os limites contratuais, observadas as jornadas legais e as condições de organização operacional.

9.3. REAJUSTAMENTO E REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

9.3.1. O reajustamento e a repactuação dos preços observarão as disposições dos arts. 92, §§ 3º e 4º, e 135 da Lei Federal nº 14.133/2021, consideradas a natureza contínua dos serviços e a adoção do regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

9.3.2. A repactuação, quando cabível, dependerá de solicitação da CONTRATADA e demonstração analítica da variação dos custos contratuais, observados os critérios legais e o interregno mínimo de 1 (um) ano, com datas vinculadas:

a) À data de apresentação da proposta, para os custos decorrentes do mercado; e

b) Ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada, para os custos de mão de obra.

9.3.3. Considerando o caráter temporário da contratação emergencial, a repactuação somente será admitida quando efetivamente implementados os pressupostos legais durante a relação contratual, não constituindo a duração reduzida do contrato, por si só, fundamento para afastar direitos legalmente assegurados.

9.3.4. O disposto neste item não afasta o direito ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro nas hipóteses legalmente previstas, mediante demonstração dos respectivos pressupostos e da repercussão efetiva sobre os custos contratuais, inclusive quando decorrente de alterações normativas supervenientes, observada a legislação aplicável.

9.4. GARANTIA CONTRATUAL

(inciso V, 'a' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.4.1. Será exigida garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos dos arts. 96 e 98 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a essencialidade dos serviços, a abrangência territorial da execução, a necessidade de continuidade do atendimento e os riscos associados ao cumprimento das obrigações contratuais.

9.4.2. Caberá à CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia admitidas no art. 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as condições e os procedimentos previstos no aviso de contratação direta e no instrumento contratual.

9.4.3. A apresentação, a constituição e a manutenção da garantia deverão observar os prazos e as condições estabelecidos na minuta contratual padronizada aplicável, respeitadas as disposições legais específicas da modalidade escolhida, inclusive quanto ao seguro-garantia.

9.4.4. A garantia deverá assegurar o cumprimento das obrigações contratuais e cobrir as hipóteses de inadimplemento, prejuízos, multas e demais responsabilidades legal ou contratualmente abrangidas, observadas as disposições aplicáveis à modalidade prestada.

9.4.5. Na hipótese de alteração do valor contratual ou de outras condições que legalmente exijam adequação da garantia, a CONTRATADA deverá promover sua complementação ou atualização, observados os procedimentos e os prazos previstos no instrumento contratual.

9.4.6. A liberação ou restituição da garantia observará o art. 100 da Lei Federal nº 14.133/2021, as condições estabelecidas no contrato e a verificação do cumprimento das obrigações garantidas.

9.5. SUSTENTABILIDADE

9.5.1. A execução contratual deverá observar práticas de sustentabilidade ambiental e responsabilidade socioambiental compatíveis com a natureza administrativa e operacional dos serviços, em conformidade com os arts. 5º e 11 da Lei Federal nº 14.133/2021 e com o item 13 do Estudo Técnico Preliminar nº 145415551.

9.5.2. Constituem medidas de sustentabilidade aplicáveis à execução:

a) Utilização racional de papel, formulários e materiais de expediente;

b) Prevenção de desperdícios e priorização dos procedimentos eletrônicos autorizados pela Administração;

c) Utilização adequada dos equipamentos e recursos disponibilizados pelo DETRAN/RJ;

d) Segregação e destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados;

e) Planejamento de deslocamentos operacionais para evitar viagens desnecessárias; e

f) Observância das normas de segurança e saúde no trabalho, acessibilidade e atendimento não discriminatório.

9.5.3. As medidas deverão observar a distribuição de responsabilidades entre o DETRAN/RJ e a CONTRATADA, não implicando aquisição autônoma de equipamentos, sistemas ou soluções tecnológicas não previstos no objeto.

9.6. SUBCONTRATAÇÃO

(inciso VI, 'c' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.6.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, nos termos do art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a natureza integrada dos serviços, a necessidade de padronização operacional, a segurança da informação, a rastreabilidade dos requerimentos e a preservação da responsabilidade direta da CONTRATADA pela execução.

9.6.2. A vedação abrange as atividades de atendimento presencial, orientação aos usuários, triagem e conferência documental, cadastramento biográfico, abertura de requerimentos, supervisão, atendimento especializado e suporte operacional centralizado.

9.6.3. A vedação não impede a aquisição ordinária de uniformes, crachás, materiais de consumo e demais insumos necessários à execução contratual, mediante relações comerciais com fornecedores, desde que não configure transferência a terceiros da execução de parcelas do objeto.

9.6.4. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pela organização, direção, supervisão e execução dos serviços, bem como pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, operacionais e contratuais correspondentes.

9.7. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

(inciso VI, 'b' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.7.1. Será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio na presente contratação emergencial, observadas, no que couber, as disposições do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021 e as condições estabelecidas no aviso de contratação direta e nos demais instrumentos pertinentes.

9.7.2. A admissão de consórcios justifica-se pela abrangência territorial dos serviços, pela necessidade de mobilização operacional em múltiplas unidades de atendimento e pela possibilidade de

conjugação de capacidades técnicas, administrativas, operacionais e econômico-financeiras, contribuindo para ampliar a competitividade do procedimento.

9.7.3. A participação consorciada deverá observar:

a) Apresentação de compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelas empresas integrantes;

b) Indicação de empresa líder responsável pela representação do consórcio perante a Administração;

c) Comprovação dos requisitos de habilitação e qualificação exigidos, observadas as disposições legais aplicáveis ao somatório de capacidades;

d) Responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações assumidas; e

e) Vedação à participação simultânea de uma mesma empresa, isoladamente ou em mais de um consórcio, no mesmo procedimento de contratação.

9.7.4. As exigências de habilitação técnica e econômico-financeira observarão as condições previstas no art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, inclusive as regras aplicáveis ao somatório de quantitativos e valores e as disposições relativas aos consórcios constituídos integralmente por microempresas e empresas de pequeno porte.

9.7.5. O consórcio selecionado deverá observar os requisitos legais relativos à sua constituição e registro, previamente à celebração do contrato, preservada a responsabilidade solidária das empresas integrantes.

9.7.6. A participação em consórcio não se confunde com a subcontratação do objeto, cuja vedação permanece estabelecida no item 9.6 deste Termo de Referência.

9.7.7. A admissão de consórcios não afasta a necessidade de comprovação da capacidade de mobilização, organização operacional integrada e execução dos serviços no prazo exigido pela situação emergencial.

9.8. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

(inciso VI, 'd' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.8.1. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas de trabalho na presente contratação emergencial, considerando a incompatibilidade entre o modelo de execução adotado e os requisitos de autonomia e autogestão próprios do regime cooperado, observados o art. 16 da Lei Federal nº 14.133/2021, os arts. 2º, 4º, inciso II, e 5º da Lei Federal nº 12.690/2012 e a Orientação Administrativa PGE/RJ nº 08.

9.8.2. A execução dos serviços exige disponibilização contínua de profissionais, organização de escalas, controle de jornada, supervisão funcional, cobertura de ausências e cumprimento de procedimentos padronizados, sob direção e responsabilidade da CONTRATADA, características que pressupõem estrutura de trabalho subordinado incompatível com a prestação autônoma e autogerida por cooperativas de trabalho.

9.8.3. A vedação fundamenta-se nas características concretas da execução contratual e na necessidade de impedir a intermediação de mão de obra subordinada por meio de cooperativas de trabalho, preservados os princípios da legalidade, proporcionalidade e competitividade.

9.8.4. A direção e a gestão dos profissionais caberão exclusivamente à CONTRATADA, permanecendo vedada a subordinação hierárquica direta dos empregados aos agentes públicos do DETRAN/RJ.

9.9. TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE

PEQUENO PORTE

(inciso VI, 'e' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.9.1. A presente contratação observará, quando aplicáveis, as disposições da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021, consideradas a natureza do objeto, a estrutura em lote único, o valor global estimado e os limites legais de concessão dos benefícios.

9.9.2. Não será adotada contratação exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, considerando que o objeto compreende a prestação integrada de serviços contínuos, cuja configuração econômica e operacional não corresponde à hipótese prevista no art. 48, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

9.9.3. Não será aplicada reserva de cota de até 25% (vinte e cinco por cento), prevista no art. 48, inciso III, da Lei Complementar Federal nº 123/2006, por se tratar de contratação de serviços, e não de aquisição de bens de natureza divisível.

9.9.4. A aplicação dos demais benefícios legais observará os limites do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente quanto ao valor estimado da contratação e às condições de enquadramento dos interessados, conforme verificação a ser realizada pelas unidades competentes.

9.9.5. A ausência de exclusividade ou reserva de cota não impede a participação de microempresas e empresas de pequeno porte que atendam às condições de habilitação e execução estabelecidas neste Termo de Referência.

9.10. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

9.10.1. A presente contratação observará, quando aplicáveis, as disposições da Lei Estadual nº 7.753/2017, do Decreto Estadual nº 50.128/2026 e da regulamentação expedida pela Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro — CGE/RJ, relativas à exigência, implementação e avaliação dos Programas de Integridade.

9.10.2. A obrigatoriedade de implementação do Programa de Integridade será definida mediante verificação conjunta do valor global da contratação e do prazo contratual efetivamente estabelecido, observados os limites e as condições previstos na regulamentação estadual vigente.

9.10.3. Confirmado o enquadramento legal, a CONTRATADA deverá apresentar, no momento da celebração do contrato, declaração firmada por seu representante legal quanto à existência ou não de Programa de Integridade.

9.10.4. Caso ainda não possua programa instituído, a CONTRATADA deverá implementá-lo e apresentar a documentação comprobatória de sua instituição e funcionamento no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos, contado da celebração contratual, observadas as disposições do Decreto Estadual nº 50.128/2026.

9.10.5. Na hipótese de contratação de empresas reunidas em consórcio, a exigência do Programa de Integridade alcançará as empresas consorciadas, quando caracterizada sua obrigatoriedade, observadas as disposições regulamentares aplicáveis.

9.10.6. A avaliação e o acompanhamento do Programa de Integridade observarão os procedimentos definidos pela CGE/RJ, especialmente as Resoluções CGE nº 400/2026 e nº 401/2026, no âmbito do Sistema de Avaliação de Programa de Integridade — SAPI.

9.10.7. O descumprimento das obrigações legalmente exigíveis relativas ao Programa de Integridade sujeitará a CONTRATADA às consequências previstas na legislação e no instrumento contratual, observado o devido processo administrativo.

9.11. PARCELAMENTO DO OBJETO

9.11.1. Em consonância com a análise técnica e econômica desenvolvida no **item 4.2.5 do Estudo Técnico Preliminar nº 145415551**, não será adotado o parcelamento do objeto, permanecendo a contratação estruturada em lote único, considerando a interdependência das atividades de atendimento presencial, conferência documental, cadastramento biográfico, abertura de requerimentos, supervisão e suporte operacional centralizado.

9.11.2. A execução unificada justifica-se pela necessidade de padronização dos procedimentos, integração dos fluxos de atendimento, rastreabilidade dos requerimentos, uniformidade dos critérios de medição e fiscalização e definição clara das responsabilidades operacionais e contratuais.

9.11.3. A decisão considera, adicionalmente, o caráter emergencial da contratação, a abrangência territorial da rede de atendimento e os riscos de descontinuidade decorrentes de eventual fragmentação operacional, preservada a competitividade por meio da admissão de participação consorciada.

9.11.4. A justificativa do não parcelamento encontra-se fundamentada nas análises comparativas de viabilidade técnica e econômica apresentadas no ETP, não constituindo a mera conveniência administrativa fundamento isolado para a adoção de lote único.

9.12. FORMA DE CONTRATAÇÃO E SELEÇÃO DO FORNECEDOR

(inciso VI, 'a' e art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

9.12.1. Em razão da situação emergencial caracterizada no Estudo Técnico Preliminar nº 145415551, a contratação será realizada mediante **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, observada a instrução prevista no art. 72 da mesma Lei e na regulamentação estadual aplicável.

9.12.2. A seleção do contratado observará, como regra, o processo eletrônico de dispensa previsto no art. 8º, inciso III, do Decreto Estadual nº 48.820/2023, com divulgação do aviso pelo prazo mínimo regulamentar de 3 (três) dias úteis, observadas as disposições do item 5 deste Termo de Referência.

9.12.3. O afastamento excepcional do processo eletrônico de dispensa dependerá de justificativa expressa e indelegável da autoridade máxima do DETRAN/RJ, nas hipóteses previstas no art. 9º do Decreto Estadual nº 48.820/2023, sem prejuízo das exigências legais e regulamentares de publicidade.

9.12.4. Considerando a natureza comum dos serviços, a seleção observará o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL ESTIMADO PARA O PERÍODO CONTRATUAL** , calculado a partir do preço unitário único por requerimento e da quantidade referencial correspondente ao período de execução previsto.

9.12.5. O critério de julgamento pelo menor preço global estimado não altera o regime de execução por empreitada a preço unitário, permanecendo a medição e o pagamento vinculados exclusivamente aos requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual.

9.12.6. A proposta comercial deverá apresentar expressamente o preço unitário por requerimento, o valor global estimado para o período contratual e a respectiva memória de composição dos custos, observadas as condições estabelecidas no item 6 e no Anexo III deste Termo de Referência.

