



# SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

## VOLUME 19

*Regime Jurídico da Lei Federal nº 10.520/02, e, subsidiariamente,  
da Lei Federal nº 8.666/93.*



## Prestação de Serviços de Recepção

[www.cadterc.sp.gov.br](http://www.cadterc.sp.gov.br)



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO EDITAL.....</b>	<b>5</b>
1. PREFÁCIO .....	5
2. INSTRUÇÕES GERAIS.....	6
3. INSTRUÇÕES SOCIOAMBIENTAIS ESPECÍFICAS .....	8
4. EDITAIS .....	9
<b>CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....</b>	<b>11</b>
1. OBJETO .....	11
2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	11
3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA .....	13
4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE .....	15
5. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....	16
<b>CAPÍTULO III – VALORES REFERENCIAIS, DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS .....</b>	<b>31</b>
1. RESUMO – VALORES REFERENCIAIS.....	31
2. DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DOS VALORES UNITÁRIOS .....	31
3. PLANILHA DE ORÇAMENTO – EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DE VALORES REFERENCIAIS .....	38
4. DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS.....	39
5. CUSTO DE MÃO DE OBRA.....	39
6. ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS .....	45
7. BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS .....	59
<b>CRÉDITOS .....</b>	<b>62</b>



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Distribuição dos períodos e frequências da prestação do serviço.....	11
Quadro 2: Estimativa dos preços referenciais (R\$/dia) por regime dos postos e suas respectivas escalas .....	31
Quadro 3: Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira) .....	32
Quadro 4: Posto de Recepcionista diurno - 12 horas diárias (2ª a 6ª feira) .....	33
Quadro 5: Posto de Recepcionista diurno – 8 horas diárias (2ª feira a domingo) .....	34
Quadro 6: Posto de Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo) .....	35
Quadro 7: Posto de Recepcionista noturno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo) .....	36
Quadro 8: Posto de Recepcionista diuturno – 24 horas (2ª feira a domingo) .....	37
Quadro 9: Exemplo de planilha de orçamento para aceitabilidade de preços ofertados .....	38
Quadro 10: Distribuição do piso salarial por períodos e frequências .....	39
Quadro 11: Quantidade de tarifas fornecidas por dia trabalhado, por posto de trabalho .....	41
Quadro 12: Custo mensal com vale-transporte, por posto de trabalho .....	42
Quadro 13: Custo mensal com vale-refeição, por posto de trabalho .....	42
Quadro 14: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil dos uniformes por posto ..	44
Quadro 15: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil de outros itens por posto ..	45
Quadro 16: Parâmetros para cálculo do BDI .....	61

# CAPÍTULO I



## Orientações para Elaboração do Edital



# CAPÍTULO I – ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO EDITAL

## 1. PREFÁCIO

Este volume trata do estabelecimento de diretrizes e parâmetros para orientar a contratação da Prestação de Serviços de Recepção, visando a padronização e manutenção da qualidade das atividades a serem executadas.

A Prestação de Serviços de Recepção consiste em receber e atender de forma satisfatória uma pessoa ou um indivíduo. Dessa forma, a adequada prestação do serviço requer um padrão de qualidade no trato com o usuário, buscando o atendimento às suas solicitações.

A excelência no ato de recepcionar o público, em geral, é obtida por meio da celeridade na oferta de informações corretas, completas, atualizadas e compreensíveis às necessidades do usuário, sendo muitas vezes uma atitude individual e não apenas uma diretriz da empresa.

Nesses termos, com vistas a assegurar a qualidade na execução do serviço de recepção à Administração Pública, recomenda-se a observação dos seguintes princípios:

- Assegurar a satisfação do cliente com a qualidade dos serviços prestados, verificando se o que é estabelecido atende a todos os usuários e realizando o serviço com excelência, checando os passos necessários para sua execução;
- Garantir que o serviço de recepção atenda à real necessidade do usuário, preocupando-se com que a prestação do serviço corresponda às suas expectativas; e
- Manter a qualidade dos serviços prestados por meio das seguintes ações:
  - Identificar as necessidades dos usuários;
  - Cuidar da comunicação verbal e escrita;
  - Evitar informações conflitantes;
  - Diminuir atividades redundantes;
  - Cumprir prazos e horários;
  - Desenvolver seus serviços com qualidade;
  - Transmitir os diferenciais da organização;
  - Buscar uma boa relação atendente x usuário;
  - Ser empático;
  - Analisar as reclamações; e
  - Acatar as boas sugestões.

Face a tais pressupostos, o conteúdo elencado neste estudo se propõe a apresentar, em três capítulos, as premissas acerca da contratação de serviços terceirizados continuados de recepção.



O presente capítulo se dedica a apresentar orientações a serem consideradas em favor da elaboração de edital para contratação do serviço.

Em seguida, o Capítulo II apresenta as especificações técnicas gerais em torno da Prestação de Serviços de Recepção e o modelo proposto para a avaliação e acompanhamento da qualidade do serviço prestado. Recomenda-se que o referido modelo seja parte integrante dos editais de contratação, devendo também estar presentes nos decorrentes contratos.

Por fim, no Capítulo III estão identificados os valores referenciais do serviço continuado de recepção. Ademais, o referido capítulo evidencia a metodologia aplicada para mensuração de tais custos.

## 2. INSTRUÇÕES GERAIS

O presente estudo tem por objetivo apresentar as premissas acerca da contratação do serviço terceirizado de recepção para o atendimento ao público em instituições e órgãos governamentais do estado de São Paulo.

Para melhor utilização das informações e dos dados constantes neste volume, devem ser observadas as instruções gerais a seguir.

2.1. A nomenclatura recomendada para definição do objeto é: **Prestação de Serviços de Recepção**.

2.2. A decisão da escolha da contratação dos serviços de recepção deverá estar embasada em análise criteriosa das reais necessidades dos postos de trabalho a serem contratados, considerando-se as especificações técnicas de cada tipo de serviço e a legislação específica.

Essa seleção é fundamental para a satisfação das necessidades do Contratante, apresentando reflexos significativos nas despesas decorrentes. Portanto, quando da contratação da Prestação de Serviços de Recepção, faz-se importante conhecer as especificações constantes no caderno de Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios – Vol. 02, objetivando selecionar a alternativa que melhor atenda às necessidades, tendo em vista o equilíbrio entre os princípios da eficiência e da economicidade.

2.3. Fica definido como unidade de medida para a contratação desses serviços o **Posto/dia**, tendo em vista a facilidade de administração/gerenciamento do contrato e consequente padronização no âmbito do Estado.

2.4. O termo “valores referenciais”, constante neste estudo, refere-se aos valores definidos com base em composições técnicas estabelecidas para a execução dos serviços e em preços médios referenciais obtidos no mercado, via processo de pesquisa, e deverão ser utilizados como parâmetro de aceitabilidade dos menores preços ofertados.

2.5. As especificações técnicas, os critérios para composição de preços, os encargos sociais, os Benefícios e Despesas Indiretas (BDI) e os critérios de reajuste de preços foram desenvolvidos levando-se em consideração a experiência e os dados históricos do Estado de São Paulo.



- 2.6. Foram pesquisadas e aplicadas todas as legislações pertinentes à Prestação de Serviços de Recepção, incluindo as legislações específicas, referentes a licitações e contratos, encargos trabalhistas, previdenciários, tributários/fiscais, bem como os dissídios das convenções coletivas das categorias profissionais.
- 2.7. Para o reajustamento dos preços, deverão ser observadas as disposições contidas no Decreto Estadual nº 48.326/2003 e na Resolução CC-79/2003, alterada pela Resolução CC-24/2009.
- 2.8. Como as exigências estabelecidas nas especificações técnicas são, em princípio, de uso comum aos órgãos da Administração Pública Estadual e de cunho abrangente, as especificidades dos serviços de recepção que se apresentem como importantes para cada Contratante deverão ser consideradas tanto na adaptação das especificações técnicas, como na composição dos respectivos preços dos serviços. Ou seja, caso o Contratante necessite de especificidades para a contratação dos serviços de recepção não considerados neste caderno, é de sua responsabilidade providenciar as adequações necessárias para a contratação do serviço.
  - 2.8.1. Necessidades específicas não contempladas nas especificações técnicas ou itens originalmente agregados que se apresentem como excessivos em uma determinada contratação implicarão em ajustes e adaptações pelos próprios órgãos nas correspondentes composições de preços constantes no Capítulo III deste volume.
  - 2.8.2. Este procedimento é extensivo para situações diferenciadas nas diversas regiões do estado, a exemplo do piso salarial da região, vale-refeição, vale-transporte e outros.
- 2.9. As especificações técnicas constantes no Capítulo II deste documento deverão, obrigatoriamente, estar adequadas às modificações de composição de preços tratadas no item anterior.
  - 2.9.1. As especificações técnicas poderão, ainda, sofrer adaptações para atender às peculiaridades de cada órgão da Administração, mesmo que tais modificações não venham alterar a composição dos preços dos serviços.
- 2.10. Recomenda-se o período de 30 (trinta) meses para a vigência inicial dos contratos.
- 2.11. Encontra-se inserida no presente estudo (Anexo VI) ferramenta a ser utilizada na gestão contratual, integrante do procedimento "Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção".