9.12.7. A seleção do futuro contratado ficará condicionada ao atendimento das especificações técnicas, à comprovação dos requisitos de habilitação e qualificação pertinentes, à demonstração da exequibilidade da proposta e à capacidade de mobilização necessária à continuidade dos serviços.

9.12.8. A pesquisa de preços realizada na fase preparatória destina-se à formação e à validação do orçamento estimado da contratação, não se confundindo com o procedimento destinado à seleção do contratado.

9.12.9. A razão da escolha do contratado e a justificativa do preço deverão ser demonstradas nos autos, nos termos do art. 72, incisos VI e VII, da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas a análise crítica das referências de mercado, a comparabilidade econômica das propostas e as recomendações constantes do Parecer ASSJUR nº 143855272 e dos Vistos PGE/RJ nº 144796981 e nº 144950924.

9.13. INDICAÇÃO DE MARCAS OU MODELOS

9.13.1. Não será exigida marca, modelo ou fabricante específico como condição de execução do objeto, observadas as disposições do art. 19 do Decreto Estadual nº 48.816/2023 e os princípios da isonomia, competitividade e proporcionalidade.

9.13.2. As referências visuais e técnicas utilizadas para padronização dos uniformes e crachás, inclusive referências de tonalidades e cores, destinam-se à definição objetiva das características exigidas, admitidas soluções equivalentes que atendam ao padrão de identificação estabelecido e aprovado pela Administração.

9.14. PLANO DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

9.14.1. Em razão do encerramento do Contrato nº 098/2020, previsto para 03/11/2026, e da necessidade de continuidade dos serviços, a execução da contratação emergencial deverá observar Plano de Transição Operacional compatível com a urgência da mobilização e com as condições de formalização do novo ajuste.

9.14.2. A transição inicial compreenderá, conforme as responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência:

a) Mobilização dos profissionais e das lideranças necessárias à execução dos serviços;

b) Disponibilização das orientações e informações operacionais necessárias à assunção das atividades, observadas as competências da Administração;

c) Capacitação e alinhamento dos profissionais quanto aos fluxos de atendimento, cadastramento e abertura de requerimentos;

d) Identificação das situações pendentes e dos procedimentos de continuidade operacional;

e) Verificação das condições de acesso aos sistemas corporativos, mediante autorização e credenciais individuais;

f) Organização das escalas, da distribuição territorial dos profissionais e da cobertura operacional das unidades; e

g) Alinhamento com a fiscalização contratual quanto ao início da execução, aos procedimentos de acompanhamento e ao registro das ocorrências.

9.14.3. A transição não pressupõe transferência de titularidade de bases de dados, migração de sistemas corporativos ou disponibilização de soluções tecnológicas proprietárias pela CONTRATADA, devendo o acesso às informações ocorrer sob controle e autorização do DETRAN/RJ, observadas a LGPD e as normas institucionais de segurança da informação.

9.14.4. As atividades de mobilização e transição não constituirão unidades autônomas de faturamento, devendo seus custos ordinários integrar a composição do preço unitário por requerimento, vedada a remuneração por requerimentos não efetivamente processados.

9.14.5. Quando da conclusão da contratação regular, deverá ser promovida transição operacional entre a CONTRATADA emergencial e a futura contratada, em período e condições definidos pela Administração, de modo a assegurar a continuidade dos serviços.

9.14.6. O encerramento antecipado da contratação emergencial em decorrência da contratação definitiva deverá observar a regular formalização e eficácia do novo ajuste, a comprovação da capacidade de assunção dos serviços pela futura contratada e os procedimentos legais e contratuais aplicáveis.

9.14.7. A CONTRATADA emergencial deverá cooperar com os procedimentos de encerramento e transição, disponibilizando à fiscalização as informações e os registros operacionais pertinentes, identificando situações pendentes, devolvendo os recursos disponibilizados pela Administração e colaborando com o encerramento dos acessos aos sistemas corporativos, observadas as normas de sigilo e proteção de dados pessoais.

10. HABILITAÇÃO

10.1. A participação no procedimento de contratação direta observará, como regra, o processo eletrônico de dispensa, por meio do sistema de contratações utilizado pelo Estado do Rio de Janeiro, respeitados os requisitos operacionais de cadastramento, acesso, apresentação de propostas e habilitação estabelecidos no Aviso de Dispensa Eletrônica, nos termos do Decreto Estadual nº 48.820/2023 e, quanto à utilização do SIGA/RJ, do Decreto Estadual nº 49.193/2024, sem prejuízo da hipótese excepcional de afastamento do procedimento eletrônico, devidamente justificada nos termos da regulamentação aplicável.

10.2. Para comprovação das condições necessárias à execução do objeto, as empresas participantes deverão apresentar documentação relativa à habilitação jurídica, qualificação técnica, habilitação fiscal, social e trabalhista e qualificação econômico-financeira, observadas as disposições dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133/2021, os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e as condições previstas no Aviso de Dispensa Eletrônica.

10.2.1. As exigências de habilitação deverão guardar pertinência e proporcionalidade com a natureza, a complexidade operacional, a abrangência territorial e os riscos da contratação, vedada a imposição de requisitos excessivos ou desvinculados das condições necessárias à adequada execução do objeto.

10.3. HABILITAÇÃO JURÍDICA

Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme a natureza jurídica da interessada, os seguintes documentos:

a) Sociedade Empresária: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado dos documentos comprobatórios de seus administradores.

b) Sociedade Limitada Unipessoal — SLU: ato constitutivo ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seu administrador, observada a transformação das antigas Empresas Individuais de Responsabilidade Limitada — EIRELI, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 14.195/2021.

c) Sociedade Empresária Estrangeira em Funcionamento no País: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar sua filial, agência, sucursal ou estabelecimento, observada a regulamentação aplicável.

d) Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada da comprovação da indicação de seus administradores, desde que sua organização jurídica e operacional seja compatível com as exigências da contratação.

e) Filial, Sucursal ou Agência de Sociedade Empresária ou Simples: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência no registro competente da localidade em que opera,

acompanhada da respectiva averbação no registro da sede da matriz, quando legalmente exigível.

f) Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações contratuais ou da respectiva consolidação, bem como dos instrumentos que comprovem os poderes de representação dos administradores ou procuradores responsáveis pela participação no procedimento.

10.3.1. Não será admitida a participação de pessoa física, empresário individual ou microempreendedor individual — MEI, considerando a incompatibilidade dessas formas de atuação com a estrutura empresarial necessária à execução contínua dos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, abrangência territorial de 105 (cento e cinco) unidades de atendimento, supervisão operacional, cobertura de ausências e manutenção de capacidade administrativa e econômico-financeira compatível com o objeto, conforme avaliação das características da contratação e recomendação constante do Parecer ASSJUR nº 143855272.

10.3.2. Será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, observadas as condições estabelecidas no item 9.7 deste Termo de Referência, no art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no Aviso de Dispensa Eletrônica.

10.3.3. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas de trabalho, conforme a fundamentação estabelecida no item 9.8 deste Termo de Referência.

10.4. HABILITAÇÃO TÉCNICA

a) As empresas interessadas deverão comprovar sua capacidade técnico-operacional mediante apresentação de um ou mais atestados que demonstrem experiência anterior na execução de serviços similares, compatíveis em características, complexidade operacional, quantitativos e condições de execução com o objeto da presente contratação, nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021.

b) A comprovação da qualificação técnico-operacional ficará restrita às parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo do objeto, relacionadas à prestação de serviços de atendimento ao público, triagem e conferência documental, cadastramento de informações, abertura ou processamento de requerimentos, protocolos ou solicitações administrativas e suporte operacional, admitidas atividades equivalentes em natureza e complexidade.

c) Os atestados deverão ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado e conter informações suficientes para identificar a empresa executora, o objeto dos serviços, o período de execução, os quantitativos realizados e a identificação do emitente, preferencialmente com dados de contato para eventual diligência.

d) Quando os documentos apresentados não contiverem informações suficientes à aferição da capacidade técnica, a Administração poderá promover diligências e solicitar documentação complementar pertinente, inclusive contratos, relatórios de execução e registros operacionais, observados os limites legais aplicáveis.

e) Será admitida a comprovação da capacidade técnica mediante apresentação de um único atestado ou pelo somatório de diferentes atestados, desde que os documentos demonstrem, em conjunto, experiência compatível com as características e os quantitativos exigidos.

f) Para fins de comprovação do quantitativo mínimo, serão admitidos atestados referentes a serviços executados em períodos distintos, não sendo exigida, como regra, a execução concomitante dos serviços anteriormente contratados.

g) Considerando a natureza contínua do objeto, a abrangência territorial da execução, a necessidade de supervisão operacional e os riscos associados à pronta assunção dos serviços emergenciais, será exigida comprovação de experiência anterior na execução de serviços similares por período mínimo de **2 (dois) anos**, consecutivos ou não, mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, nos termos do art. 67, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

h) Serão admitidos atestados relativos a contratos concluídos ou em execução, desde que os

serviços efetivamente prestados até a data de emissão do documento sejam suficientes à comprovação dos requisitos exigidos.

i) O período mínimo de experiência poderá ser comprovado mediante o somatório de atestados relativos a períodos sucessivos ou não, observadas as disposições legais e as condições previstas neste Termo de Referência.

j) A comprovação deverá demonstrar aptidão para execução de atividades efetivamente compatíveis com o objeto, não sendo suficiente a mera previsão de atividades correlatas no contrato social da empresa ou a apresentação de documentos que comprovem exclusivamente fornecimento de mão de obra sem elementos que permitam verificar a natureza e a dimensão dos serviços anteriormente executados.

k) Para comprovação da capacidade técnico-operacional, será exigida experiência anterior correspondente a, no mínimo, 12.108 (doze mil cento e oito) atendimentos, requerimentos, protocolos, cadastramentos, registros ou solicitações administrativas efetivamente processados, ou serviços operacionalmente equivalentes, correspondente ao arredondamento para cima de 20% (vinte por cento) da demanda mensal referencial de 60.539 (sessenta mil, quinhentos e trinta e nove) requerimentos, conforme o ETP nº 145415551.

10.4.1. Para fins de comprovação do quantitativo mínimo, será adotado o seguinte parâmetro:

Parâmetro	Referência
Volume mensal de referência	60.539 requerimentos
Percentual mínimo de experiência	20%
Resultado do cálculo	12.107,8
Quantitativo mínimo exigido	12.108 atendimentos/requerimentos equivalentes
Forma de comprovação	Um ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado

10.4.1.1. O quantitativo mínimo refere-se ao volume de atendimentos, requerimentos, protocolos, cadastramentos, registros ou solicitações administrativas efetivamente executados em serviços compatíveis, não se confundindo com horas trabalhadas, quantidade de empregados, postos de trabalho ou equipamentos disponibilizados.

10.4.2. Para comprovação do quantitativo mínimo, serão aceitos atestados relativos a serviços de atendimento presencial ou remoto assistido ao público, triagem e conferência documental, cadastramento de informações, abertura de requerimentos, protocolo, registro ou processamento de solicitações administrativas, desde que compatíveis com a natureza, a complexidade e as responsabilidades operacionais do objeto contratado.

10.4.3. O quantitativo mínimo poderá ser comprovado mediante um único atestado ou pelo somatório de atestados, desde que permitam verificar objetivamente a natureza dos serviços executados, os quantitativos realizados e os períodos correspondentes, sem exigência de identidade integral com os procedimentos de habilitação de condutores.

10.4.4. Não serão considerados, isoladamente, quantitativos expressos exclusivamente em horas trabalhadas, postos de trabalho, número de empregados ou equipamentos disponibilizados, salvo quando acompanhados de documentação complementar que permita demonstrar o volume efetivo de atendimentos, requerimentos ou solicitações processadas.

10.4.5. Não será exigida experiência anterior especificamente com os sistemas PROC ou RENACH, nem comprovação de execução de serviços exclusivos de biometria, por não constituírem

condições indispensáveis à demonstração da capacidade técnico-operacional pertinente ao objeto.

10.4.6. As exigências de qualificação técnico-operacional deverão observar as condições de participação consorciada, inclusive quanto à possibilidade de somatório das capacidades das empresas integrantes, nos termos do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do item 9.7 deste Termo de Referência.

10.5. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

As empresas interessadas deverão apresentar, conforme aplicável:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica — CNPJ.

b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante certidão expedida conjuntamente pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil — RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional — PGFN, abrangendo os tributos federais e a Dívida Ativa da União, inclusive os créditos relativos à Seguridade Social.

c) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço — FGTS.

d) Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas — CNDT, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, na forma da legislação aplicável.

f) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, quando exigível, relativo ao domicílio ou à sede da empresa e pertinente ao ramo de atividade e ao objeto contratual.

g) Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa, quanto aos tributos pertinentes à atividade exercida e à execução contratual, mediante apresentação das certidões legalmente exigíveis.

h) Quando aplicável, prova de regularidade perante a Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, mediante certidão relativa aos débitos administrados pela Secretaria de Estado de Fazenda e certidão referente à Dívida Ativa estadual expedida pela Procuradoria-Geral do Estado, admitidas as certidões positivas com efeitos de negativa.

i) Prova de regularidade quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza — ISS, perante a Fazenda Municipal competente, quando pertinente à atividade contratada.

j) Caso a empresa seja legalmente isenta de tributos relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante documento expedido pela autoridade fiscal competente ou outro meio legalmente admitido.

k) Declaração de cumprimento das exigências legais de reserva de cargos para pessoas com deficiência e beneficiários reabilitados da Previdência Social, quando aplicáveis, nos termos do art. 63, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.5.1. A comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista observará as condições, os meios de verificação e os prazos definidos no Aviso de Dispensa Eletrônica e na legislação aplicável.

10.5.2. O eventual tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte observará as disposições do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Lei Complementar Federal nº 123/2006, respeitados os limites legais de aplicação dos benefícios e as condições estabelecidas no item 9.9 deste Termo de Referência.

10.6. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) A empresa interessada deverá apresentar certidão negativa de feitos sobre falência,

expedida pelo distribuidor da respectiva sede, observadas as disposições do art. 69, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

b) A existência de processo de recuperação judicial ou extrajudicial não implicará, por si só, inabilitação automática, cabendo à Administração avaliar a documentação pertinente e a capacidade econômico-financeira da empresa para executar as obrigações contratadas.

c) Deverão ser apresentados o balanço patrimonial, a demonstração do resultado do exercício e as demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, na forma do art. 69, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

d) Para as pessoas jurídicas constituídas há menos de 2 (dois) anos, as demonstrações contábeis exigidas limitar-se-ão ao último exercício social, conforme o art. 69, § 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

e) As empresas constituídas no exercício financeiro da contratação poderão apresentar balanço de abertura regularmente formalizado, observadas as exigências legais aplicáveis e as demais condições de habilitação pertinentes.

f) Poderá ser admitida a apresentação de balanço intermediário, quando autorizado pela legislação ou pelos atos constitutivos da empresa, desde que acompanhado dos documentos contábeis pertinentes e formalizado na forma legalmente exigida.

g) As empresas em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar a documentação contábil exigível e demonstrar sua aptidão econômico-financeira para execução do objeto, podendo ser solicitados, mediante diligência, documentos pertinentes ao plano de recuperação aprovado ou homologado e à situação econômico-financeira efetiva da interessada.

h) A boa situação econômico-financeira da empresa será verificada mediante apuração dos índices de Liquidez Geral — LG, Solvência Geral — SG e Liquidez Corrente — LC, cujos valores deverão ser iguais ou superiores a 1 (um), observadas as fórmulas e condições estabelecidas nos subitens seguintes.

i) A avaliação econômico-financeira deverá considerar a documentação regularmente apresentada, observados os princípios da proporcionalidade, competitividade e adequação dos requisitos aos riscos da contratação.

10.6.1. Os índices econômico-financeiros serão calculados mediante aplicação das seguintes fórmulas:

Liquidez Geral — LG

LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

Solvência Geral — SG

SG = Ativo Total ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

Liquidez Corrente — LC

LC = Ativo Circulante ÷ Passivo Circulante

10.6.2. A empresa que apresentar resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral ou Liquidez Corrente poderá comprovar, alternativamente, patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, nos termos do art. 69, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021, observada a justificativa técnica e a proporcionalidade da exigência.

10.6.3. A comprovação do patrimônio líquido será realizada mediante as demonstrações contábeis e demais documentos regularmente exigíveis, observadas as disposições societárias e contábeis aplicáveis e a data de referência estabelecida no procedimento de contratação.

10.6.4. A empresa interessada deverá apresentar declaração assinada por profissional legalmente habilitado da área contábil, atestando o atendimento dos índices econômico-financeiros exigidos, nos termos do art. 69, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.6.5. A Administração poderá promover diligências para esclarecimento de informações contábeis, verificação da documentação apresentada e avaliação da capacidade econômico-financeira, observados os limites legais de complementação e saneamento documental.

10.6.6. Não serão exigidos valores mínimos de faturamento anterior ou índices de rentabilidade ou lucratividade, em observância ao art. 69, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.6.7. Na hipótese de participação de empresas reunidas em consórcio, a qualificação econômico-financeira observará as disposições do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021 e as condições estabelecidas no item 9.7 deste Termo de Referência, inclusive quanto ao somatório dos valores comprovados pelas consorciadas e às regras aplicáveis à eventual exigência adicional.

11. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1. A gestão e a fiscalização da contratação emergencial observarão as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente os arts. 50, 117, 119 a 121 e 140, e do Decreto Estadual nº 48.817/2023, devendo ser exercidas por agentes públicos formalmente designados pela autoridade competente, observados a segregação de funções, as competências institucionais e os procedimentos legais aplicáveis.

11.1.1. A gestão e a fiscalização compreenderão o acompanhamento técnico, administrativo e operacional da execução, a verificação do cumprimento das obrigações contratuais, a avaliação dos resultados, o controle dos registros de produtividade, a fiscalização das obrigações trabalhistas e previdenciárias e a adoção das providências necessárias à regularidade dos serviços.

11.1.2. O acompanhamento contratual deverá considerar a natureza contínua dos serviços, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra e a execução por empreitada a preço unitário, permanecendo a remuneração vinculada exclusivamente aos requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos, sem faturamento mínimo garantido ou pagamento autônomo por postos de trabalho.

11.2. A Administração deverá promover a designação formal do Gestor do Contrato, dos Fiscais do Contrato e respectivos substitutos, contemplando as atribuições de fiscalização técnica, administrativa e setorial, quando aplicáveis, observadas as competências previstas no Decreto Estadual nº 48.817/2023.

11.2.1. A designação deverá ser formalizada por ato da autoridade competente e publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, com observância dos procedimentos de ciência das responsabilidades, qualificação dos agentes e segregação de funções, previamente ao início da execução contratual.

11.2.2. Caberá ao Gestor do Contrato coordenar o acompanhamento da execução, manter o controle da vigência e dos saldos contratuais, acompanhar os registros produzidos pelos fiscais, instruir os procedimentos administrativos pertinentes e encaminhar às autoridades competentes as situações que ultrapassem suas atribuições.

11.2.3. Caberá aos Fiscais do Contrato, no âmbito de suas competências, acompanhar diretamente a execução dos serviços, verificar o cumprimento das especificações técnicas, registrar ocorrências, fiscalizar as obrigações contratuais e subsidiar os procedimentos de recebimento, medição, liquidação e pagamento.

11.2.4. A fiscalização administrativa deverá acompanhar, especialmente, a manutenção das condições de habilitação, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias, a regularidade documental da CONTRATADA, as garantias contratuais e os demais aspectos administrativos pertinentes à contratação.

11.3. As atividades de fiscalização serão exercidas de forma contínua, preventiva e sistemática, mediante utilização de registros documentais e mecanismos objetivos de acompanhamento da execução, compreendendo:

a) Relatórios gerenciais de produtividade e quantitativos de requerimentos efetivamente processados;

b) Registros dos sistemas corporativos do DETRAN/RJ, especialmente aqueles relacionados ao cadastramento biográfico e à abertura de requerimentos de habilitação;

c) Relatórios de controle de qualidade, registros de inconsistências cadastrais e informações provenientes da Ouvidoria ou dos canais oficiais de atendimento;

d) Registros de frequência, escalas, substituições e ocorrências relacionadas à disponibilidade operacional das equipes;

e) Inspeções e fiscalizações presenciais nas unidades de atendimento e na sede administrativa, quanto às atividades de suporte centralizado; e

f) Instrumento de Medição de Resultado — IMR e demais documentos de fiscalização previstos neste Termo de Referência.

11.3.1. A fiscalização técnica deverá verificar a execução efetiva dos serviços e a conformidade dos requerimentos processados, considerando os registros dos sistemas corporativos, os relatórios operacionais e os critérios de aceite estabelecidos neste instrumento.

11.3.2. A medição mensal será realizada com base no quantitativo de requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos, observados os critérios de identificação, unicidade, rastreabilidade, consistência dos registros e prevenção de remuneração em duplicidade.

11.3.3. Os quantitativos referenciais utilizados para dimensionamento e formação do orçamento não constituem metas mínimas obrigatórias de faturamento ou condição de pagamento, devendo ser reconhecida exclusivamente a produção efetivamente executada e aceita no período.

11.3.4. Os requerimentos cancelados, duplicados, inconsistentes ou submetidos a reprocessamento deverão receber tratamento conforme os critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência e no IMR, vedado o pagamento em duplicidade pelo mesmo resultado.

11.3.5. Os ajustes decorrentes da avaliação dos níveis de serviço e as glosas deverão observar os critérios objetivos previstos no IMR, mediante identificação da ocorrência, demonstração de sua imputabilidade à CONTRATADA e registro da respectiva repercussão na medição, vedada a aplicação de descontos duplicados pelo mesmo fato.

11.3.6. As indisponibilidades dos sistemas corporativos, falhas de infraestrutura ou outras ocorrências não imputáveis à CONTRATADA deverão ser registradas e avaliadas pela fiscalização, observada a distribuição contratual das responsabilidades, sem reconhecimento fictício de requerimentos processados.

11.3.7. A fiscalização administrativa deverá verificar o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relativas aos profissionais vinculados à execução contratual, mediante análise dos documentos exigíveis, observadas as disposições do art. 50 da Lei Federal nº 14.133/2021.

11.3.8. Para fins de fiscalização administrativa, poderão ser solicitados, conforme a pertinência e a periodicidade aplicáveis:

a) Registros de frequência e jornada;

b) Comprovantes de pagamento de salários, adicionais e benefícios;

c) Comprovantes de recolhimento do FGTS e das contribuições previdenciárias;

d) Documentação relativa à concessão e ao pagamento de férias e décimo terceiro salário;

e) Comprovantes de pagamento de vale-transporte, auxílio-alimentação e demais benefícios legal ou convencionalmente exigíveis;

f) Documentos relativos à admissão, substituição e desligamento dos profissionais; e

g) Outros documentos estritamente necessários à verificação das obrigações contratuais, trabalhistas e previdenciárias, observadas as normas de proteção de dados pessoais.

11.3.9. As ocorrências identificadas deverão ser registradas em processo administrativo próprio de gestão e fiscalização, com indicação dos fatos, datas, documentos, comunicações realizadas, providências exigidas e resultados obtidos.

11.3.10. As solicitações de correção, regularização ou esclarecimento deverão ser encaminhadas à CONTRATADA por intermédio de seu preposto, observados os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e a natureza das ocorrências.

11.3.11. A documentação necessária à liquidação da despesa deverá compreender os relatórios de execução, os demonstrativos de medição, a avaliação do IMR, os registros de glosas e ajustes cabíveis, a nota fiscal e os demais documentos exigíveis, observadas as atribuições dos fiscais e do gestor.

11.3.12. O recebimento e o atesto dos serviços deverão observar os procedimentos e as competências estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 48.817/2023, inclusive quanto à conferência da documentação e à atuação dos fiscais formalmente designados.

11.3.13. A verificação de irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias deverá ensejar as providências administrativas e contratuais cabíveis, observada a legislação aplicável, sem retenção indiscriminada de pagamentos relativos a serviços regularmente executados e aceitos, ressalvadas as hipóteses legal e contratualmente autorizadas.

11.3.14. A fiscalização da execução não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral de suas obrigações, inclusive quanto aos danos causados à Administração ou a terceiros, nos termos da legislação aplicável.

11.4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

a) Exigir o cumprimento integral das obrigações assumidas pela CONTRATADA, observadas as disposições contratuais, as especificações técnicas, os níveis de serviço e os demais documentos integrantes da contratação.

b) Exercer a gestão e a fiscalização da execução contratual por meio de agentes públicos formalmente designados, registrando as ocorrências, inconsistências, falhas e providências relacionadas à execução dos serviços.

c) Notificar a CONTRATADA, por intermédio de seu preposto, acerca de imperfeições, inconsistências, descumprimentos ou irregularidades identificadas, estabelecendo prazo para correção, conforme a natureza e a gravidade da ocorrência.

d) Efetuar os pagamentos devidos pelos serviços efetivamente executados e aceitos, nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual, observadas as glosas e os ajustes legalmente cabíveis.

e) Assegurar o acesso autorizado dos profissionais da CONTRATADA às dependências e unidades necessárias à execução dos serviços, observadas as normas institucionais de segurança, identificação e controle de acesso.

f) Abster-se de exercer poder de mando, controle disciplinar, seleção, contratação, dispensa ou subordinação hierárquica direta sobre os empregados da CONTRATADA, cabendo à empresa a organização, direção e gestão de seu pessoal.

g) Verificar a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas, bem como o cumprimento das obrigações fiscais, sociais, trabalhistas e previdenciárias pertinentes, nos termos da legislação e dos procedimentos de fiscalização aplicáveis.

h) Disponibilizar, mediante autorização e procedimentos institucionais, os perfis individuais de acesso aos sistemas corporativos necessários à execução dos serviços, observadas as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

i) Disponibilizar as orientações e os procedimentos técnicos necessários à execução das atividades de cadastramento e abertura de requerimentos, bem como promover ou supervisionar a capacitação específica relacionada aos sistemas corporativos.

j) Assegurar, no âmbito de suas responsabilidades, a disponibilidade das instalações físicas, da infraestrutura e dos sistemas corporativos necessários à execução, observadas as condições previstas neste Termo de Referência.

k) Comunicar à CONTRATADA as alterações relevantes dos procedimentos operacionais, dos horários de funcionamento e das condições de atendimento, observados os limites e os procedimentos contratuais aplicáveis.

l) Acompanhar os resultados da execução mediante os registros operacionais, os relatórios de produtividade e o IMR, promovendo a análise das ocorrências que possam comprometer a qualidade ou a continuidade dos serviços.

m) Encaminhar às autoridades competentes as ocorrências que possam ensejar aplicação de sanções administrativas, extinção contratual, ressarcimento de danos ou adoção de outras providências legais, assegurados o contraditório e a ampla defesa quando exigíveis.

n) Acompanhar o cumprimento das medidas necessárias à continuidade dos serviços e à transição entre a contratação emergencial e a contratação regular, observadas as responsabilidades institucionais e contratuais.

o) Observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 — LGPD, garantindo que os acessos e tratamentos de dados pessoais necessários à execução contratual sejam realizados exclusivamente para as finalidades institucionais autorizadas.