### 3. INSTRUÇÕES SOCIOAMBIENTAIS ESPECÍFICAS

- 3.1. Este caderno foi revisado a partir de uma ótica mais humanista e legal voltada à proteção do homem e do ambiente em que vive, para preservá-lo e, assim, proteger a vida em termos imediatos e a médio e longo prazos. Considerando que os recursos naturais são finitos, o Governo do Estado de São Paulo tem buscado elaborar políticas para regular a necessária e equilibrada interação do homem com a natureza. Essas políticas também se encontram neste caderno, em conformidade com o Decreto Estadual nº 50.170, de 04 de novembro de 2005.
- 3.1.1. Para as ocorrências relativas ao descarte de materiais potencialmente poluidores, deverão ser elaborados manuais de procedimentos a serem observados tanto pelo Contratante como pela Contratada, a exemplo:
- Em atendimento à Resolução CONAMA nº 401, de 05 de novembro de 2008, e às Leis Estadual nº 12.300/2006 e Federal nº 12.305/2010 de Resíduos Sólidos e seus respectivos decretos regulamentadores, bem como à Resolução SMA nº 45/2015, o Contratante deverá entregar as pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos nos pontos de coleta credenciados e inseridos em rede de programa de responsabilidade pós-consumo do setor de pilhas e baterias.
- 3.2. Observa-se que a Lei Estadual nº 13.798/2009, que instituiu a Política Estadual de Mudanças Climáticas (PEMC), tem por objetivo geral estabelecer o compromisso do Estado frente ao desafio das mudanças climáticas globais e dispor sobre as condições para as adaptações necessárias aos impactos derivados das mudanças climáticas, bem como contribuir para reduzir ou estabilizar a concentração dos gases de efeito estufa na atmosfera. Nesse contexto, cabe ressaltar que a transparência na Administração Pública deve ser reconhecida como ação de cunho socioambiental, pois o acesso às informações, propiciado à sociedade por meio de ferramentas como os sites Cadastro de Serviços Terceirizados, Pregão e e-negociospublicos, a exemplo de outros sistemas de apoio à gestão da Administração Pública Estadual, facilita o acompanhamento do desempenho das compras governamentais.
- 3.3. Observa-se também que a prática de valores éticos e socioambientais que envolvem a licitação e se estendem na gestão contratual reflete a responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor. Assim devem ser entendidas, por exemplo, a exigência de declarações de que o licitante se encontra regular perante o Ministério do Trabalho e Previdência, assim como exigências relativas ao atendimento das normas de saúde e segurança do trabalho.
- 3.4. Também merecem destaque práticas de gestão no cumprimento das determinações legais que conferem à Administração importante papel na garantia de direitos e conquistas trabalhistas, tais como a observação quanto ao recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, retenções da Previdência Social e exigências decorrentes de convenção ou acordo coletivo das categorias profissionais envolvidas na execução dos serviços terceirizados.





- 3.5. A justa aplicação de sanções administrativas, inclusive decorrentes de infrações ambientais, com a respectiva divulgação no portal [https://www.bec.sp.gov.br/Sancoes\\_ui.aspx/sancoes.aspx](https://www.bec.sp.gov.br/Sancoes_ui.aspx/sancoes.aspx), reflete o tratamento a fornecedores com comportamentos incompatíveis com os valores éticos da Administração Pública.
- 3.6. As especificações socioambientais encontram-se de acordo com os manuais de boas práticas e a legislação vigente até a presente data.

#### **4. EDITAIS**

A Unidade Compradora deverá utilizar a minuta de edital de pregão eletrônico elaborada pela Subprocuradoria Geral do Estado da Consultoria Geral e, portanto, pré-aprovada pela PGE, objetivando a Prestação de Serviços de Recepção, seguindo as recomendações e atentando-se a todas as orientações jurídicas constantes naquele documento.

A minuta está disponível no site [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção PGE – Minutas de Contratações.

# CAPÍTULO II



## Especificações Técnicas



## CAPÍTULO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

#### ANEXO I.1.

#### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

##### 1. OBJETO

Prestação de Serviços de Recepção com a efetiva cobertura dos postos designados, nos locais especificados na tabela de postos e locais que constitui o Anexo I.2 deste Termo de Referência.

##### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A contratação de serviços de recepção provém da necessidade de realização de atividades acessórias, tais como identificação, controle de acesso e direcionamento de visitantes. Esses serviços promovem agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pelo Contratante.
- 2.2. Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados na tabela constante do Anexo I.2 deste Termo de Referência, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir.

**Quadro 1: Distribuição dos períodos e frequências da prestação do serviço**

Turno	Frequência	Nº de Horas
Diurno	2ª a 6ª feira	44 horas semanais
	2ª a 6ª feira	12 horas diárias
	2ª feira a domingo	8 horas diárias
	2ª feira a domingo	12 horas diárias
Noturno	2ª feira a domingo	12 horas diárias
Diuturno	2ª feira a domingo	24 horas diárias

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

- 2.3. A Prestação de Serviços de Recepção nos postos fixados pelo Contratante envolve a alocação, pela Contratada, de empregados capacitados para:
  - Assumir o posto devidamente uniformizados e com aparência pessoal adequada;
  - Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados;
  - Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando-o corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;
  - Receber de forma educada e prestativa os usuários que se dirigirem às Unidades Administrativas do Contratante, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;



- Comunicar imediatamente ao Contratante quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (CETESB), dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;
- Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas simples de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;
- Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando os mesmos aos funcionários competentes;
- Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de seu uso. Essa identificação deve ser feita utilizando-se de sistema convencional de controle de acesso às dependências da Administração ou de sistema informatizado que venha a ser utilizado na recepção da unidade.

Obs.: O documento de identidade deve ser solicitado à pessoa para que seus dados sejam anotados no ato, e o mesmo deve ser devolvido imediatamente ao interessado, conforme disposto na Lei Federal nº 9.453/1997.

- Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;
- Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;
- Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;
- Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante. Facilitar, na medida do possível, a atuação das mesmas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;
- Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;
- Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;



- Repassar para o(s) Recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;
  - Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante; e
  - Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.
- 2.4. A Contratada deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pelo Contratante, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.
- 2.5. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação do Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.
- 2.6. O início da execução do objeto deste instrumento somente será autorizado após a apresentação da relação de profissionais da Contratada que atuarão no âmbito desta contratação e a assinatura dos respectivos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso em conformidade com o modelo que constitui o Apêndice 1 deste Anexo I, comprometendo-se a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados e informações.

### **3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

Para a Prestação dos Serviços de Recepção, a Contratada obriga-se a:

- 3.1. Implantar, no prazo fixado na autorização de início dos serviços, os respectivos postos relacionados no Anexo I.2 deste Termo de Referência e nos horários fixados na escala de serviço elaborada pelo Contratante.
- 3.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 3.3. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação dos postos contratados com suas carteiras de trabalho devidamente registradas, e obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 3.4. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, sempre de forma educada e prestativa, ou encaminhá-lo ao departamento responsável, após devidamente anunciado.
- 3.5. Prestar serviço de apoio administrativo ao público em geral, sejam visitantes ou funcionários, respeitando os procedimentos do Contratante.



- 3.6. Designar, para a realização dos serviços, empregados devidamente qualificados, com experiência de mais de 1 (um) ano na função.
- 3.7. Manter funcionários devidamente treinados para o exercício de suas obrigações.
- 3.8. Disponibilizar em todos os postos objeto da contratação trabalhadores com instrução mínima de segundo grau completo e idade mínima de 18 anos.
- 3.9. Fornecer mão de obra com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os funcionários para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada.
- 3.10. Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra).
- 3.11. Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados.
- 3.12. Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os empregados.
- 3.13. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.
- 3.14. Atender de imediato às solicitações do Contratante quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.
- 3.15. Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos.
- 3.16. Apresentar, sempre que solicitados, os comprovantes de pagamento de benefício e encargos.
- 3.17. Fornecer todos os benefícios que estejam estabelecidos na convenção, acordo coletivo de trabalho ou sentença normativa, e legislação aplicável aos empregados envolvidos na prestação dos serviços.
- 3.18. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas do Contratante.
- 3.19. Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional.
- 3.20. Responder por desaparecimentos ou danos a bens materiais ou avarias que possam ser causados por seus colaboradores, ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.



- 3.21. Observar as condições de uso de sistema de escrituração digital de obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais que sejam estabelecidas por legislação federal, atendendo ao disposto no artigo 16 da Lei Federal nº 13.874/2019.
- 3.22. Prover todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época devida, visto que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante.
- 3.23. Tomar partido sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do Contratante.
- 3.24. Cumprir todos os encargos decorrentes de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 3.25. Arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- 3.26. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos supracitados não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação.

#### **4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

O Contratante responsabiliza-se por:

- 4.1. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada.
- 4.2. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.
- 4.3. Indicar, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual.
- 4.4. Expedir Autorização de Serviços com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de início da execução dos mesmos.
- 4.5. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas.
- 4.6. Indicar instalações sanitárias.
- 4.7. Fornecer a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas e internet.
- 4.8. Indicar vestiários com armários guarda-roupas.



## **5. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 5.1. A fiscalização do Contratante terá livre acesso aos locais de execução do serviço.
- 5.2. O Contratante exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado, cabendo também realizar avaliação periódica das atividades desenvolvidas pela Contratada.
- 5.3. O Contratante poderá ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionários da Contratada que estiverem sem uniforme ou crachá, que embarçarem ou dificultarem a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a exclusivo critério do Contratante, julgar inconveniente.
- 5.4. O Contratante utilizará o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, anexado ao edital e de pleno conhecimento das partes, para acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos, medição dos níveis de qualidade e correção de rumos.
- 5.5. O Contratante executará mensalmente a medição dos serviços prestados em conformidade com a quantidade de postos/dia efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados por motivos imputáveis à Contratada, e percentual decorrente de avaliação da qualidade dos serviços, sem prejuízo das sanções disciplinadas em contrato.