11.5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.5.1. Executar integralmente os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência, os anexos, o instrumento contratual e a proposta apresentada, assegurando a disponibilidade dos profissionais e recursos operacionais sob sua responsabilidade.

11.5.2. Assegurar, a partir da data de início da execução contratual regularmente definida pela Administração, a continuidade dos serviços de atendimento presencial, cadastramento biográfico, abertura de requerimentos e suporte operacional, observados os horários de funcionamento e os níveis de serviço estabelecidos.

11.5.3. Manter sigilo sobre os dados pessoais, documentos, registros e informações acessados em razão da execução contratual, observadas a Lei Federal nº 13.709/2018 — LGPD e as normas institucionais de segurança da informação.

11.5.4. Assegurar que seus profissionais utilizem os sistemas corporativos exclusivamente mediante credenciais individuais autorizadas pelo DETRAN/RJ, sendo vedado o compartilhamento de senhas, o uso de perfis de terceiros e o acesso para finalidades estranhas à execução dos serviços.

11.5.5. Disponibilizar os recursos humanos, materiais de consumo, uniformes, crachás e demais insumos expressamente atribuídos à CONTRATADA, observadas as condições de mobilização e execução estabelecidas neste instrumento.

11.5.6. Responsabilizar-se pela organização, direção, supervisão e gestão dos profissionais alocados, inclusive quanto à distribuição das atividades, definição das escalas, controle de jornada, substituições e cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

11.5.7. Abster-se de contratar, durante a vigência contratual, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021.

11.5.8. Promover, quando necessário, a redistribuição de profissionais para adequação da capacidade operacional, observadas as demandas das unidades, as jornadas legais e os níveis de serviço contratados, cabendo exclusivamente à CONTRATADA definir e implementar o remanejamento de seus empregados.

11.5.9. Assegurar que os procedimentos e orientações institucionais expedidos pelo

DETRAN/RJ sejam transmitidos aos profissionais responsáveis pela execução, providenciando sua adequada aplicação nas atividades contratadas.

11.5.10. Corrigir ou refazer, às suas expensas, os serviços que apresentarem vícios, erros ou inconsistências decorrentes de sua execução, observadas as determinações motivadas da fiscalização e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

11.5.11. Apresentar relatórios gerenciais mensais contendo os quantitativos de requerimentos processados, as ocorrências operacionais relevantes, os registros de inconsistências e as informações necessárias à fiscalização, sem exigência de fornecimento de arquivos de áudio ou utilização de sistemas de gravação não integrantes do objeto.

11.5.12. Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação, comunicando tempestivamente à Administração qualquer fato superveniente que possa comprometer sua regularidade jurídica, técnica, econômico-financeira, fiscal, social ou trabalhista.

11.5.13. Assegurar a continuidade dos serviços contratados, inclusive mediante medidas de cobertura operacional e substituição de profissionais ausentes, observadas as condições e os níveis de serviço estabelecidos neste instrumento.

11.5.14. Controlar a frequência, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, apresentando à fiscalização os relatórios e registros necessários à verificação das jornadas, faltas, atrasos, substituições e demais ocorrências funcionais que possam repercutir na execução contratual.

11.5.15. Utilizar profissionais com qualificação, escolaridade, capacitação e habilitação compatíveis com as atividades desempenhadas, observados os requisitos funcionais e as normas aplicáveis.

11.5.16. Responder pelos danos comprovadamente causados à Administração ou a terceiros em razão de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos durante a execução contratual, observadas as disposições legais sobre responsabilidade e reparação de prejuízos.

11.5.17. Assegurar que os profissionais atuem devidamente uniformizados e identificados, fornecendo gratuitamente os uniformes, crachás e equipamentos de proteção individual exigíveis, conforme as especificações deste Termo de Referência.

11.5.18. Manter os uniformes e crachás em condições adequadas de conservação, apresentação e identificação, promovendo as reposições e substituições nos prazos previstos no item 8.9 deste instrumento.

11.5.19. Disponibilizar à fiscalização, quando legalmente exigível ou justificadamente solicitado, documentação comprobatória da regularidade do vínculo de trabalho, dos exames ocupacionais e do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias dos profissionais alocados, observadas as normas de proteção de dados pessoais e o sigilo das informações de saúde.

11.5.20. Apresentar, até o início da execução dos serviços, relação nominal dos profissionais inicialmente alocados, contendo nome, função, unidade de atuação, jornada e demais informações estritamente necessárias à identificação funcional e à fiscalização contratual.

11.5.20.1. A relação deverá ser mantida atualizada durante a execução, com comunicação das admissões, substituições, remanejamentos e desligamentos que produzam reflexos sobre a prestação dos serviços.

11.5.21. Prestar os esclarecimentos solicitados pela fiscalização e pelo Gestor do Contrato, de forma tempestiva e objetiva, apresentando os documentos e informações pertinentes ao acompanhamento da execução.

11.5.22. Comunicar imediatamente ao DETRAN/RJ, por intermédio do preposto e dos canais institucionais estabelecidos, as ocorrências que possam comprometer a segurança, a regularidade ou a continuidade dos serviços.

11.5.23. Executar as atividades observando as normas de trânsito, os procedimentos administrativos da DIRHAB, as disposições contratuais e as orientações operacionais regularmente expedidas pelo DETRAN/RJ.

11.5.24. Disponibilizar, em quantidades suficientes, os materiais de consumo e insumos sob sua responsabilidade, assegurando sua reposição tempestiva e evitando interrupções ou prejuízos à execução.

11.5.25. Assumir as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, incluindo salários, benefícios, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, transportes, deslocamentos, uniformes, capacitação, insumos, tributos e demais custos necessários à execução do objeto, conforme as responsabilidades estabelecidas neste instrumento.

11.5.26. Cumprir a legislação ambiental, de segurança e saúde no trabalho e as demais normas aplicáveis à execução dos serviços, adotando práticas de utilização racional dos recursos e prevenção de desperdícios.

11.5.27. Providenciar a correção ou substituição de materiais, uniformes, crachás e demais itens sob sua responsabilidade que apresentem defeitos ou desconformidades, observados os prazos específicos previstos neste Termo de Referência, inclusive o limite de 24 (vinte e quatro) horas estabelecido no item 8.9 para as reposições ali disciplinadas.

11.5.28. Responsabilizar-se pelo deslocamento dos profissionais necessário à execução das atividades contratadas, inclusive para cobertura de ausências, atendimento especializado e apoio operacional regionalizado, observados os limites e as condições estabelecidos neste instrumento.

11.5.29. Ressarcir os danos e prejuízos de sua responsabilidade devidamente apurados pela Administração, observados o contraditório, a ampla defesa e os procedimentos legais e contratuais aplicáveis.

11.5.30. Contratar e manter os seguros legal ou convencionalmente obrigatórios relacionados à execução contratual, bem como adotar as medidas necessárias à cobertura dos riscos sob sua responsabilidade, quando exigíveis.

11.5.31. Assegurar o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e de segurança e saúde no trabalho, inclusive quanto à prevenção de acidentes, à adoção de medidas protetivas e ao fornecimento dos equipamentos legalmente exigíveis.

11.5.32. Manter a estrutura operacional necessária à cobertura dos horários de atendimento e providenciar a substituição tempestiva dos profissionais ausentes, observados os quantitativos referenciais, as jornadas legais e os níveis de serviço estabelecidos.

11.5.33. Cumprir as condições estabelecidas no Aviso de Dispensa Eletrônica, no Termo de Referência, nos anexos e na proposta aceita, assumindo os riscos e as despesas ordinárias decorrentes da execução contratual, respeitadas as hipóteses legais de alteração e recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

11.5.34. Efetuar o pagamento dos salários, benefícios e demais parcelas trabalhistas nos prazos legal ou convencionalmente exigíveis, independentemente do recebimento das faturas devidas pelo DETRAN/RJ.

11.5.35. Facilitar a atuação do Gestor e dos Fiscais do Contrato, permitindo o acesso às informações e aos registros pertinentes à execução, observadas as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

11.5.36. Atender às reclamações relacionadas à qualidade dos serviços e providenciar a correção das falhas comprovadamente imputáveis à CONTRATADA, observados os prazos estabelecidos pela fiscalização.

11.5.37. Responsabilizar-se pela conduta de seus empregados e prepostos, assegurando o cumprimento dos padrões de urbanidade, respeito, presteza, ética e atendimento adequado ao público.

11.5.38. Abster-se de divulgar, reproduzir, fornecer ou compartilhar dados pessoais, documentos e informações obtidos em razão da execução contratual sem autorização legal ou institucional, observadas as disposições da LGPD e as responsabilidades previstas no instrumento contratual.

11.5.39. Cumprir as obrigações tributárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, observadas as competências e incidências legalmente aplicáveis.

11.5.40. Manter registro organizado das ocorrências operacionais relevantes, contendo identificação da unidade, data, natureza da ocorrência, medidas adotadas e respectivos encaminhamentos, disponibilizando-o à fiscalização quando solicitado.

11.5.41. Promover a substituição dos profissionais ausentes no prazo máximo de até 2 (duas) horas, contado do início do expediente normal da unidade ou da comunicação da fiscalização, conforme a ocorrência, observados os critérios estabelecidos no item 8.7 e no Anexo VI — IMR nº 004.

11.5.42. Assegurar a execução dos procedimentos de contingência operacional previstos neste Termo de Referência, adotando medidas compatíveis com a natureza das ocorrências e com as responsabilidades atribuídas à CONTRATADA.

11.5.43. Exercer, por intermédio do preposto, a gestão funcional e disciplinar dos empregados, adotando as providências cabíveis diante de ocorrências formalmente registradas e comunicadas pela fiscalização, inclusive substituição do profissional no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quando motivadamente necessária à execução contratual e observados os direitos trabalhistas aplicáveis.

11.5.44. Manter, durante toda a vigência contratual, preposto formalmente indicado e com poderes suficientes para representá-la perante o DETRAN/RJ nos assuntos relacionados à execução, à gestão dos profissionais, às ocorrências operacionais, às medições e às providências administrativas pertinentes.

11.5.44.1. A indicação do preposto deverá conter sua identificação funcional, qualificação pertinente e canais de contato, preferencialmente institucionais, suficientes à comunicação tempestiva com a Administração, observados os princípios de finalidade e necessidade no tratamento de dados pessoais.

11.5.45. Orientar o preposto quanto às obrigações contratuais, às normas institucionais e aos procedimentos de comunicação com a fiscalização, cabendo-lhe receber as notificações e providenciar o encaminhamento e a solução das ocorrências relacionadas à execução.

11.5.46. Assegurar o fornecimento e a reposição tempestiva dos insumos sob sua responsabilidade, mantendo disponibilidade suficiente para a execução dos serviços desde a data de início regularmente estabelecida pela Administração.

11.5.47. Arcar com os custos ordinários decorrentes de eventual insuficiência de dimensionamento de sua proposta, observadas as condições contratuais originalmente estabelecidas e ressalvadas as hipóteses legais de alteração contratual ou restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro.

11.5.48. Responder pelos danos, avarias e extravios de bens sob sua responsabilidade, quando comprovado o nexo com a execução contratual, promovendo a reparação ou reposição nos prazos definidos pela Administração, observados os procedimentos legalmente aplicáveis.

11.5.49. Assegurar que seus empregados observem as normas internas de segurança, identificação, acesso, conduta e utilização dos recursos disponibilizados pelo DETRAN/RJ, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva da CONTRATADA pela gestão de pessoal.

11.5.50. Cumprir as obrigações relativas à prevenção de acidentes do trabalho, à saúde ocupacional e aos demais requisitos de segurança legalmente exigíveis, responsabilizando-se pelas providências cabíveis em relação aos seus empregados.

11.5.51. Observar os limites e os procedimentos legais relativos a eventuais acréscimos ou supressões contratuais, mediante formalização dos instrumentos pertinentes e autorização da autoridade competente.

11.5.52. Disponibilizar, até o início da execução, estrutura de apoio administrativo e operacional no Município do Rio de Janeiro ou em município integrante da Região Metropolitana, com condições suficientes para atendimento às demandas de gestão de pessoal, substituição de profissionais, suporte logístico, tratamento de ocorrências e interlocução com a fiscalização, conforme as exigências justificadas neste Termo de Referência.

11.5.52.1. A estrutura de apoio local constitui obrigação de execução e mobilização contratual, não sendo exigida sua instalação prévia como condição de participação ou habilitação no

procedimento de contratação direta.

11.5.53. Manter canais de comunicação adequados e disponíveis durante os horários de funcionamento dos serviços, assegurando atendimento tempestivo às demandas operacionais e administrativas encaminhadas pela fiscalização.

11.5.54. Adotar as medidas necessárias ao tratamento das ocorrências e incidentes operacionais relacionados às atividades sob sua responsabilidade, comunicando tempestivamente os fatos que possam comprometer a continuidade dos serviços ou a segurança das informações.

11.5.55. Orientar seus empregados quanto à utilização racional dos materiais, equipamentos e demais recursos disponibilizados para execução dos serviços, observadas as práticas de sustentabilidade estabelecidas neste Termo de Referência.

11.5.56. Realizar os exames ocupacionais exigidos pela legislação trabalhista e de segurança e saúde no trabalho, mantendo os respectivos registros e disponibilizando à fiscalização a comprovação pertinente, resguardados o sigilo médico e a proteção dos dados pessoais sensíveis.

11.5.57. Comunicar à fiscalização, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sempre que possível e compatível com as condições legais de concessão, a programação de férias dos profissionais alocados e as respectivas medidas de substituição, assegurando a continuidade operacional.

11.5.58. Apresentar, quando solicitados, os comprovantes de pagamento de salários, benefícios, recolhimento do FGTS, contribuições previdenciárias e demais obrigações pertinentes aos empregados vinculados à execução contratual, nos termos do art. 50 da Lei Federal nº 14.133/2021.

11.5.59. Não empregar menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

11.5.60. Manter equipe suficiente e qualificada para o atendimento da demanda e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, observada a separação entre as atividades de atendimento presencial, liderança, suporte operacional centralizado e cobertura de ausências.

11.5.61. Cumprir as obrigações relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais, adotando medidas administrativas e operacionais para prevenir acessos indevidos, compartilhamento não autorizado de informações e utilização inadequada dos sistemas corporativos.

11.5.62. Comprovar o cumprimento das obrigações relativas ao Programa de Integridade quando caracterizada sua incidência legal, observadas as disposições do item 9.10 deste Termo de Referência e da regulamentação estadual aplicável.

11.5.63. Observar a reserva legal de cargos para pessoas com deficiência e beneficiários reabilitados da Previdência Social, quando aplicável, conforme o art. 93 da Lei Federal nº 8.213/1991 e demais normas pertinentes, considerando a base de cálculo legalmente estabelecida.

11.5.64. Observar as disposições do Decreto Estadual nº 49.233/2024 relativas à destinação de percentual mínimo de vagas a mulheres em situação de violência doméstica e familiar, conforme as condições estabelecidas no item 12 deste Termo de Referência.

11.5.65. Encaminhar as solicitações e providências relacionadas à gestão dos profissionais exclusivamente por intermédio do preposto, cabendo à CONTRATADA a adoção das medidas de seleção, contratação, substituição, orientação e disciplina de seus empregados, vedada a subordinação hierárquica direta destes aos agentes públicos do DETRAN/RJ.

11.5.66. Cooperar com os procedimentos de encerramento e transição contratual, disponibilizando as informações operacionais necessárias, promovendo a devolução dos recursos disponibilizados pela Administração e colaborando com o encerramento dos acessos aos sistemas corporativos, observadas as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

11.5.67. Cumprir as demais obrigações expressamente estabelecidas neste Termo de Referência, em seus anexos e no instrumento contratual, desde que compatíveis com o objeto e com as disposições legais aplicáveis.

12. PERCENTUAL MÍNIMO DE MÃO DE OBRA — GRUPOS VULNERÁVEIS

12.1. MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

12.1.1. Nos termos do art. 25, § 9º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do Decreto Estadual nº 49.233/2024, a CONTRATADA deverá destinar, no mínimo, 5% (cinco por cento) das vagas de trabalho vinculadas à execução contratual a mulheres em situação de violência doméstica e familiar, considerando que o objeto compreende serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e quantitativo superior a 25 (vinte e cinco) trabalhadores.

12.1.2. O percentual mínimo de reserva incidirá sobre o quantitativo total de trabalhadores alocados na execução contratual, observadas as seguintes condições:

a) O resultado fracionário do cálculo será arredondado para o número inteiro imediatamente superior, para assegurar o atendimento do percentual mínimo;

b) A reserva deverá ser observada na mobilização inicial e mantida durante toda a execução contratual;

c) A CONTRATADA deverá promover as medidas de seleção e substituição necessárias à manutenção do percentual exigido, observados os requisitos de qualificação profissional aplicáveis às funções; e

d) As trabalhadoras contratadas em cumprimento à reserva terão assegurados os mesmos direitos trabalhistas, previdenciários e demais condições de trabalho concedidos aos outros empregados.

12.1.3. Para o preenchimento das vagas reservadas, a CONTRATADA poderá articular-se com a Secretaria de Estado da Mulher, órgãos públicos competentes, centros especializados de atendimento à mulher e programas oficiais de intermediação de mão de obra, sem prejuízo da possibilidade de realizar diretamente os procedimentos de seleção, observadas as disposições do Decreto Estadual nº 49.233/2024.

12.1.4. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais e das informações relativas à condição das trabalhadoras contratadas, adotando medidas de proteção, controle de acesso e prevenção de divulgação indevida, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 — LGPD e o Decreto Estadual nº 49.233/2024.

12.1.4.1. A comprovação do atendimento à reserva deverá ocorrer por meios que preservem a identidade e a segurança das trabalhadoras, vedada a divulgação de sua condição aos demais empregados, usuários dos serviços ou terceiros não autorizados.

12.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o início da execução contratual, declaração circunstanciada e documentação comprobatória do cumprimento da reserva de vagas, observados o sigilo dos dados pessoais e os procedimentos definidos pela Administração.

12.1.5.1. O Gestor do Contrato deverá instruir Processo Administrativo de Gestão e Fiscalização da Contratação específico para verificação do cumprimento da reserva, observadas as disposições do art. 9º do Decreto Estadual nº 49.233/2024 e do art. 22 do Decreto Estadual nº 48.817/2023, com a restrição de acesso legalmente exigida.

12.1.6. Em caso de desligamento de trabalhadora contratada em cumprimento à reserva, a CONTRATADA deverá comunicar a ocorrência ao fiscal do contrato ou ao responsável indicado pela Administração no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.

12.1.6.1. Após o desligamento ou outro fato que impeça a manutenção do percentual mínimo, a CONTRATADA deverá providenciar o preenchimento da vaga em aberto no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, observados os requisitos de qualificação e as condições estabelecidas no Decreto Estadual nº 49.233/2024.

12.1.6.2. A indisponibilidade de mão de obra com a qualificação necessária à execução contratual não caracterizará descumprimento da reserva, desde que devidamente justificada e comprovada pela CONTRATADA, permanecendo a obrigação de adoção das medidas cabíveis para viabilizar seu

atendimento.

12.1.7. O descumprimento injustificado das obrigações previstas neste item caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA às medidas e sanções legalmente cabíveis, observados os procedimentos previstos no item 34 deste Termo de Referência e no instrumento contratual.

12.2. ORIUNDOS OU EGRESSOS DO SISTEMA PRISIONAL

12.2.1. Considerando a faculdade prevista no art. 25, § 9º, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, não será estabelecido, com fundamento exclusivamente nesse dispositivo federal, percentual mínimo adicional de reserva de mão de obra para oriundos ou egressos do sistema prisional.

12.2.2. A decisão considera as características específicas da contratação emergencial, especialmente:

a) A necessidade de mobilização tempestiva de profissionais para assegurar a continuidade dos serviços em 105 (cento e cinco) unidades de atendimento, além das atividades de suporte operacional centralizado;

b) A exigência de capacitação prévia e habilitação operacional para execução das atividades de cadastramento biográfico e abertura de requerimentos nos sistemas corporativos do DETRAN/RJ;

c) A necessidade de compatibilizar a contratação de profissionais com os prazos reduzidos de mobilização, a distribuição territorial das unidades e os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência; e

d) A inexistência, no planejamento específico da contratação emergencial, de demonstração de disponibilidade imediata de mecanismos de encaminhamento e seleção capazes de atender a percentual adicional de reserva no prazo previsto para a assunção dos serviços.

12.2.3. A decisão de não estabelecer reserva adicional com fundamento no dispositivo federal não constitui impedimento à contratação de profissionais oriundos ou egressos do sistema prisional que atendam aos requisitos legais e profissionais aplicáveis às funções.

12.2.4. A aplicação da legislação estadual específica sobre reserva de vagas para detentos, egressos do sistema penitenciário e cumpridores de medidas alternativas deverá observar a interpretação jurídica aplicável no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, especialmente quanto à Lei Estadual nº 3.940/2002, com as alterações da Lei Estadual nº 6.346/2012, e aos entendimentos da Procuradoria-Geral do Estado, devendo o enquadramento da presente contratação ser confirmado pela assessoria jurídica competente antes da aprovação definitiva dos instrumentos.

13. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

13.1. A comunicação formal entre a CONTRATADA e o DETRAN/RJ ocorrerá, preferencialmente, por intermédio de preposto formalmente indicado pela empresa antes do início da execução contratual, com poderes de representação administrativa e operacional e capacidade para receber notificações, prestar esclarecimentos e adotar as providências necessárias ao cumprimento das obrigações contratuais.

13.1.1. A indicação do preposto deverá conter sua identificação funcional, atribuições e canais oficiais de contato, cabendo à CONTRATADA manter essas informações atualizadas durante toda a execução contratual.

13.1.2. As determinações, solicitações de regularização e orientações da fiscalização relativas à gestão de pessoal deverão ser dirigidas ao preposto, vedado o exercício de poder de mando ou subordinação hierárquica direta dos profissionais da CONTRATADA por agentes públicos do DETRAN/RJ.

13.2. As comunicações, notificações, solicitações, manifestações e relatórios relacionados à

execução contratual serão realizados, preferencialmente, por meios eletrônicos institucionais, especialmente pelo Sistema Eletrônico de Informações — SEI-RJ, quando disponibilizado o acesso pertinente, e por correio eletrônico institucional, asseguradas a formalização, a tempestividade e a rastreabilidade dos registros.

13.2.1. As comunicações relevantes à fiscalização, à medição dos serviços, à aplicação do Instrumento de Medição de Resultado — IMR e à apuração de descumprimentos contratuais deverão ser documentadas no processo administrativo correspondente, observados os procedimentos legalmente aplicáveis.

13.2.2. Poderão ser utilizados canais adicionais de comunicação para situações operacionais urgentes, desde que as ocorrências relevantes sejam posteriormente formalizadas pelos meios institucionais definidos pela Administração.

13.3. A Divisão de Serviços Desconcentrados — DSD/HAB atuará como unidade centralizadora das comunicações operacionais entre a sede da DIRHAB, as unidades de atendimento presencial distribuídas no Estado e a CONTRATADA, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas ao Gestor e aos Fiscais do Contrato.

13.3.1. As ocorrências relacionadas à continuidade dos atendimentos, à cobertura de ausências, às necessidades de remanejamento operacional e às inconsistências na execução deverão ser comunicadas tempestivamente aos responsáveis pelo acompanhamento contratual, conforme os fluxos definidos pela DIRHAB.

13.4. O preposto deverá permanecer acessível durante os horários de execução dos serviços, mantendo canais de comunicação aptos ao recebimento e encaminhamento de demandas urgentes, à prestação de esclarecimentos e à adoção tempestiva das medidas necessárias à regularização de ocorrências operacionais.

13.4.1. As situações que possam comprometer a continuidade dos serviços, a segurança das informações, a regularidade dos requerimentos ou o atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas imediatamente à Administração, acompanhadas das providências adotadas ou propostas pela CONTRATADA.

13.4.2. As comunicações relacionadas à ausência e substituição de profissionais deverão observar os prazos e procedimentos previstos no item 8.7 deste Termo de Referência e no Anexo VI — Instrumento de Medição de Resultado, quando aplicável.

13.4.3. A utilização dos canais de comunicação e o tratamento das informações deverão observar as normas institucionais de segurança da informação, sigilo e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 — LGPD.

14. CONDIÇÕES NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO

14.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção da capacidade operacional necessária à execução contínua dos serviços nas unidades de atendimento da DIRHAB/DETRAN-RJ, devendo disponibilizar profissionais devidamente capacitados e providenciar a cobertura de ausências, férias, licenças, afastamentos e demais ocorrências que possam comprometer a regularidade do atendimento, observados os prazos de substituição e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, sem ônus adicional à Administração.

14.1.1. A substituição de profissionais ausentes deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (duas) horas, observadas as condições previstas no item 8.7 deste Termo de Referência e os critérios de aferição do Anexo VI — Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

14.2. O dimensionamento das equipes observará a demanda estimada por unidade, os horários de funcionamento, as características dos serviços e os parâmetros de produtividade definidos no Estudo Técnico Preliminar nº 145415551 e na Memória Técnica de Dimensionamento Operacional da DIRHAB, considerando a produtividade referencial de até 48 (quarenta e oito) requerimentos diários por atendente convencional e de até 32 (trinta e dois) requerimentos diários por atendente preferencial,

assegurada a capacidade operacional necessária à continuidade dos serviços.

14.2.1. A estrutura operacional de referência compreende 105 (cento e cinco) unidades de atendimento, com previsão de, no mínimo, um profissional de atendimento e uma liderança local por unidade, observada a distribuição funcional e os quantitativos estabelecidos no dimensionamento técnico e nos anexos deste Termo de Referência.

14.2.2. Os quantitativos referenciais de profissionais constituem parâmetros de planejamento e composição de custos, não se confundindo com unidades autônomas de faturamento, permanecendo a CONTRATADA responsável pela organização da força de trabalho necessária ao cumprimento das obrigações e dos níveis de serviço contratados.

14.3. O remanejamento de profissionais entre unidades, a adequação das escalas às oscilações da demanda e a cobertura de faltas e afastamentos constituem responsabilidades operacionais da CONTRATADA, devendo ser realizados sem comprometimento da continuidade dos atendimentos e mediante observância dos requisitos de qualificação, das jornadas legais e dos procedimentos de comunicação à fiscalização.