### **ANEXO I.2.**

#### **TABELA DE POSTOS E LOCAIS**

OBS: Este é apenas um modelo sugerido pela PGE para que a Unidade Compradora possa adaptar o Termo de Referência às suas necessidades particulares. Aqui, a edição é livre.

Usando as tabelas abaixo, informe o endereço completo do local de prestação dos serviços e, também, quais serão os tipos de postos objeto da contratação com as suas respectivas quantidades, em conformidade com o Anexo I.1 – Especificações Técnicas deste Termo de Referência e com as recomendações do Volume 19 do CadTerc.

### **1. POSTOS E LOCAIS**



**Unidade nº 1**

Unidade			
(Denominação completa do órgão ou entidade em que os serviços serão prestados)			
Endereço			
(Endereço completo do local de prestação dos serviços)			
Item	Descrição dos Serviços	Nº de Postos	Local do Posto
1	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira		
2	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira		
3	Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo		
4	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo		
5	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo		
6	Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo		

**Unidade nº 2**

Unidade	
(Denominação completa do órgão ou entidade em que os serviços serão prestados)	
Endereço	
(Endereço completo do local de prestação dos serviços)	

Item	Descrição dos Serviços	Nº de Postos	Local do Posto
1	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira		
2	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira		
3	Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo		
4	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo		
5	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo		
6	Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo		

Se a contratação for dividida em lotes, em conformidade com a opção de adjudicação exercida no item 6.7 do Edital, usar a redação a seguir. É necessário lembrar que cada imóvel ou unidade corresponde a um agrupamento de itens de serviços, os quais serão considerados itens distintos para fins de adjudicação ou, ainda, serão reunidos em lotes que reúnem múltiplas unidades.

**2. COMPOSIÇÃO DOS LOTES**

2.1. A contratação será dividida em \_\_ (\_\_\_\_) lotes, discriminados da seguinte forma:

- 1º lote: (indique as unidades que o compõem);
- 2º lote: (indique as unidades que o compõem).



- 2.2. Faculta-se ao licitante a participação em quantos lotes forem de seu interesse.  
Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
(nome e cargo do servidor)

Nos termos do art. 7º, § 2º, I da Lei federal nº 8.666/1993,  
APROVO este Termo de Referência.

\_\_\_\_\_  
(nome e cargo da autoridade competente)

## APÊNDICE 1 DO ANEXO I

### MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

- Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelo representante legal da Contratada

A Contratada \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o número \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, doravante designada Signatário, neste ato representada por \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o número \_\_\_\_\_, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelos profissionais da Contratada \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o número \_\_\_\_\_, doravante designado(a) Signatário, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessada em função da execução do objeto do contrato \_\_/\_\_.
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou



acessadas.

5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.
9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, cuja cópia recebeu:\_\_\_\_\_.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário assina o presente Termo.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

## ANEXO II – MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

As unidades indicadas abaixo são apenas um exemplo. Cada Unidade Compradora deverá adaptar este modelo às suas necessidades, em harmonia com o que for definido em relação ao conteúdo da Tabela de Postos e Locais (Anexo I.2 do Termo de Referência).

Por isso, a edição também é livre neste Anexo II. Este modelo de planilha deve explicitar o tipo de posto exigido, indicando o número de cada tipo de posto e a estimativa de dias trabalhados, além de campos em branco para futuro preenchimento pelo licitante do preço unitário para cada item, do correspondente total e do valor total para a contratação (em R\$).



## Unidade nº 1:

Item	Descrição dos Serviços	Nº de Postos (1)	Dias Trabalhados (2)	Preço Unitário (R\$/Posto/dia) (3)	Total (R\$) (4) = (1) * (2) * (3)
1	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira				
2	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – de 2ª a 6ª feira				
3	Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – de 2ª feira a domingo				
4	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo				
5	Posto de Recepcionista 12 horas diária – noturno – 2ª feira a domingo				
6	Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo				
Valor Total (R\$)					

## Unidade nº 2:

Item	Descrição dos Serviços	Nº de Postos (1)	Dias Trabalhados (2)	Preço Unitário (R\$/Posto/dia) (3)	Total (R\$) (4) = (1) * (2) * (3)
1	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira				
2	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira				
3	Posto de Recepcionista 08 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo				
4	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo				
5	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo				
6	Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo				
Valor Total (R\$)					

\*

Indique as informações abaixo, atentando-se ao disposto no item 3.3 do edital:

- Mês de referência dos preços: Janeiro/20XX; e
- Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

Se a contratação for dividida em lotes, em conformidade com a opção de adjudicação exercida no item 6.7 do edital, acrescente ao Anexo II a redação seguinte:

## Proposta para o Lote nº 1:

Total	Unidade Nº 1 (1)	Unidade Nº 2 (2)	Total do Lote (1) + (2)

## Proposta para o Lote nº 2:

Total	Unidade Nº 4 (1)	Unidade Nº 5 (2)	Total do Lote (1) + (2)



## ANEXO VI – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

### 1. INTRODUÇÃO

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

### 2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Recepção.

### 3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Recepção se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Desempenho profissional;
- Desempenho das atividades; e
- Gerenciamento.

### 4. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

#### 4.1. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

4.1.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

4.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.1.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser



analisado.

## 5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

### 5.1. Desempenho Profissional

Itens	Percentual de Ponderação
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%
Uniformes e identificação	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### 5.2. Desempenho das Atividades

Itens	Percentual de Ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos e acessórios	20%
Atendimento às ocorrências	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### 5.3. Gerenciamento

Itens	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Equipe de Fiscalização

- Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

### 6.2. Gestor do Contrato

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

## 7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 7.1. Cabe a cada unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
- 7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o gestor do contrato.
- 7.3. Cabe a cada unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante esse período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.
- 7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos nesse procedimento, garantindo defesa prévia à Contratada.
- 7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ela.
- 7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:
  - Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo VI;
  - Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo VI;
  - Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo VI.





## 8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

- 8.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme a tabela a seguir.

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

- 8.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste Anexo VI e na Cláusula Nona do termo de contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

## 9. SUBANEXOS

- 9.1. Anexo VI.1 – Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.
- 9.2. Anexo VI.2 – Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.
- 9.3. Anexo VI.3 – Relatório das Instalações e Quadro-resumo.





## ANEXO VI.1 – Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Recepção

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos e acessórios	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
Total			

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)			
---	--	--	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável da Contratada:
-------------	--	-----------------------------------	--

**ANEXO VI.2 – Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Recepção**

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios a seguir.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item **NÃO AVALIADO** e anexar justificativa.

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das atividades	<p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada;</li><li>Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados;</li><li>Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;</li><li>Receber de forma educada e prestativa os usuários, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;</li><li>Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada;</li><li>Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;</li><li>Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;</li><li>Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, e encaminhando os mesmos aos funcionários competentes;</li><li>Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de sua utilização;</li><li>Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;</li><li>Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;</li><li>Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;</li><li>Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;</li><li>Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante;</li><li>Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;</li><li>Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;</li><li>Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;</li><li>Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;</li><li>Repasar para o(s) Recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;</li><li>Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante;</li><li>Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.</li></ul>



Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cobertura dos postos nos horários determinados	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilização de empregados em quantidade necessária, estando os mesmos uniformizados e portando crachá com foto recente e devidamente registrados em sua carteira de trabalho;</li><li>Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; e</li><li>Cumprimento integral de horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.</li></ul>
Qualificação/atendimento ao público/postura	<ul style="list-style-type: none"><li>Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público;</li><li>Empregados com instrução mínima de segundo grau ou equivalente, comprovada por escola reconhecida;</li><li>Empregados qualificados em serviços de recepção, digitação e operação de sistemas de controle de acesso, equipamentos de proteção, preenchimento de fichas e relatórios de atividades e ocorrências e controle de pessoas, com experiência mínima de mais de um ano na função; e</li><li>Empregados capacitados e treinados com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.</li></ul>
Uniformes e identificação	<ul style="list-style-type: none"><li>Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente;</li><li>Empregados com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos; e</li><li>Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.</li></ul>

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Especificação técnica dos serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.</li></ul>
Equipamentos e acessórios	<ul style="list-style-type: none"><li>Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.</li></ul>
Atendimento às ocorrências	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do Recepcionista diante da situação;</li><li>Registro e controle diários das ocorrências do posto;</li><li>Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra); e</li><li>Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.</li></ul>



Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)				
Periodicidade da supervisão	▪ Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.				
Gerenciamento das atividades operacionais	▪ Administrar as atividades operacionais; e ▪ Garantir que os veículos eventualmente envolvidos na execução dos serviços sejam movidos por fontes de energia que causem menor impacto ambiental (etanol, Gás Natural Veicular – GNV ou elétrico).				
Atendimento às solicitações	▪ Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.				
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	▪ Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato.				
	Documentos	Início da Prestação	Alteração no Quadro de Empregados	Comprovação Anual	Comprovação Mensal
	Contrato de trabalho	X	X		
	Convenção/ Acordo/ Sentenças normativas	X		X	
	Registro do empregado (livro com número de registro e da CTPS)	X	X		
	RAIS	X		X	
	Folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário-família, vale-transporte, vale-refeição, cesta básica, assistência médica e hospitalar, auxílio funeral, seguro de vida e contribuição sindical que estejam previstos na legislação, convenção, acordo coletivo de trabalho ou sentença normativa aplicável)	X			X
Havendo a rescisão de contrato de trabalho de um empregado sob este contrato e substituição por outro, a Contratada se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos:					
▪ Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho nos termos da legislação em vigor; ▪ Documento de concessão de aviso-prévio trabalhado ou indenizado; ▪ Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro Desemprego; ▪ Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado; e ▪ Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional.					