14.3.1. A equipe de suporte operacional centralizado na sede da DIRHAB destina-se às atividades específicas de tratamento e regularização de requerimentos, não se confundindo com os profissionais necessários à cobertura de ausências nas unidades presenciais, cujos custos deverão integrar a composição do preço unitário contratado.

14.3.2. A medição e o pagamento dos serviços serão realizados exclusivamente com base nos requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual, mediante aplicação do preço unitário contratado, observados os critérios de qualidade e os ajustes previstos no IMR, sem faixas de remuneração, pagamento mínimo por demanda não realizada ou parcela autônoma de disponibilidade operacional.

15. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

15.1. O recebimento provisório dos serviços será realizado mensalmente pelos fiscais do contrato, observadas suas respectivas atribuições, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação, pela CONTRATADA, do Relatório Gerencial de Produtividade, da memória de cálculo e dos documentos comprobatórios da execução, mediante termo detalhado que registre a verificação das exigências contratuais.

15.2. Para o recebimento provisório, a fiscalização técnica verificará os quantitativos de requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos, bem como a conformidade dos serviços com as especificações contratuais e os indicadores de desempenho aplicáveis. A fiscalização administrativa verificará o cumprimento das obrigações administrativas, fiscais, previdenciárias e trabalhistas, observadas as disposições do Decreto Estadual nº 48.817/2023.

15.3. O recebimento definitivo será realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelos fiscais ou pela comissão formalmente designada pela autoridade competente para essa finalidade, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, com base nos registros de fiscalização e nos documentos apresentados.

15.4. A medição mensal observará exclusivamente os quantitativos de requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização, aplicando-se o preço unitário contratado e os ajustes decorrentes dos indicadores de desempenho, quando cabíveis, vedado o faturamento de requerimentos não executados ou não aceitos.

15.5. Concluído o recebimento definitivo e definido o valor devido, a CONTRATADA será comunicada para emissão da Nota Fiscal/Fatura correspondente, que será submetida à conferência e à atestação pelos fiscais competentes, observadas as disposições do Decreto Estadual nº 48.817/2023. Caberá ao gestor do contrato coordenar a instrução documental e o encaminhamento aos setores responsáveis pela liquidação e pelo pagamento.

15.6. Identificadas divergências nos quantitativos, incorreções documentais ou

desconformidades na execução, a CONTRATADA será formalmente notificada para prestar esclarecimentos ou promover as correções necessárias, no prazo estabelecido pela fiscalização. Havendo controvérsia quanto à dimensão, qualidade ou quantidade dos serviços, a parcela incontroversa será processada para liquidação e pagamento no prazo contratual, nos termos do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021, permanecendo a parcela controvertida sujeita à apuração e regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

15.7. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela regularidade e perfeita execução dos serviços, nos termos da legislação e das disposições contratuais aplicáveis.

16. INSPEÇÃO E VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE DE UNIFORMES E CRACHÁS

16.1. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização do contrato, durante a fase de mobilização, amostras físicas dos uniformes e crachás a serem utilizados na execução dos serviços, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, ou em prazo inferior quando necessário para assegurar o início da execução com os uniformes aprovados, nos termos do art. 21, inciso III, do Decreto Estadual nº 48.816/2023.

16.2. As amostras deverão contemplar os modelos de camisas, calças e crachás previstos neste Termo de Referência, incluindo as cores, os materiais, os acabamentos, as identificações e as logomarcas exigidas, conforme as especificações estabelecidas no item 8.9.

16.3. A fiscalização do contrato realizará a verificação da conformidade das amostras com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, mediante registro formal e fundamentado da aprovação ou reprovação, observados critérios objetivos de avaliação.

16.4. Na hipótese de desconformidade, a CONTRATADA será notificada para apresentar amostra corrigida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ou em prazo inferior compatível com o início da execução contratual, sem prejuízo da adoção das medidas contratuais cabíveis em caso de descumprimento, observados o contraditório e a ampla defesa.

16.5. A confecção e a distribuição dos uniformes e crachás em escala deverão observar os modelos previamente aprovados pela fiscalização, cabendo à CONTRATADA comprovar sua aquisição e entrega aos colaboradores, conforme as disposições do item 8.9 deste Termo de Referência.

17. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE

17.1. A avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços será realizada pela fiscalização do contrato, mediante análise dos relatórios gerenciais de produtividade, registros dos sistemas corporativos do DETRAN/RJ, manifestações dos usuários nos canais oficiais, fiscalizações nas unidades de atendimento e indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), constante do Anexo VI deste Termo de Referência.

17.2. A medição mensal considerará exclusivamente os requerimentos de habilitação efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização, mediante comprovação nos sistemas corporativos, vedado o faturamento de requerimentos não executados, duplicados ou não aceitos, observados os critérios de recebimento estabelecidos no item 15.

17.3. Os requerimentos que apresentarem erros de cadastramento, inconsistências documentais ou outras desconformidades atribuíveis à CONTRATADA não serão aceitos para fins de medição enquanto não forem devidamente regularizados e validados, sem prejuízo da notificação para saneamento das irregularidades identificadas.

17.4. A avaliação do desempenho observará os indicadores, critérios de apuração e ajustes financeiros previstos no Anexo VI – Instrumento de Medição de Resultado (IMR), mediante registro

fundamentado pela fiscalização, vedada a duplicidade de deduções financeiras decorrentes do mesmo fato gerador.

17.5. O descumprimento das condições de execução e dos padrões de qualidade exigidos poderá ensejar a adoção das medidas corretivas e das sanções contratuais cabíveis, observados os procedimentos legais aplicáveis, o contraditório e a ampla defesa.

18. PAGAMENTO

(inciso IV, 'f' art. 17 Decreto nº 48.816/2023)

18.1. O pagamento pelos serviços será realizado mensalmente, sob o regime de empreitada por preço unitário, considerando exclusivamente o quantitativo de requerimentos de habilitação efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual, mediante aplicação do preço unitário único contratado, observados os critérios de medição, recebimento e avaliação de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

18.2. O valor bruto mensal dos serviços medidos será apurado mediante a seguinte fórmula:

TA = Q × PU

Em que:

TA: valor bruto mensal dos serviços medidos, em reais;

Q: quantidade de requerimentos efetivamente processados, validados e aceitos no período;

PU: preço unitário contratado por requerimento, em reais.

18.3. Não haverá pagamento por faixas de produção, faturamento mínimo garantido ou remuneração autônoma pela disponibilidade de postos de trabalho. Todos os custos necessários à execução dos serviços, incluindo mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, supervisão, suporte operacional, cobertura de ausências, insumos, tributos e demais despesas contratuais, deverão estar contemplados no preço unitário contratado.

18.4. A medição mensal será fundamentada nos registros dos sistemas corporativos do DETRAN/RJ, nos Relatórios Gerenciais de Produtividade e nas respectivas memórias de cálculo, não sendo admitido o faturamento de registros duplicados, operações de teste, requerimentos inexistentes ou reprocessamentos decorrentes de falhas imputáveis à CONTRATADA.

18.5. Sobre o valor bruto mensal medido serão aplicados, quando cabíveis, os ajustes financeiros decorrentes dos indicadores estabelecidos no Anexo VI — Instrumento de Medição de Resultado (IMR), mediante apuração fundamentada pela fiscalização, vedada a duplicidade de deduções financeiras relativas ao mesmo fato gerador.

18.6. Concluído o recebimento definitivo dos serviços, nos termos do item 15 deste Termo de Referência, a CONTRATADA será comunicada para emissão da Nota Fiscal/Fatura correspondente ao valor apurado, observados os ajustes e glosas cabíveis. A documentação será submetida à conferência e ao atesto pelos fiscais competentes, para posterior liquidação e pagamento, conforme as disposições do Decreto Estadual nº 48.817/2023.

18.7. Considerando o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS dos empregados vinculados à execução contratual, bem como manter as condições de habilitação e regularidade fiscal, social e trabalhista, observados o art. 50 da Lei Federal nº 14.133/2021 e o art. 28 do Decreto Estadual nº 48.817/2023.

18.8. Constatado inadimplemento de obrigações trabalhistas relativas aos empregados vinculados ao contrato, a Administração poderá reter cautelarmente o valor proporcional ao inadimplemento apurado, condicionando sua liberação à comprovação da regularização, observados o art. 121, § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e o art. 29 do Decreto Estadual nº 48.817/2023, sem prejuízo das demais providências legalmente cabíveis. A medida deverá ser fundamentada e formalizada no processo de gestão e fiscalização contratual.

18.9. Eventuais irregularidades fiscais ou relacionadas à manutenção das condições de habilitação serão objeto de notificação e adoção das providências administrativas cabíveis, não implicando, por si só, a suspensão indiscriminada do pagamento por serviços regularmente executados, ressalvadas as hipóteses legais de retenção e as medidas de proteção das obrigações trabalhistas.

18.10. Havendo controvérsia quanto à dimensão, qualidade ou quantidade dos serviços executados, a parcela incontroversa deverá ser processada para liquidação e pagamento no prazo contratualmente previsto, nos termos do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.11. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento regular da Nota Fiscal/Fatura, observados os procedimentos de liquidação da despesa, a ordem cronológica de pagamentos, as retenções tributárias legalmente exigíveis e as demais condições estabelecidas no instrumento contratual.

18.12. Os quantitativos mensais estimados constituem parâmetros referenciais de planejamento, não representando garantia de demanda mínima. Eventuais quantitativos superiores à estimativa mensal serão remunerados pelo mesmo preço unitário contratado, desde que efetivamente processados, validados e aceitos, respeitados os limites quantitativos e financeiros do contrato, a disponibilidade orçamentária e as exigências legais relativas às alterações contratuais.

18.13. Situações que comprometam a produção por motivos não imputáveis à CONTRATADA, incluindo indisponibilidade de sistemas corporativos, falhas de contratações correlatas ou determinações da Administração, deverão ser registradas e tratadas conforme os procedimentos de contingência e a distribuição de riscos contratuais, sem reconhecimento fictício de requerimentos não processados, resguardados os direitos legalmente assegurados às partes.

19. ENCERRAMENTO DO CONTRATO E PRESTAÇÃO DE CONTAS

19.1. Considerando a natureza emergencial e temporária da contratação, o encerramento ocorrerá ao término de sua vigência ou mediante extinção antecipada formalizada pela Administração, especialmente em decorrência da entrada em operação da contratação regular, observados os procedimentos legais aplicáveis, os direitos das partes e a continuidade dos serviços públicos.

19.2. Por ocasião do encerramento, a CONTRATADA deverá cooperar com a transição operacional, disponibilizando as informações e os registros necessários à continuidade dos serviços, promovendo a devolução dos recursos disponibilizados pelo DETRAN/RJ e colaborando para o encerramento dos acessos aos sistemas corporativos, sem remuneração autônoma adicional.

19.3. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS dos empregados vinculados à execução contratual, inclusive quanto ao último período de prestação dos serviços, observados os respectivos prazos legais e as disposições do art. 28 do Decreto Estadual nº 48.817/2023.

19.4. Na hipótese de desligamento de empregados em decorrência do encerramento contratual, deverão ser apresentados os documentos rescisórios e os comprovantes de quitação das verbas legalmente devidas. Caso os empregados sejam realocados em outras atividades da CONTRATADA, sem interrupção do vínculo empregatício, será suficiente a comprovação dessa condição, sem prejuízo da verificação das obrigações trabalhistas vencidas.

19.5. A fiscalização deverá elaborar relatório conclusivo da execução contratual, contemplando a medição final dos serviços efetivamente executados e aceitos, a verificação das obrigações contratuais e o registro de eventuais pendências, para subsidiar as providências de encerramento pelo gestor do contrato.

19.6. Constatado inadimplemento de obrigações trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao FGTS, a Administração poderá adotar as medidas de proteção legalmente previstas, inclusive retenção proporcional dos valores devidos ou da garantia contratual, conforme a natureza da obrigação e as condições estabelecidas no contrato, observados o art. 121, § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e o art. 29 do Decreto Estadual nº 48.817/2023.

19.7. A liberação da garantia contratual, quando prestada, observará a comprovação do cumprimento das obrigações exigíveis e as condições previstas no instrumento contratual e na legislação aplicável, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA por obrigações decorrentes da execução contratual.

20. INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

20.1. A avaliação da qualidade e da regularidade da prestação dos serviços será realizada pela Comissão de Fiscalização mediante a aplicação de Indicadores de Desempenho Operacional e Nível de Serviço, em cumprimento ao art. 6º, inciso XXIII, alínea "g", da Lei Federal nº 14.133/2021.

20.2. O controle de qualidade observará as fichas técnicas operacionais constantes de Anexo específico deste Instrumento, contemplando a apuração contínua dos seguintes parâmetros:

a) Índice de Conformidade Documental: aferição de inconsistências, recusas de processos ou erros na instrução dos requerimentos de habilitação e conferência de documentos;

b) Índice de Satisfação do Usuário e Qualidade do Atendimento: apuração do volume e procedência de reclamações registradas na Ouvidoria e inspeções *in loco* nas unidades de serviço da Diretoria de Habilitação; e

c) Eficiência e Gestão Operacional: cumprimento das atribuições da função de Líder de Atendimento quanto ao suporte local, gestão de filas e assiduidade da equipe.

20.3. Os requerimentos que apresentarem vícios, erros de cadastramento ou inconsistências documentais por culpa da CONTRATADA não serão atestados para fins de pagamento, sem prejuízo da notificação para saneamento imediato e da apuração de eventuais infrações contratuais, observadas as sanções previstas no instrumento contratual e os procedimentos estabelecidos nos arts. 155 a 158 da Lei Federal nº 14.133/2021.

20.4. O descumprimento comprovado das metas ensejará os ajustes financeiros previstos no Anexo VI — Instrumento de Medição de Resultado (IMR), incidentes sobre o valor mensal dos serviços medidos, observados os critérios e percentuais estabelecidos para cada indicador, vedada a duplicidade de deduções financeiras relativas ao mesmo fato:

IMR nº 001 – Erros de Cadastramento (Digitação/Documentos): desconto de 0,2% a 2,0%, conforme a quantidade de erros. A partir de 200 erros/mês, poderá ser apurada eventual inexecução contratual;

IMR nº 002 – Reclamações de Atendimento (Ouvidoria/Canais Oficiais): meta inferior a 2 reclamações/posto. Desconto de 0,2% a 0,5%, conforme os critérios do Anexo VI. A partir de 30 reclamações, poderá ser apurada eventual inexecução contratual;

IMR nº 003 – Descumprimento de Obrigações do Líder: desconto de 0,2% a 2,0% por falhas em guias e malotes, conforme os critérios do Anexo VI. A partir de 40 ocorrências/mês, poderá ser apurada eventual inexecução contratual;

IMR nº 004 – Prazo para Atendimento de Cobertura de Ausências em Postos: prazo máximo de 2 (duas) horas para substituição. Ajuste financeiro de 1% a 3%, conforme o tempo de atraso e os critérios estabelecidos no Anexo VI;

IMR nº 005 – Inconformidade no Dossiê do Serviço: desconto de 0,2% a 2,0% por retenção incompleta de documentos no envelope RENACH, conforme os critérios do Anexo VI. A partir de 40 ocorrências, poderá ser apurada eventual inexecução contratual.

21. BOAS PRÁTICAS

21.1. A execução contratual observará rigorosamente os deveres de governança pública,

integridade, controle interno e segurança da informação, aplicando-se integralmente as diretrizes do Decreto Estadual nº 48.817/2023 quanto ao acompanhamento, gestão e fiscalização da avença.

21.2. A CONTRATADA e o DETRAN/RJ deverão cumprir rigorosamente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD), garantindo que o tratamento de dados pessoais de requerentes e condutores, no âmbito da abertura e instrução dos processos de habilitação, ocorra estritamente para o cumprimento de finalidade pública e execução das atribuições legais do órgão estatal.

21.3. A CONTRATADA implementará e manterá medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, vazamentos, perda ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, ficando vedado o compartilhamento, a cessão ou o aproveitamento das bases de dados para finalidades estranhas ao objeto desta contratação direta emergencial.

22. REMUNERAÇÃO DO OBJETO

22.1. A remuneração da CONTRATADA será efetuada sob o regime de empreitada por preço unitário, em consonância com o art. 6º, inciso XXVIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, calculada exclusivamente com base no quantitativo de requerimentos de habilitação efetivamente processados, validados e aceitos pela fiscalização contratual no período mensal de apuração, mediante aplicação do preço unitário único contratado.

22.2. A medição, a liquidação e o pagamento observarão os critérios estabelecidos nos itens 15, 17, 18 e 20 deste Termo de Referência, não sendo admitidos pagamento por faixas de produção, faturamento mínimo garantido ou remuneração autônoma pela disponibilidade de postos de trabalho.

22.3. O regime de remuneração por requerimento não exime a CONTRATADA da obrigação de manter os profissionais, insumos e recursos operacionais sob sua responsabilidade, necessários à continuidade dos serviços nas unidades abrangidas pela contratação, observados os horários de funcionamento e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, a partir do início da execução contratual. Os custos correspondentes deverão estar contemplados no preço unitário contratado, sem remuneração adicional.

23. SELEÇÃO DO FORNECEDOR E JUSTIFICATIVA DE PREÇO

23.1. CRITÉRIO DE ESCOLHA DO FORNECEDOR E MOTIVAÇÃO

23.1.1. A seleção do fornecedor será realizada mediante dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, adotando-se o critério de menor preço global estimado para o período contratual, calculado a partir do preço unitário único por requerimento e do quantitativo referencial da contratação, observadas as disposições do Decreto Estadual nº 48.820/2023 quanto ao processamento eletrônico da dispensa e às hipóteses excepcionais de seu afastamento.

23.1.2. Concluída a etapa de seleção, a proposta classificada em primeiro lugar será submetida à análise de conformidade e exequibilidade, mediante verificação de sua compatibilidade com as especificações, quantitativos, condições de execução e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

23.1.3. Para fins de aceitabilidade, serão analisados o valor global ofertado, o preço unitário único por requerimento, a respectiva memória de cálculo, a planilha de composição de custos e formação de preços e os demais elementos exigidos para demonstração da formação do preço, observada a compatibilidade da proposta com o orçamento estimado e com os valores praticados no mercado, inclusive quanto à correção das bases de incidência, percentuais e fórmulas relativos aos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fundiários, vedada a duplicidade de custos ou a inclusão de rubricas sem respaldo legal ou contratual, assegurada a correspondência entre o preço unitário por requerimento, os quantitativos estimados, os valores mensais e o valor global da proposta.

23.1.4. A apresentação do menor preço global não implicará aceitação automática da proposta, podendo a Administração promover diligências para esclarecer ou complementar a instrução quanto à exequibilidade, à composição dos custos e à aderência da proposta às condições estabelecidas para a execução do objeto, observados os limites legais aplicáveis.

23.1.5. A contratação ficará condicionada à comprovação das condições de habilitação e da capacidade técnica e operacional exigidas neste Termo de Referência, inclusive quanto à mobilização necessária para o início da execução na data estabelecida pela Administração.

23.1.6. A justificativa do preço e a razão da escolha do contratado serão formalizadas nos autos, nos termos do art. 72, incisos VI e VII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

24. PRAZO DE VALIDADE DA COTAÇÃO/PROPOSTA

24.1. O prazo de validade da proposta apresentada no processo eletrônico de dispensa será d e **60 (sessenta) dias**, contados da data de sua apresentação, salvo prazo diverso expressamente estabelecido no Aviso de Dispensa Eletrônica.

24.2. Durante o prazo de validade, permanecerão vinculados à proposta os preços, valores unitários, custos, encargos e demais condições ofertadas, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

25. PARÂMETROS OBJETIVOS DE AVALIAÇÃO TÉCNICA

25.1. Não será atribuída pontuação ou valoração técnica às propostas, considerando a natureza comum dos serviços e a possibilidade de definição objetiva dos padrões de desempenho, qualidade e demais requisitos necessários à execução do objeto.

25.2. A avaliação técnica terá caráter exclusivamente eliminatório, destinando-se à verificação da conformidade da proposta com as especificações, requisitos mínimos, condições de execução e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

25.3. proposta que não atender às especificações e aos requisitos mínimos exigidos para a execução do objeto será desclassificada, assegurada, quando cabível, a realização de diligência para esclarecimento ou complementação de informações, observados os limites da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação aplicável.

25.4. A análise técnica não alterará o critério de seleção estabelecido no item 3.12 deste Termo de Referência, permanecendo a classificação das propostas pautada pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que atendidas integralmente as condições de aceitabilidade e habilitação exigidas.

26. CRITÉRIOS DE DESEMPATE

26.1. Na hipótese de empate entre propostas apresentadas no processo eletrônico de dispensa, serão observados os critérios de desempate previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 e na regulamentação estadual aplicável, na forma operacionalizada pelo sistema eletrônico de contratações.

26.2. Persistindo situação de empate após a aplicação dos critérios legais e regulamentares cabíveis, deverá ser observado o procedimento previsto no sistema eletrônico de contratações e nas normas aplicáveis ao processo eletrônico de dispensa.

27. AMOSTRA / PROVA DE CONCEITO / EXAME DE CONFORMIDADE

27.1. A apresentação de amostras de uniformes e crachás para verificação de conformidade

observará o disposto no item 16 deste Termo de Referência, durante a fase de mobilização contratual, não sendo exigida prova de conceito.

28. VISTORIA TÉCNICA FACULTATIVA

28.1. A vistoria técnica aos locais de prestação dos serviços possui caráter estritamente facultativo, nos termos do art. 63, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, constituindo direito da empresa cotante interessada para a justa e precisa avaliação das condições operacionais, físicas, logísticas e tecnológicas das unidades, sem que a sua não realização constitua motivo de inabilitação ou desclassificação na Dispensa Eletrônica.

28.2. A vistoria tem por finalidade franquear às empresas interessadas o conhecimento das instalações físicas, das condições operacionais e da infraestrutura disponibilizada pelo DETRAN/RJ na sede e nas unidades presenciais da DIRHAB, oportunizando o dimensionamento adequado da força de trabalho, dos recursos operacionais sob responsabilidade da CONTRATADA e da logística de transição necessária à assunção dos serviços.

28.3. Por meio da vistoria facultativa, a empresa interessada poderá constatar in loco os fluxos operacionais, o volume de atendimento e as especificidades técnicas das unidades abrangidas pela contratação, formulando proposta comercial compatível com a realidade do órgão.

28.4. A empresa interessada que optar pela realização da vistoria física deverá apresentar-se munida de 02 (duas) vias do Atestado de Vistoria Técnica, conforme modelo constante em anexo específico, devidamente assinado pelo seu representante legal ou responsável técnico. O servidor ou comissão designada pela Diretoria de Habilitação (DIRHAB) formalizará o ateste em uma das vias para devolução à empresa interessada.

28.5. O período para a realização da vistoria técnica facultativa compreenderá o intervalo entre a data de divulgação do Aviso de Dispensa Eletrônica e o dia útil anterior à data limite fixada para a apresentação das propostas comerciais, mediante prévio agendamento e identificação do representante.

28.6. O agendamento da vistoria técnica física far-se-á junto à Diretoria de Habilitação (DIRHAB) do DETRAN/RJ, por meio do telefone (21) 2332-0200 ou e-mail institucional indicado pela Divisão de Suprimentos, em dias úteis, no horário das 09h às 16h.

28.7. A opção pela realização da vistoria técnica física constitui ônus e decisão exclusiva da empresa interessada com vistas à elaboração de sua proposta comercial sob o regime de empreitada por preço unitário, não ostentando caráter eliminatório no processo eletrônico de dispensa.

28.8. Caso a empresa cotante opte por não realizar a vistoria técnica física, deverá apresentar, em substituição ao atestado, a Declaração de Pleno Conhecimento e Não Realização de Vistoria Técnica, firmada por seu responsável técnico.

28.9. A apresentação da Declaração de Pleno Conhecimento supre a realização da vistoria e implica ciência das condições de execução do objeto disponibilizadas pela Administração, cabendo à empresa interessada a responsabilidade pelo adequado dimensionamento de sua proposta.

28.10. A realização da vistoria ou a apresentação da Declaração de Pleno Conhecimento não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das condições contratuais, ressalvados os direitos legalmente assegurados às partes, inclusive quanto ao equilíbrio econômico-financeiro e à distribuição dos riscos contratuais.

29. ESTIMATIVA DE VALOR E MAPA DE RISCOS

29.1. A estimativa de valor da contratação integra o Anexo VII — Orçamento Estimado, contemplando o preço unitário de referência por requerimento, os valores mensal e global estimados para o período contratual e as respectivas memórias de cálculo, com fundamento em pesquisa de preços realizada em conformidade com o art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e com a regulamentação estadual

aplicável.

29.2. A pesquisa de preços deverá observar a análise crítica das referências obtidas, inclusive de contratações similares, com justificativa específica para a inclusão ou exclusão das fontes consultadas, considerando a compatibilidade do objeto, dos quantitativos, das condições de execução e do modelo de remuneração por requerimento, observadas as recomendações constantes do Parecer ASSJUR e dos Vistos da PGE/RJ.

29.3. O orçamento estimado e as respectivas memórias de cálculo integrarão os autos sob o regime ordinário de publicidade, observadas as disposições legais aplicáveis e resguardadas as informações sujeitas a restrição legal de acesso.

29.4. O Mapa de Gerenciamento de Riscos da contratação integra o processo administrativo, nos termos do art. 5º, inciso III, do Decreto Estadual nº 48.816/2023, contemplando ações mitigadoras, especialmente quanto:

a) ao prazo exíguo para análise da documentação de habilitação e da capacidade operacional da empresa a ser contratada;

b) à necessidade de mobilização tempestiva e de transição operacional, visando assegurar a continuidade dos serviços de atendimento e abertura de requerimentos de habilitação; e

c) ao acompanhamento prioritário da contratação regular destinada à substituição da contratação emergencial, observados os limites temporais e a vedação de prorrogação previstos no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

30. INVERSÃO DE FASES

30.1. Não aplicável. O instituto da inversão de fases previsto no art. 17, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021 é próprio de procedimentos licitatórios, não incidindo sobre a contratação direta por dispensa de licitação ora fundamentada, cujo rito é disciplinado pelo art. 72 da referida Lei.

31. RESULTADOS PRETENDIDOS

31.1. Com a presente contratação direta, pretende-se assegurar a continuidade dos serviços de atendimento presencial e abertura de requerimentos de habilitação nas unidades abrangidas pela contratação, garantindo a assunção dos serviços a partir da data de início da execução contratual estabelecida pela Administração, pelo período estritamente necessário à superação da situação emergencial.