## Anexo VI.3 – Relatório das Instalações e Quadro-resumo – Prestação de Serviços de Recepção

### Relatório das Instalações

Locais de Prestação dos Serviços	Subtotal Grupo 1	Subtotal Grupo 2	Subtotal Grupo 3	Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)
Avaliação Global				

### Quadro-resumo

Grupo	Mês												Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Total													

# CAPÍTULO III



**Valores Referenciais,  
Definições e Critérios para  
Elaboração dos Preços**



## CAPÍTULO III – VALORES REFERENCIAIS, DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS

### 1. RESUMO – VALORES REFERENCIAIS

Os valores referenciais dos postos por dia têm como base de referência Janeiro de 2023, sendo apresentados no quadro a seguir e levam em consideração os Benefícios e Despesas Indiretas (BDI), que serão apresentados no Capítulo III deste documento.

A unidade de medida utilizada para a contratação dos postos de serviço (Posto/dia) visa à padronização das contratações, objeto deste volume, no âmbito do Estado de São Paulo. Entende-se pela unidade de medida Posto/dia o trabalho de 1 (um) Recepcionista em 1 (um) local determinado por certo período.

**Quadro 2: Estimativa dos preços referenciais (R\$/dia) por regime dos postos e suas respectivas escalas**

Prestação de Serviços de Recepção – Vol. 19	Posto/dia
Valores referenciais com BDI e tributos	R\$/dia
Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais – 2ª a 6ª feira	R\$ 252,80
Posto de Recepcionista diurno – 12 horas diárias – 2ª a 6ª feira	R\$ 336,70
Posto de Recepcionista diurno – 08 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 243,06
Posto de Recepcionista diurno – 12 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 323,37
Posto de Recepcionista noturno – 12 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 371,95
Posto de Recepcionista diuturno – 24 horas diárias – 2ª feira a domingo	R\$ 695,15

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

Os preços dos serviços apresentados deverão ser utilizados como critério de aceitabilidade dos preços.

### 2. DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DOS VALORES UNITÁRIOS

A composição dos preços apresentada a seguir demonstra de forma analítica todos os insumos, quantidades, ponderações, preços e demais variáveis que interferem na formação dos preços dos serviços de recepção. Os quadros abaixo (Quadro 3 a Quadro 8) apresentam os custos dos postos segundo as escalas.

Para o cálculo da cobertura do intervalo de repouso e alimentação, foi considerado o custo para a reposição por um outro profissional com o mesmo regime de trabalho.

Os somatórios dos itens de composição de custos foram arredondados em duas casas decimais.



## a) Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

## Quadro 3: Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 44 HORAS SEMANAIS DIURNO DE SEG A SEX		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2023		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 1.660,18</b>	<b>31,7557%</b>
Salário-base	R\$ 1.660,18	31,7557%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 668,86</b>	<b>12,7939%</b>
Vale-transporte	R\$ 100,16	1,9158%
Custo mensal	R\$ 199,77	3,8212%
Parcela do trabalhador	-R\$ 99,61	-1,9053%
Vale-refeição	R\$ 368,45	7,0477%
Custo mensal	R\$ 393,13	7,5197%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,58	0,0302%
Parcela do trabalhador	-R\$ 26,26	-0,5023%
Cesta básica	R\$ 132,46	2,5337%
Assistência médica familiar	R\$ 32,05	0,6130%
Benefício social sindical	R\$ 14,62	0,2796%
Auxílio-creche	R\$ 13,43	0,2569%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 7,69	0,1471%
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 69,29</b>	<b>1,3254%</b>
Uniforme	R\$ 65,34	1,2498%
Gasto mensal	R\$ 72,00	1,3772%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 6,66	-0,1274%
Outros Itens	R\$ 3,95	0,0756%
Gasto mensal	R\$ 4,35	0,0832%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,40	-0,0077%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 1.274,80</b>	<b>24,3842%</b>
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 610,95	11,6862%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 281,67	5,3878%
Afastamento maternidade	R\$ 0,81	0,0155%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 265,00	5,0689%
Custo de rescisão	R\$ 98,17	1,8778%
Outros	R\$ 18,20	0,3481%
<b>Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação</b>	<b>R\$ 417,40</b>	<b>7,9840%</b>
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 417,40	7,9840%
<b>Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>	<b>R\$ 1.137,44</b>	<b>21,7568%</b>
Custos Indiretos	R\$ 237,66	4,5459%
Lucro	R\$ 311,63	5,9608%
Tributos	R\$ 588,15	11,2501%
ISS	R\$ 104,56	2,0000%
PIS	R\$ 86,26	1,6500%
COFINS	R\$ 397,33	7,6001%
<b>Total do Posto/mês</b>	<b>R\$ 5.227,97</b>	<b>100,0000%</b>
<b>Total do Posto/dia (20,68 dias efetivamente trabalhados no mês)</b>	<b>R\$ 252,80</b>	<b>-</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.





## b) Recepcionista diurno – 12 horas diárias (2ª a 6ª feira)

Quadro 4: Posto de Recepcionista diurno - 12 horas diárias (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A SEX		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2023		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,37
	Valores expressos em Reais (R\$)	
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 2.274,45</b>	<b>32,6646%</b>
Salário-base	R\$ 1.660,18	23,8428%
Folguista	R\$ 614,27	8,8219%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 916,33</b>	<b>13,1599%</b>
Vale-transporte	R\$ 137,21	1,9705%
Custo mensal	R\$ 273,68	3,9305%
Parcela do trabalhador	-R\$ 136,47	-1,9599%
Vale-refeição	R\$ 504,77	7,2493%
Custo mensal	R\$ 538,58	7,7348%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 2,17	0,0312%
Parcela do trabalhador	-R\$ 35,98	-0,5167%
Cesta básica	R\$ 181,47	2,6062%
Assistência médica familiar	R\$ 43,91	0,6306%
Benefício social sindical	R\$ 20,03	0,2877%
Auxílio-creche	R\$ 18,40	0,2643%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 10,54	0,1514%
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 93,45</b>	<b>1,3421%</b>
Uniforme	R\$ 89,50	1,2854%
Gasto mensal	R\$ 98,62	1,4163%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 9,12	-0,1310%
Outros Itens	R\$ 3,95	0,0567%
Gasto mensal	R\$ 4,35	0,0625%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,40	-0,0057%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 1.746,48</b>	<b>25,0822%</b>
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 837,00	12,0206%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 385,88	5,5418%
Afastamento maternidade	R\$ 1,11	0,0159%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 363,05	5,2140%
Custo de rescisão	R\$ 134,50	1,9316%
Outros	R\$ 24,94	0,3582%
<b>Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação</b>	<b>R\$ 417,40</b>	<b>5,9945%</b>
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 417,40	5,9945%
<b>Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>	<b>R\$ 1.514,93</b>	<b>21,7567%</b>
Custos Indiretos	R\$ 316,54	4,5460%
Lucro	R\$ 415,05	5,9608%
Tributos	R\$ 783,34	11,2500%
ISS	R\$ 139,26	2,0000%
PIS	R\$ 114,89	1,6500%
COFINS	R\$ 529,19	7,6000%
<b>Total do Posto/mês</b>	<b>R\$ 6.963,04</b>	<b>100,0000%</b>
<b>Total do Posto/dia (20,68 dias efetivamente trabalhados no mês)</b>	<b>R\$ 336,70</b>	<b>-</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.



## c) Recepcionista diurno – 8 horas diárias (2ª feira a domingo)

Quadro 5: Posto de Recepcionista diurno – 8 horas diárias (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 8 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2023		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,29
	Valores expressos em Reais (R\$)	
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 2.141,63</b>	<b>30,3515%</b>
Salário-base	R\$ 1.660,18	23,5283%
Folguista	R\$ 481,45	6,8232%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 1.003,75</b>	<b>14,2253%</b>
Vale-transporte	R\$ 179,05	2,5375%
Custo mensal	R\$ 307,55	4,3586%
Parcela do trabalhador	-R\$ 128,50	-1,8211%
Vale-refeição	R\$ 566,38	8,0268%
Custo mensal	R\$ 605,23	8,5774%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,58	0,0224%
Parcela do trabalhador	-R\$ 40,43	-0,5730%
Cesta básica	R\$ 170,87	2,4216%
Assistência médica familiar	R\$ 41,34	0,5859%
Benefício social sindical	R\$ 18,86	0,2673%
Auxílio-creche	R\$ 17,32	0,2455%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 9,92	0,1406%
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 88,24</b>	<b>1,2505%</b>
Uniforme	R\$ 84,29	1,1946%
Gasto mensal	R\$ 92,88	1,3163%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 8,59	-0,1217%
Outros Itens	R\$ 3,95	0,0560%
Gasto mensal	R\$ 4,35	0,0616%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,40	-0,0057%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 1.624,79</b>	<b>23,0268%</b>
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 788,12	11,1693%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 363,41	5,1503%
Afastamento maternidade	R\$ 1,05	0,0149%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 341,85	4,8447%
Custo de rescisão	R\$ 109,92	1,5578%
Outros	R\$ 20,44	0,2897%
<b>Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação</b>	<b>R\$ 662,51</b>	<b>9,3892%</b>
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 662,51	9,3892%
<b>Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>	<b>R\$ 1.535,18</b>	<b>21,7568%</b>
Custos Indiretos	R\$ 320,77	4,5460%
Lucro	R\$ 420,60	5,9608%
Tributos	R\$ 793,81	11,2500%
ISS	R\$ 141,12	2,0000%
PIS	R\$ 116,43	1,6501%
COFINS	R\$ 536,26	7,6000%
<b>Total do Posto/mês</b>	<b>R\$ 7.056,10</b>	<b>100,0000%</b>
<b>Total do Posto/dia (29,03 dias efetivamente trabalhados no mês)</b>	<b>R\$ 243,06</b>	<b>-</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.



## d) Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 6: Posto de Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2023		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	2,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 3.320,36</b>	<b>33,7316%</b>
Salário-base	R\$ 3.320,36	33,7316%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 1.036,91</b>	<b>10,5340%</b>
Vale-transporte	R\$ 94,83	0,9634%
Custo mensal	R\$ 294,05	2,9873%
Parcela do trabalhador	-R\$ 199,22	-2,0239%
Vale-refeição	R\$ 541,58	5,5019%
Custo mensal	R\$ 578,66	5,8786%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,58	0,0161%
Parcela do trabalhador	-R\$ 38,66	-0,3927%
Cesta básica	R\$ 264,92	2,6913%
Assistência médica familiar	R\$ 64,10	0,6512%
Benefício social sindical	R\$ 29,24	0,2971%
Auxílio-creche	R\$ 26,86	0,2729%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 15,38	0,1562%
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 134,61</b>	<b>1,3675%</b>
Uniforme	R\$ 130,66	1,3274%
Gasto mensal	R\$ 143,98	1,4627%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 13,32	-0,1353%
Outros Itens	R\$ 3,95	0,0401%
Gasto mensal	R\$ 4,35	0,0442%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,40	-0,0041%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 2.617,51</b>	<b>26,5914%</b>
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 1.221,89	12,4132%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 563,33	5,7229%
Afastamento maternidade	R\$ 1,63	0,0166%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 530,00	5,3843%
Custo de rescisão	R\$ 253,89	2,5793%
Outros	R\$ 46,77	0,4751%
<b>Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação</b>	<b>R\$ 592,45</b>	<b>6,0187%</b>
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 592,45	6,0187%
<b>Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>	<b>R\$ 2.141,62</b>	<b>21,7568%</b>
Custos Indiretos	R\$ 447,48	4,5460%
Lucro	R\$ 586,75	5,9608%
Tributos	R\$ 1.107,39	11,2500%
ISS	R\$ 196,87	2,0000%
PIS	R\$ 162,42	1,6500%
COFINS	R\$ 748,10	7,6000%
<b>Total do Posto/mês</b>	<b>R\$ 9.843,46</b>	<b>100,0000%</b>
<b>Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)</b>	<b>R\$ 323,37</b>	<b>-</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.



## e) Recepcionista noturno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 7: Posto de Recepcionista noturno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS NOTURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2023		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Noturno
	Qtd. Funcionários	2,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 3.917,60</b>	<b>34,6009%</b>
Salário-base	R\$ 3.320,36	29,3259%
Adicional noturno	R\$ 321,59	2,8403%
Hora noturna adicional	R\$ 275,65	2,4346%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 1.036,91</b>	<b>9,1582%</b>
Vale-transporte	R\$ 94,83	0,8376%
Custo mensal	R\$ 294,05	2,5971%
Parcela do trabalhador	-R\$ 199,22	-1,7595%
Vale-refeição	R\$ 541,58	4,7833%
Custo mensal	R\$ 578,66	5,1108%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,58	0,0140%
Parcela do trabalhador	-R\$ 38,66	-0,3415%
Cesta básica	R\$ 264,92	2,3398%
Assistência médica familiar	R\$ 64,10	0,5661%
Benefício social sindical	R\$ 29,24	0,2583%
Auxílio-creche	R\$ 26,86	0,2372%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 15,38	0,1358%
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 134,61</b>	<b>1,1889%</b>
Uniforme	R\$ 130,66	1,1540%
Gasto mensal	R\$ 143,98	1,2717%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 13,32	-0,1176%
Outros Itens	R\$ 3,95	0,0349%
Gasto mensal	R\$ 4,35	0,0384%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,40	-0,0035%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 3.088,33</b>	<b>27,2766%</b>
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 1.441,68	12,7331%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 664,66	5,8704%
Afastamento maternidade	R\$ 1,92	0,0170%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 625,33	5,5230%
Custo de rescisão	R\$ 299,56	2,6458%
Outros	R\$ 55,18	0,4874%
<b>Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação</b>	<b>R\$ 681,45</b>	<b>6,0187%</b>
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 681,45	6,0187%
<b>Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>	<b>R\$ 2.463,36</b>	<b>21,7568%</b>
Custos Indiretos	R\$ 514,70	4,5459%
Lucro	R\$ 674,90	5,9608%
Tributos	R\$ 1.273,76	11,2501%
ISS	R\$ 226,45	2,0000%
PIS	R\$ 186,82	1,6500%
COFINS	R\$ 860,49	7,6000%
<b>Total do Posto/mês</b>	<b>R\$ 11.322,26</b>	<b>100,0000%</b>
<b>Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)</b>	<b>R\$ 371,95</b>	<b>-</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.



## f) Recepcionista diuturno – 24 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 8: Posto de Recepcionista diuturno – 24 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 24 HORAS DIÁRIAS DIUTURNO DE SEG A DOM		
MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2023		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Diuturno
	Qtd. Funcionários	4,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 7.237,96</b>	<b>34,2054%</b>
Salário-base	R\$ 6.640,72	31,3830%
Adicional noturno	R\$ 321,59	1,5198%
Hora noturna adicional	R\$ 275,65	1,3027%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 2.073,83</b>	<b>9,8006%</b>
Vale-transporte	R\$ 189,66	0,8963%
Custo mensal	R\$ 588,10	2,7793%
Parcela do trabalhador	-R\$ 398,44	-1,8830%
Vale-refeição	R\$ 1.083,17	5,1189%
Custo mensal	R\$ 1.157,33	5,4694%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 3,16	0,0149%
Parcela do trabalhador	-R\$ 77,32	-0,3654%
Cesta básica	R\$ 529,84	2,5039%
Assistência médica familiar	R\$ 128,20	0,6059%
Benefício social sindical	R\$ 58,48	0,2764%
Auxílio-creche	R\$ 53,72	0,2539%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 30,76	0,1454%
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 265,29</b>	<b>1,2537%</b>
Uniforme	R\$ 261,34	1,2351%
Gasto mensal	R\$ 287,98	1,3609%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 26,64	-0,1259%
Outros Itens	R\$ 3,95	0,0187%
Gasto mensal	R\$ 4,35	0,0206%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,40	-0,0019%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 5.705,82</b>	<b>26,9648%</b>
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 2.663,57	12,5876%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 1.227,99	5,8033%
Afastamento maternidade	R\$ 3,55	0,0168%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 1.155,32	5,4599%
Custo de rescisão	R\$ 553,44	2,6155%
Outros	R\$ 101,95	0,4818%
<b>Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação</b>	<b>R\$ 1.273,58</b>	<b>6,0187%</b>
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 1.273,58	6,0187%
<b>Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>	<b>R\$ 4.603,79</b>	<b>21,7568%</b>
Custos Indiretos	R\$ 961,93	4,5459%
Lucro	R\$ 1.261,33	5,9608%
Tributos	R\$ 2.380,53	11,2500%
ISS	R\$ 423,21	2,0000%
PIS	R\$ 349,14	1,6500%
COFINS	R\$ 1.608,18	7,6000%
<b>Total do Posto/mês</b>	<b>R\$ 21.160,27</b>	<b>100,0000%</b>
<b>Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)</b>	<b>R\$ 695,15</b>	<b>-</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

### 3. PLANILHA DE ORÇAMENTO – EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DE VALORES REFERENCIAIS

Na modalidade de licitação pregão, a planilha de orçamento deverá constar somente no processo (fase preparatória), não integrando o edital.

Após o dimensionamento das efetivas necessidades de cada tipo de serviço e dos quantitativos de Posto/dia no prazo contratual considerado, deverá ser elaborado um orçamento detalhado em planilha que expresse o custo unitário e o custo total dos serviços.

A planilha de orçamento a seguir, a ser totalmente preenchida pela administração, deve explicitar o tipo e a quantidade de serviços previstos/estimados, o preço unitário de cada tipo de serviço, os correspondentes totais e o valor máximo total admitido para a contratação (R\$), se constituindo no parâmetro de aceitabilidade dos preços ofertados.

**Quadro 9: Exemplo de planilha de orçamento para aceitabilidade de preços ofertados**

Item	Descrição dos Serviços	Nº de Postos (1)	Dias Trabalhados (2)	Preço Unitário (R\$/Posto/dia) (3)	Total (R\$) (4) = (1) * (2) * (3)
1	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira	4	652	R\$ 252,80	R\$ 659.302,40
2	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª a 6ª feira	2	652	R\$ 336,70	R\$ 439.056,80
3	Posto de Recepcionista 8 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo	1	913	R\$ 243,06	R\$ 221.913,78
4	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – diurno – 2ª feira a domingo	5	913	R\$ 323,37	R\$ 1.476.184,05
5	Posto de Recepcionista 12 horas diárias – noturno – 2ª feira a domingo	3	913	R\$ 371,95	R\$ 1.018.771,05
6	Posto de Recepcionista 24 horas diárias – diuturno – 2ª feira a domingo	2	913	R\$ 695,15	R\$ 1.269.343,90
<b>Total</b>					<b>R\$ 5.084.571,98</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

O cálculo dos dias trabalhados ao longo do contrato (para contratos com 30 meses de vigência) é assim determinado:

- 2ª a 6ª feira

$$\frac{5 \text{ (dias)} \times 52,18 \text{ (semanas/ano)} \times 30 \text{ (vigência)}}{12 \text{ (meses)}} = 652 \text{ (dias trabalhados)}$$

- 2ª feira a domingo

$$\frac{365,25 \text{ (dias)} \times 30 \text{ (vigência)}}{12 \text{ (meses)}} = 913 \text{ (dias trabalhados)}$$

Cada Contratante deverá elaborar esse quadro de acordo com as suas reais necessidades.