31.2. A contratação busca alcançar os seguintes resultados estratégicos e operacionais para a Administração Pública:

a) **Eficiência e Economicidade:** assegurar a correspondência entre os serviços efetivamente executados e a despesa realizada, mediante remuneração por preço unitário único por requerimento processado, validado e aceito pela fiscalização, permitindo a avaliação da economicidade com base nos custos e resultados efetivamente apurados;

b) **Controle e Segurança da Informação:** fortalecimento dos mecanismos de auditoria, rastreabilidade e integridade dos cadastros nas atividades de abertura e instrução dos requerimentos de habilitação de condutores no âmbito do DETRAN/RJ; e

c) **Qualidade do Serviço Público:** manutenção da capacidade operacional e do padrão de atendimento presencial prestado ao cidadão nas unidades da Diretoria de Habilitação.

31.3. Os resultados pretendidos encontram-se em consonância com o demonstrativo constante do item 26 do Estudo Técnico Preliminar, devendo seu acompanhamento observar os indicadores de continuidade operacional, qualidade, produtividade e economicidade nele estabelecidos.

32. DISPOSIÇÕES GERAIS

32.1. O presente Termo de Referência vincula-se ao Ato que autoriza a Contratação Direta e a respectiva proposta, aplicando-se a Lei Federal nº 14.133/2021, os Decretos Estaduais nº 48.816/2023, 48.817/2023, 48.778/2023, 48.820/2023 e 48.650/2023, a Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas de regência. A CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e manter sigilo sobre as informações a que tiver acesso em razão da execução contratual. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, observados os princípios da legalidade, eficiência e interesse público.

33. OBSERVÂNCIA AO MODELO PADRONIZADO REDELOG

33.1. O presente Termo de Referência foi elaborado tomando como referência os modelos e procedimentos disponibilizados no Portal da Rede Logística do Estado do Rio de Janeiro — REDELOG, observadas as adaptações necessárias às características do objeto, à natureza emergencial da contratação e às recomendações dos órgãos de assessoramento jurídico, devendo eventuais alterações em relação aos modelos padronizados ser justificadas nos autos, conforme a legislação aplicável.

34. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

34.1. Constitui infração administrativa a prática, pelo interessado ou pela CONTRATADA, das seguintes condutas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021:

34.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

34.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

34.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o procedimento de contratação direta ou não entregar qualquer documento solicitado pela Administração durante o procedimento;

34.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, especialmente quando:

34.1.5.1. Não encaminhar a proposta adequada ao último valor ofertado ou ao resultado da negociação;

34.1.5.2. Recusar-se a apresentar o detalhamento da proposta, quando exigível;

34.1.5.3. Solicitar a desclassificação após o encerramento da etapa competitiva, sem justificativa admitida pela Administração;

34.1.5.4. Deixar de apresentar amostra exigida no procedimento; ou

34.1.5.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do instrumento convocatório;

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

34.1.6.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

34.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

34.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o procedimento de

contratação direta ou prestar declaração falsa durante o procedimento ou a execução do contrato;

34.1.9. Fraudar o procedimento de contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

34.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, especialmente quando:

34.1.10.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

34.1.10.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento das propostas;

34.1.10.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada; ou

34.1.10.4. Apresentar declaração falsa quanto às condições de participação ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte;

34.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do procedimento de contratação; e

34.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.

34.2. O interessado ou a CONTRATADA que cometer qualquer das infrações previstas no item 34.1 ficará sujeito, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal cabíveis, às seguintes sanções:

34.2.1. Advertência: prevista no art. 156, inciso I e § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicável à infração descrita no item 34.1.1, de menor potencial ofensivo, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

34.2.2. Multa administrativa: prevista no art. 156, inciso II e § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicável às infrações descritas nos itens 34.1.1 a 34.1.12, observado o limite legal mínimo de 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, conforme os seguintes parâmetros:

a) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento), nos casos da infração prevista no item 34.1.1, incidente sobre o valor anual do contrato;

b) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 15% (quinze por cento), nos casos das infrações previstas nos itens 34.1.2 a 34.1.7, incidente sobre o valor anual do contrato;

c) Multa de 5% (cinco por cento) a 30% (trinta por cento), nos casos das infrações previstas nos itens 34.1.8 a 34.1.12, incidente sobre o valor anual do contrato; e

d) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 15% (quinze por cento), incidente sobre o valor anual do contrato, quando não comprovado, no prazo estabelecido pela fiscalização, o cumprimento das obrigações trabalhistas e relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço — FGTS dos empregados diretamente envolvidos na execução contratual, nos termos do art. 50 da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente quanto a:

I – Registros de frequência e jornada;

II – Recibos de pagamento de salários, adicionais, horas extraordinárias, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;

III – Comprovantes de recolhimento do FGTS;

IV – Recibos de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;

V – Comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos empregados desligados até a data da extinção contratual; e

VI – Comprovantes de pagamento de vale-transporte, auxílio-alimentação e demais benefícios previstos na legislação ou nos instrumentos coletivos aplicáveis.

34.2.2.1. Na hipótese de infração cometida antes da celebração do contrato, a base de cálculo da multa prevista no item 34.2.2 será o valor anual estimado da contratação.

34.2.2.2. Em caso de reincidência, o valor total das multas administrativas aplicadas não poderá exceder o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

34.2.2.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à CONTRATADA, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente, nos termos do art. 156, § 8º, da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os procedimentos aplicáveis.

34.2.2.4. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, nos termos do art. 156, § 7º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

34.2.3. Impedimento de licitar e contratar: previsto no art. 156, inciso III e § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicável às infrações descritas nos itens 34.1.2 a 34.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, impedindo o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

34.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar: prevista no art. 156, inciso IV e § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicável às infrações previstas nos itens 34.1.8 a 34.1.12, bem como às demais hipóteses legalmente previstas que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, impedindo o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

34.3. Sem prejuízo da multa administrativa prevista no art. 156, inciso II e § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021, o atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, incidente sobre o valor da nota de empenho ou do saldo não atendido, nos termos do art. 227 da Lei Estadual nº 287/1979, respeitado o limite de 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

34.3.1. Em caso de atraso injustificado na apresentação, suplementação ou reposição da garantia contratual, será aplicada multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso, limitada a 2% (dois por cento).

34.3.1.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias no cumprimento da obrigação relativa à garantia poderá ensejar a extinção contratual por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, observados os procedimentos legais aplicáveis.

34.3.2. O descumprimento das obrigações relativas ao Programa de Integridade, quando legalmente exigíveis, sujeitará a CONTRATADA à multa moratória prevista no art. 6º da Lei Estadual nº 7.753/2017 e no art. 7º do Decreto Estadual nº 50.128/2026.

34.3.3. A aplicação de multa moratória não impedirá sua conversão em multa compensatória, nem a extinção unilateral do contrato e a aplicação das demais sanções legalmente cabíveis, observados os respectivos pressupostos e procedimentos.

34.4. No caso de inexecução total ou parcial do objeto que acarrete a extinção contratual por inadimplemento imputável à CONTRATADA, será devida multa compensatória no percentual de **[PERCENTUAL A DEFINIR PELA ADMINISTRAÇÃO]%** do valor do contrato, observados os requisitos legais de apuração e responsabilização.

34.4.1. A multa compensatória, isoladamente aplicada ou quando somada ao valor da multa moratória convertida, não poderá exceder o limite previsto no art. 412 do Código Civil, correspondente ao valor da obrigação principal.

34.5. Na aplicação das sanções administrativas, serão considerados os seguintes critérios, previstos no art. 156, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021:

a) Natureza e gravidade da infração cometida;

b) Peculiaridades do caso concreto;

c) Circunstâncias agravantes ou atenuantes, observadas as disposições aplicáveis da Lei Estadual nº 5.427/2009;

d) Danos causados à Administração Pública; e

e) Implantação ou aperfeiçoamento de Programa de Integridade, conforme as normas e

orientações dos órgãos de controle.

34.6. A aplicação das sanções competirá às autoridades legalmente habilitadas, observadas as disposições do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação estadual aplicável, cabendo:

a) Ao Ordenador de Despesa, a aplicação das sanções previstas nos itens 34.2.1, 34.2.2 e 34.2.3; e

b) À autoridade máxima do DETRAN/RJ, a aplicação da sanção prevista no item 34.2.4, observado o art. 156, § 6º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

34.7. A aplicação das sanções administrativas ocorrerá mediante regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, observados os procedimentos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 e, subsidiariamente, na Lei Estadual nº 5.427/2009.

34.7.1. A aplicação da sanção será precedida de intimação do interessado ou da CONTRATADA, contendo a descrição dos fatos imputados, a identificação da infração, os dispositivos legais e contratuais pertinentes, a penalidade proposta e, quando aplicável, o respectivo percentual, valor ou prazo, assegurada a possibilidade de apresentação de defesa e produção de provas.

34.7.2. Será assegurado o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentação de defesa, contado da intimação, observados os procedimentos específicos:

a) Para advertência e multa, conforme as disposições legais aplicáveis; e

b) Para impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, conforme o procedimento previsto no art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021.

34.7.3. A decisão administrativa deverá ser expressamente motivada, com indicação dos fatos comprovados, dos fundamentos jurídicos e dos critérios utilizados para definição da sanção aplicada.

34.8. A aplicação das sanções administrativas não exclui:

a) A obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública, nos termos do art. 156, § 9º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 416, parágrafo único, do Código Civil; e

b) A possibilidade de extinção administrativa do contrato, observados os arts. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021 e os procedimentos legalmente aplicáveis.

34.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar serão passíveis de reabilitação, observados os requisitos do art. 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

34.10. Na hipótese de identificação de indícios de ato lesivo à Administração Pública, tipificado na Lei Federal nº 12.846/2013, a documentação pertinente deverá ser encaminhada à autoridade competente para avaliação quanto à instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização — PAR.

34.10.1. A apuração das demais infrações administrativas observará os procedimentos legais próprios, sem prejuízo da apuração conjunta, quando juridicamente cabível.

34.11. As comunicações relativas aos processos de apuração de infrações e aplicação de sanções serão realizadas pelos meios oficiais admitidos pela Administração, inclusive pelo endereço eletrônico cadastrado pelo interessado ou pela CONTRATADA no sistema eletrônico de contratações do Estado, observadas as normas aplicáveis.

34.11.1. Caberá ao interessado ou à CONTRATADA manter atualizados seus dados

cadastrais e canais oficiais de comunicação, observadas as responsabilidades decorrentes das notificações regularmente realizadas.

34.12. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade deverá observar os procedimentos de publicação e comunicação aos órgãos estaduais competentes, inclusive ao Órgão Central de Logística — SUBLOG e à Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro — CGE/RJ, para os registros e comunicações legalmente exigíveis.

34.12.1. A comunicação destinada aos registros no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas — CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas — CNEP observará o prazo de 15 (quinze) dias úteis e os procedimentos previstos no art. 161 da Lei Federal nº 14.133/2021.

34.13. Na hipótese de a multa aplicada não ser integralmente satisfeita mediante os meios legalmente admitidos, deverão ser adotadas as providências administrativas de cobrança cabíveis, inclusive emissão de nota de débito, observados os procedimentos e os prazos previstos na minuta contratual padronizada.

34.13.1. O encaminhamento de débitos à Procuradoria-Geral do Estado para inscrição em dívida ativa e eventual cobrança judicial observará as disposições da legislação aplicável.

34.14. Os ajustes financeiros e as glosas decorrentes da avaliação dos resultados pelo Instrumento de Medição de Resultado — IMR possuem natureza de aferição da execução e da qualidade dos serviços, não se confundindo com as sanções administrativas previstas neste item.

34.14.1. A aplicação dos ajustes previstos no IMR não afasta a possibilidade de apuração de infração administrativa, quando caracterizados seus pressupostos legais, devendo ser preservadas a individualização das ocorrências, a proporcionalidade e a vedação de dupla penalização administrativa pelo mesmo fato.

34.15. As infrações, as sanções, os percentuais, as bases de cálculo e os procedimentos previstos neste item deverão manter correspondência com as disposições do Aviso de Dispensa Eletrônica e da Cláusula Décima Segunda do instrumento contratual, observadas as adaptações formalmente justificadas e aprovadas pela Administração, sem criação de regimes sancionatórios contraditórios.

34. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA

Atenciosamente,

PAULA RAQUEL MARTINS HENRIQUES
Diretora da Divisão de Medicina de Tráfego
e Psicologia para o Trânsito
ID. n°5026390-0

DIOGO PINHEIRO RODRIGUES
Diretor da Divisão de Serviços Desconcentrados
da Diretoria de Habilitação
ID. n°5026079-0

BRUNO BARBOSA XIMENES
Diretor da Divisão de Controle de Habilitação
ID. n°4375340-0

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

Documento assinado eletronicamente por **Bruno Barbosa Ximenes**, **Diretor de Divisão**, em 03/11/2026, às 23:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

Documento assinado eletronicamente por **Diogo Pinheiro Rodrigues**, **Diretor de Divisão**, em 03/11/2026, às 23:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

Documento assinado eletronicamente por **Paula Raquel Martins Henriques**, **Diretora de Divisão**, em 03/11/2026, às 23:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **145426562** e o código CRC **0B9226EB**.

Referência: Processo nº SEI-150016/153427/2026 SEI nº 145426562

Av. Presidente Vargas, 817, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20071-004
Telefone: - www.detran.rj.gov.br/