#### 4. DEFINIÇÕES E CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DOS PREÇOS

Para obtenção dos valores apresentados no Capítulo III, fazem-se necessárias definições que suportem os cálculos. Esses critérios e referências técnicas estão apresentados abaixo, divididos em custos diretos de mão de obra, encargos sociais e trabalhistas e Benefícios e Despesas Indiretas (BDI).

#### 5. CUSTO DE MÃO DE OBRA<sup>1</sup>

##### 5.1. Custo Salarial

O piso salarial da categoria de Recepcionista é de R\$ 1.660,18 mensal para todos os postos de trabalho, conforme demonstrado a seguir.

**Quadro 10: Distribuição do piso salarial por períodos e frequências**

Piso Salarial (CCT 2022/2023)	Turno	Frequência	Nº de Horas	Nº de Empregados do Posto de Trabalho
R\$ 1.660,18 mensal	Diurno	2ª a 6ª feira	44 horas semanais	1,00
		2ª a 6ª feira	12 horas diárias	1,37
		2ª feira a domingo	8 horas diárias	1,29
		2ª feira a domingo	12 horas diárias	2,00
	Noturno	2ª feira a domingo	12 horas diárias	2,00
	Diuturno	2ª feira a domingo	24 horas diárias	4,00

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

<sup>1</sup> Os custos referenciais de mão de obra estão ajustados com base na Convenção Coletiva de Trabalho 2023, entre o Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado de São Paulo (SEAC) e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo (SIEMACO) e levam em consideração a pesquisa de preços referenciais válida para Janeiro de 2023.



## 5.2. Adicional Noturno e Hora Noturna Reduzida: Art. 73 da CLT

O adicional noturno é concedido ao profissional que cumprir jornada parcial ou integralmente entre o horário de 22h às 5h, a fim de compensar, de alguma forma, o desgaste decorrente da troca de horários. De acordo com o art. 73 da CLT, o custo da hora noturna deve ser maior que o da hora diurna em, no mínimo, 20%.

No parágrafo 1º deste mesmo artigo fica estipulado que a hora noturna deve ser computada com duração de 52 minutos e 30 segundos. Devido a essa redução, são garantidos ao funcionário como hora noturna adicional os resíduos provenientes de cada 60 (sessenta) minutos trabalhados no período noturno<sup>2</sup>.

O cálculo do adicional noturno (Adic.Not) segue a seguinte fórmula:

$$\text{Adic.Not} = \text{QHN} \times (\text{HN} \times 20\%)$$

Em que:

QHN: Quantidade de horas noturnas trabalhadas (7 x 30,44); e

HN: Valor da hora normal.

Já a hora noturna reduzida (Hnot.adic.) é calculada como se segue:

$$\text{Hnot.adic.} = \text{QHN} \times (\text{chReduz} - 1) \times \text{HN} \times (1 + 20\%)$$

Em que:

QHN: Quantidade de horas noturnas trabalhadas (7 x 30,44);

chReduz: Coeficiente de conversão da hora reduzida ( $1,142857 = \frac{60}{52,5}$ ); e

HN: Valor da hora normal





### 5.3. Adicional para Feriados Trabalhados

Não está previsto o funcionamento dos postos de trabalho com jornada de 44 horas semanais nos dias de feriado. Os demais postos (escala de trabalho 12x36h) terão o funcionamento contínuo, sem interrupção em feriados.

O art. 59-A, §1º, da CLT estabelece que os feriados são considerados compensados para a jornada de trabalho 12x36h.

### 5.4. Benefícios aos Empregados<sup>2</sup>

Com respeito às rubricas deste grupo, salienta-se que as empresas estão desautorizadas a aproveitar créditos de PIS/COFINS associados aos custos com fornecimento de vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação e cesta básica. Trata-se de impedimento conferido pelos artigos 2º e 3º da Lei Federal nº 10.637/2002, alterada pela Lei Federal nº 12.973/2014, e pelo artigo 3º da Lei nº Federal 10.833/2003, amparados pela Instrução Normativa RFB nº 2.122, de 15 de dezembro de 2022. Isto posto, apresentam-se:

a) Vale-transporte: valor unitário da condução do funcionário = o valor da passagem de ônibus da cidade.

- Valor unitário: R\$ 4,83 (cidade de São Paulo);
- Quantidade de modais por dia trabalhado = 02 (dois), ida e volta;
- Quantidade de tarifas fornecidas por dia de trabalho, por posto de trabalho:

**Quadro 11: Quantidade de tarifas fornecidas por dia trabalhado, por posto de trabalho**

Posto	Jornada	Nº de Empregados do Posto de Trabalho (1)	Modais/Dia (2)	Tarifas Fornecidas por Dia Trabalhado (3) = (1) * (2)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	1,00	2	2,00
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	1,37	2	2,74
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	1,29	2	2,58
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	2,00	2	4,00
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	2,00	2	4,00
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	4,00	2	8,00

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

<sup>2</sup> A Lei nº 13.467/2017, no art. 59-A §1º, extinguiu o pagamento de adicional noturno para as horas estendidas (após 5h) para a jornada de 12x36 horas e DSR.

- Custo mensal com vale-transporte, por posto de trabalho:

**Quadro 12: Custo mensal com vale-transporte, por posto de trabalho**

Posto	Jornada	Tarifas Fornecidas por Dia Trabalhado (1)	Dias Efetivamente Trabalhados por Mês (2)	Tarifas Fornecidas por Mês (3) = (1) * (2)	Tarifa Unitária (4)	Custo Mensal (R\$/mês) (5) = (3) * (4)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	2,00	20,68	41,36	4,83	199,77
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	2,74	20,68	56,66	4,83	273,68
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	2,58	24,68	63,67	4,83	307,55
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	4,00	15,22	60,88	4,83	294,05
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	4,00	15,22	60,88	4,83	294,05
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	8,00	15,22	121,76	4,83	588,10

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/20223

- Parcela do trabalhador: desconto de 6% do salário-base do profissional.

#### b) Vale-refeição

- Quantidade de refeições por dia: 1 (uma);
- Valor unitário: conforme CCT da categoria, igual a R\$ 19,01;
- Parcela do trabalhador: desconto fixado na CCT de R\$ 1,27 do valor do vale;
- Custo mensal com vale-refeição por posto de trabalho:

**Quadro 13: Custo mensal com vale-refeição, por posto de trabalho**

Posto	Jornada	Nº de Empregados do Posto de Trabalho (1)	Dias Efetivamente Trabalhados por Mês (2)	Valor Unitário do Vale-Refeição (3)	Custo Mensal (R\$/mês) (4) = (1) * (2) * (3)
44 horas semanais	2ª a 6ª feira	1,00	20,68	19,01	393,13
12 horas diárias	2ª a 6ª feira	1,37	20,68	19,01	538,58
8 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	1,29	24,68	19,01	605,23
12 horas diárias – diurno	2ª feira a domingo	2,00	15,22	19,01	578,66
12 horas diárias – noturno	2ª feira a domingo	2,00	15,22	19,01	578,66
24 horas diárias – diuturno	2ª feira a domingo	4,00	15,22	19,01	1.157,33

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

Conforme Convenção Coletiva da categoria, foi previsto o pagamento de um vale-refeição adicional quando o dia do trabalhador de asseio e conservação (16 de maio) cair em um dia de semana trabalhado.

#### c) Cesta Básica

Conforme convenção coletiva da categoria, fica assegurado o pagamento de uma cesta básica no valor de R\$ 132,46 por profissional.

#### d) Benefício Social Familiar

Foi previsto, em conformidade com a CCT da categoria, o custo do benefício social familiar, composto de assistência familiar, assistência financeira imediata, assistência alimentícia e manutenção de renda familiar pelo valor mensal de R\$ 14,62 por profissional.

#### e) Auxílio-creche

Ainda de acordo com a CCT, todas as empregadas mães receberão mensalmente,



até que o filho complete 2 (dois) anos de idade, a importância equivalente a 30% (trinta por cento) do salário mínimo vigente no país (base Janeiro/2023), que corresponde a R\$ 390,60 por cada filho, conforme comunicado da categoria. O percentual de auxílio-creche aplicado é o resultado da soma do:

- Percentual de participação por gênero feminino na CNAE (RAIS 2019) multiplicado pelo percentual de mães em potencial – de 18 a 49 anos na CNAE (RAIS 2019) – multiplicado pelo percentual de fecundidade multiplicado pelo tempo de recebimento do benefício, que é o tempo de permanência do profissional na empresa, se esse for inferior ao tempo de concessão estipulado em convenção coletiva. Caso o tempo de permanência seja maior que o tempo estipulado, prevalece o tempo definido em convenção. O resultado é dividido pelo tempo de permanência do funcionário na empresa.

f) Assistência Médica Familiar – Médico Ambulatorial e Odontológico

Foi previsto, em conformidade com a CCT da categoria, o custo mensal de R\$ 32,05 por profissional a fim de subsidiar o pagamento do benefício por parte do empregador.

### 5.5. Horário Destinado a Repouso e Alimentação

Em conformidade com o art. 71 da CLT, foi previsto o intervalo de 1 (uma) hora para repouso e alimentação. Dessa forma, para que o posto não fique desguarnecido durante o intervalo intrajornada, calculou-se o custo para reposição por um outro profissional com o mesmo regime de trabalho.

O cálculo da cobertura do intervalo para repouso e alimentação (Inter.Intra) leva em consideração o número de horas e dias de reposição, bem como o salário-base do repositor acrescido de adicionais, uniformes, equipamentos e benefícios.

$$\text{Inter.Intra} = \frac{(\text{Rem} + \text{Benef} + \text{Ins. Div} + \text{Enc. Sociais})}{\text{CHTEM}} \times \text{DETM}$$

Em que:

Rem: Composição da remuneração;  
Benéf: Benefícios mensais e diários;  
Ins. Div: Insumos diversos;  
Enc Sociais: Encargos sociais e trabalhistas;  
CHTEM: Carga horária efetivamente trabalhada; e  
DETM: Dias efetivamente trabalhados.

## 5.6. Uniformes

As empresas deverão fornecer uniformes completos para seus profissionais. Os preços referenciais desses insumos foram obtidos via pesquisa de preço, com referência em Janeiro de 2023.

**Quadro 14: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil dos uniformes por posto**

Itens		Custo Unitário (R\$)	Vida Útil – 2ª a 6ª Feira (Mese s)	Vida Útil – 2ª Feira a Domingo (Meses)	Quantidade/Posto				
					44 Horas	12 Horas (2ª a 6ª Feira)	8 Horas (2ª Feira a Domingo)	12 Horas (2ª Feira a Domingo) *	24 Horas (2ª Feira a Domingo)
MASCULINO	Terno masculino	R\$ 170,02	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Camisa de manga comprida	R\$ 122,73	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Sapato	R\$ 79,67	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Cinto	R\$ 19,59	24	24	2	2,74	2,58	4	8
	Meia	R\$ 6,47	12	12	4	5,48	5,16	8	16
	Gravata	R\$ 12,43	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Crachá de identificação	R\$ 5,73	12	12	1	1,37	1,29	2	4
FEMININO	Blazer feminino	R\$ 88,79	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Calça social feminina	R\$ 79,02	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Saia social feminina	R\$ 44,10	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Blusa social de manga curta	R\$ 80,95	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Blusa social de manga comprida	R\$ 108,37	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Sapato	R\$ 57,85	12	12	2	2,74	2,58	4	8
	Meia fina social	R\$ 2,78	12	12	4	5,48	5,16	8	16
	Crachá de identificação	R\$ 5,73	12	12	1	1,37	1,29	2	4
Custo total mensal (masculino)					R\$ 68,41	R\$ 93,71	R\$ 88,25	R\$ 136,80	R\$ 273,63
Custo total mensal (feminino)					R\$ 77,92	R\$ 106,73	R\$ 100,51	R\$ 155,82	R\$ 311,67
Proporção de homens na categoria					62,2659%				
Proporção de mulheres na categoria					37,7341%				
Custo total mensal					R\$ 72,00	R\$ 98,62	R\$ 92,88	R\$ 143,98	R\$ 287,98

\* Quantidades iguais para os postos diurno e noturno. Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.



Dividindo o custo unitário pela vida útil e multiplicando pela quantidade prevista no posto, obtém-se o custo mensal com cada peça do uniforme para a parcela feminina e masculina. Multiplicando os somatórios obtidos em cada parcela pela respectiva proporção de trabalhadores na categoria, obtém-se o custo mensal ponderado. O somatório desses gera o custo total mensal com uniformes, apresentado no Capítulo III (Quadro 3 a Quadro 8).

## 5.7. Outros Itens

Os preços referenciais destes insumos foram obtidos via pesquisa de preço com referência em Janeiro de 2023.

**Quadro 15: Valor unitário, quantitativo mínimo e vida útil de outros itens por posto**

Item	Custo Unitário (R\$)	Vida Útil – 2ª a 6ª Feira (Meses)	Vida Útil – 2ª Feira a Domingo (Meses)	Quantidade/posto				
				44 Horas	12 Horas (2ª a 6ª Feira)	8 Horas (2ª Feira a Domingo)	12 Horas (2ª Feira a Domingo) *	24 Horas (2ª Feira a Domingo)
Livro de ocorrência	R\$ 26,10	6	6	1	1	1	1	1
<b>Custo Total Mensal</b>				<b>R\$ 4,35</b>	<b>R\$ 4,35</b>	<b>R\$ 4,35</b>	<b>R\$ 4,35</b>	<b>R\$ 4,35</b>

Fonte: Prestação de Serviços de Recepção - Vol.19 - Jan/2023.

\*Quantidades iguais para os postos diurno e noturno.

Dividindo o custo unitário pela vida útil e multiplicando pela quantidade prevista no posto, obtém-se o custo total mensal com equipamentos e complementos, apresentados no Capítulo III (Quadro 3 a Quadro 8).

## 5.8. Crédito PIS/COFINS

Considerou-se a possibilidade facultada às empresas optantes pelo sistema de tributação pelo lucro real de reaver impostos federais, PIS e COFINS (total de 9,25%), pagos na aquisição de bens e serviços de insumos diretos do processo produtivo.

## 6. ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

São classificados como encargos sociais os custos incidentes sobre a folha de pagamento das empresas. Tais custos são provenientes de leis asseguradas pela Constituição Federal de 1988, da Consolidação das Leis Trabalhistas, ou mesmo de acordos firmados em convenções coletivas de trabalho da categoria representativa.

O presente caderno engloba os encargos relativos à contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra no Estado de São Paulo para trabalhadores contratados sob o regime de remuneração mensal.

É importante salientar que a determinação do cálculo dos percentuais dos encargos associados ao emprego está amparada em estatísticas específicas do setor para o Estado de São Paulo. Nesses termos, as informações extraídas junto ao Ministério do Trabalho e Previdência, através do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), bem como a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), estão enquadradas no código da Classificação Nacional de Atividades Econômicas **8111 – Serviços Combinados para Apoio a Edifícios, Exceto Condomínios Prediais**.



Acrescenta-se, ainda, que os encargos estão suportados por dados populacionais regionais coletados junto ao SEADE, além de conceitos estabelecidos nas legislações previdenciárias, tributárias e na própria legislação de trânsito vigente até a data da publicação deste caderno.

Outro aspecto fundamental deliberado na determinação dos encargos sociais refere-se à atribuição de idade mínima de 18 anos para o provimento de todos os postos de trabalho envolvidos na Prestação de Serviços de Recepção.

Perante tais premissas, os encargos sociais estão discriminados em seis grupos distintos, a saber:

- Grupo A – Engloba as obrigações que, por lei, incidem diretamente sobre a folha de pagamento das empresas e, como tal, recaem sobre o total da remuneração devida aos empregados do setor. Estão contemplados neste grupo a contribuição com a Previdência Social, FGTS, salário-educação, Seguro Contra Riscos e Acidentes<sup>4</sup>, além de recolhimentos para instituições de natureza pública como SESI/Sesc, SENAI/Senac, Incra e Sebrae;
- Grupo B – Refere-se aos custos com a reposição do profissional ausente, cujos motivos são assegurados por lei, por meio da Constituição Federal de 1988, da Consolidação das Leis Trabalhistas, ou mesmo por acordos firmados em convenções coletivas de trabalho da categoria;
- Grupo C – Abrange o provisionamento de abonos legais como 13º salário e abono de férias (terço constitucional), que são pagos diretamente ao empregado;
- Grupo D – Composto pelos custos rescisórios do contrato de trabalho, como o aviso-prévio indenizado, o aviso-prévio trabalhado e as respectivas multas do FGTS. Acrescentam-se a esses as incidências dos encargos previdenciários, o FGTS e todas as orientações legais advindas da Lei Federal nº 13.932, de 11 de dezembro de 2019;
- Grupo E – Contempla o provisionamento de outros encargos sociais devidos ao trabalhador, tais como: afastamento maternidade, abono pecuniário e indenização adicional; e
- Grupo F – Corresponde aos percentuais de reincidência do grupo A sobre os grupos B e C.

Nos tópicos a seguir serão apresentados o resumo dos encargos sociais e trabalhistas calculados (2.1); os parâmetros utilizados com suas respectivas fontes de informação e metodologia (2.2); a apuração do tempo efetivamente trabalhado (2.3) e o detalhamento dos cálculos dos encargos sociais e trabalhistas (2.4).

<sup>4</sup> Contribuição destinada a custear benefícios concedidos em razão de aposentadoria especial ou incapacidade laborativa. Segundo previsto no art. 22, inciso II, da Lei Federal nº 8.212/1991, a alíquota de contribuição das empresas para com os riscos ambientais do trabalho pode ser de 1,00%, 2,00% ou 3,00% da remuneração paga aos empregados. Essas alíquotas podem ser reduzidas em até cinquenta por cento ou majoradas em até cem por cento por meio do multiplicador Fator Acidentário de Prevenção (FAP), previsto no art. 202-A do Decreto Federal nº 3.048/1999, atualizado pelo Decreto Federal nº 6.957/2009 e pelo Decreto Federal nº 10.410/2020. Esse multiplicador pode variar de 0,50 a 2,00, a depender do desempenho da empresa em relação à respectiva atividade econômica, apurado em conformidade com os resultados obtidos a partir dos índices de frequência, gravidade e custo, calculados segundo metodologia aprovada pelo Conselho Nacional de Previdência Social. Dito isso, foi considerada neste documento a alíquota média de 3,00% para o Seguro Contra Riscos e Acidentes.



**6.1. Resumo dos Encargos Sociais e Trabalhistas – Recepção (Postos: Jornada 44 horas Semanais e Escala 12 x 36 Horas)**

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
<b>Grupo A – Encargos sociais básicos</b>	<b>36,8000%</b>	<b>36,8000%</b>	<b>36,8000%</b>
Previdência Social	20,0000%	20,0000%	20,0000%
SESI/Sesc	1,5000%	1,5000%	1,5000%
SENAI/Senac	1,0000%	1,0000%	1,0000%
Incra	0,2000%	0,2000%	0,2000%
Sebrae	0,6000%	0,6000%	0,6000%
Salário-educação	2,5000%	2,5000%	2,5000%
Seguro contra acidentes de trabalho	3,0000%	3,0000%	3,0000%
Fundo de Garantia do Tempo de Serviço	8,0000%	8,0000%	8,0000%
<b>Grupo B – Tempo remunerado e não trabalhado</b>	<b>11,6680%</b>	<b>11,6680%</b>	<b>11,6680%</b>
Férias	9,1280%	9,1280%	9,1280%
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias	1,5370%	1,5370%	1,5370%
Ausências legais	0,9100%	0,9100%	0,9100%
Licença-paternidade	0,0530%	0,0530%	0,0530%
Acidente de trabalho	0,0280%	0,0280%	0,0280%
Aviso-prévio trabalhado	0,0120%	0,0120%	0,0120%
<b>Grupo C – Adicional de férias e 13º salário</b>	<b>12,4020%</b>	<b>12,4040%</b>	<b>12,4020%</b>
Adicional de férias	3,0430%	3,0430%	3,0430%
13º salário	9,3590%	9,3610%	9,3590%
<b>Grupo D – Obrigações rescisórias</b>	<b>5,9134%</b>	<b>5,1324%</b>	<b>7,6464%</b>
Aviso-prévio indenizado	4,3330%	3,6320%	5,8880%
Incidência do FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	0,3470%	0,2910%	0,4710%
Incidência da multa FGTS sobre os depósitos do FGTS	1,0830%	1,0830%	1,0830%
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	0,1500%	0,1260%	0,2040%
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio trabalhado	0,0004%	0,0004%	0,0004%
<b>Grupo E – Aprovisionamento de casos especiais</b>	<b>1,1455%</b>	<b>1,0035%</b>	<b>1,4575%</b>
Incidência do Grupo A sobre afastamento por licença-maternidade	0,0490%	0,0490%	0,0490%
Incidência do FGTS sobre o acidente de trabalho > 15 dias	0,0015%	0,0015%	0,0015%
Percentual referente a abono pecuniário	0,1300%	0,1300%	0,1300%
Percentual referente a reflexo do aviso-prévio indenizado sobre férias e 13º salário	0,8430%	0,7060%	1,1450%
Incidência do FGTS sobre reflexo do aviso-prévio indenizado sobre 13º salário	0,0290%	0,0240%	0,0390%
Percentual referente a demitidos a 30 dias da data-base	0,0930%	0,0930%	0,0930%
<b>Grupo F – Incidências cumulativas</b>	<b>8,8580%</b>	<b>8,8590%</b>	<b>8,8580%</b>
Grupo A x (Grupo B + Grupo C)	8,8580%	8,8590%	8,8580%
Incidência do Grupo A sobre o Grupo B	4,2940%	4,2940%	4,2940%
Incidência do Grupo A sobre o Grupo C	4,5640%	4,5650%	4,5640%
<b>Total Geral</b>	<b>76,7869%</b>	<b>75,8669%</b>	<b>78,8319%</b>

## 6.2. Parâmetros Utilizados nos Cálculos dos Encargos Sociais e Trabalhistas

Parâmetros da Jornada de Trabalho	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Quantidade de dias por ano	365,25	365,25	365,25	Calendário gregoriano	O número de dias por ano, considerando 1 ano bissexto a cada 4 anos
Quantidade de meses do ano	12	12	12	Calendário gregoriano	
Quantidade de dias por mês	30,4375	30,4375	30,4375	Calendário gregoriano	O número de dias por ano, considerando 1 ano bissexto a cada 4 anos, dividido pela quantidade de meses do ano
Quantidade de dias por semana	7	7	7	Calendário gregoriano	
Quantidade de semanas por mês	4,3482	4,3482	4,3482	Cálculo	O número de dias por mês, considerando 1 ano bissexto, dividido pela quantidade semanas por mês
Quantidade de dias trabalhados por semana	5	6	3,5	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Quantidade de folgas por semana	2	1	3,5	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Horas trabalhadas por semana	44	44	42	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Quantidade de horas efetivamente trabalhadas por dia	8,8	7,33	12	CCT	Convenção coletiva de trabalho
Total de feriados no ano corrente	17	17	17	Calendário para o estado de SP	<b>17 feriados:</b> <b>12 em datas fixas:</b> 1º de janeiro, 25 de janeiro, 21 de abril, 1º de maio, 09 de julho, 07 de setembro, 12 de outubro, 28 de outubro, 02 de novembro, 15 de novembro, 20 de novembro e 25 de dezembro; <b>05 em datas móveis:</b> Carnaval (2ª a 4ª feira), Sexta-Feira Santa (6ª feira) e Corpus Christi (5ª feira).
Média de feriados por mês	1,4167	1,4167	1,4167	Cálculo	O número de dias por ano, considerando 1 ano bissexto a cada 4 anos

Parâmetros da População Feminina	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Taxa de fecundidade para o estado de São Paulo	1,56	1,56	1,56	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade)	Referente ao ano de 2020, de acordo com Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), do Governo do Estado de São Paulo
Proporção de mulheres aptas a procriar (idade entre 21 e 49 anos) na categoria profissional em Análise	79,2648%	79,2648%	79,2648%	Cálculo	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021
Proporção de mulheres na categoria profissional em análise	37,7341%	37,7341%	37,7341%	RAIS	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021
Percentual de fecundidade	5,5714%	5,5714%	5,5714%	Cálculo	Taxa calculada com base na faixa etária entre 20 e 49 anos para Motorista e 21 e 49 anos para as demais categorias





Parâmetros da População Masculina	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Proporção de homens aptos a procriar (idade entre 18 e 90 anos) na categoria profissional em Análise	99,9023%	99,9023%	99,9023%	Cálculo	Considerado que homem em atividade laboral é capaz de procriar
Proporção de homens na categoria profissional em análise	62,2659%	62,2659%	62,2659%	RAIS	Dado apurado de acordo com a CNAE 8111 para o estado de São Paulo, referente ao ano de 2021

Parâmetros da Movimentação do Empregado (CNAE 8111)	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Estoque do emprego recuperado no início do período (01/01/2019)	11.367	11.367	11.367	CAGED	Dado apurado para o estado de São Paulo, referente ao ano de 2019
Estoque do emprego recuperado no final do período (31/12/2019)	11.933	11.933	11.933	CAGED	Dado apurado para o estado de São Paulo, referente ao ano de 2019
Estoque médio do emprego no ano	122.058	122.058	122.058	Cálculo	Média entre estoque do emprego em 01/01/2019 e o estoque do emprego em 31/12/2019
Proporção de demissões com justa causa no ano	1,5107%	1,5107%	1,5107%	CAGED	Total de demissões com justa causa no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de demissões sem justa causa no ano	27,1388%	27,1388%	27,1388%	Cálculo	Total de demissões sem justa causa no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos espontâneos	11,2791%	11,2791%	11,2791%	CAGED	Total de desligamentos espontâneos no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos por fim de contrato por prazo determinado	0,5235%	0,5235%	0,5235%	CAGED	Total de desligamentos por fim de contrato por prazo determinado no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos por término de contrato	7,9053%	7,9053%	7,9053%	CAGED	Total de desligamentos por término de contrato no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de aposentados	0,0172%	0,0172%	0,0172%	CAGED	Total de aposentados no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de mortos	0,2310%	0,2310%	0,2310%	CAGED	Total de mortos no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Transferência de saída	0,0000%	0,0000%	0,0000%	CAGED	Total de transferidos no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Proporção de desligamentos por acordo entre empregado e empregador	0,4293%	0,4293%	0,4293%	CAGED	Total de desligamentos por acordo entre empregado e empregador no ano dividido pelo estoque médio do emprego no ano
Tempo de permanência do funcionário no emprego, em meses	17,7595	17,7595	17,7595	Cálculo com base no CAGED	Quantidade de demitidos em cada faixa de tempo do emprego vezes o ponto médio de cada faixa de tempo do emprego dividido pelo total de demissões por faixa de tempo do emprego
Número total de dias de aviso-prévio (dias corridos)	36,0000	36,0000	36,0000	Art. 7º, XXI, CF/1988; Lei nº 12.506/2011; art. 487, II, CLT; Lei 13.467/2017	De acordo com a Lei nº 12.506/2011, a duração do aviso-prévio é de trinta dias para quem tem até um ano de trabalho na mesma empresa e serão acrescidos três dias para cada ano de serviço prestado, até o máximo de 60 dias, em um total de até 90 dias



Parâmetros da Movimentação do Empregado (CNAE 8111)	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Proporção de trabalhadores que cumprem aviso-prévio trabalhado	2,0000%	2,0000%	2,0000	Anexo VII da IN nº 05, de 26 de maio de 2017	Para a referida norma, em torno de 2,00% dos trabalhadores cumprem dispensa por aviso-prévio trabalhado
Proporção de trabalhadores que cumprem aviso-prévio indenizado	98,0000%	98,0000%	98,0000%	Anexo VII da IN nº 05, de 26 de maio de 2017	Diferença entre o total de demitidos (100%) e o % de empregados que recebem aviso-prévio indenizado (2,00%)

Afastamento do Emprego – Férias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de férias para trabalhadores que não optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	30,00	30,00	30,00	Art. 130 da CLT; Lei 13.467/2017	Art. 130 da CLT, inciso I: 30 (trinta) dias corridos, quando não houver faltado ao serviço mais de 5 (cinco) vezes
Percentual de trabalhadores que não optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	96,8700%	96,8700%	96,8700%	Cálculo	Estimativa de mercado
Dias de férias para trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	20,00	20,00	20,00	Art. 143 CLT; Lei 13.467/2017	O art. 143 da CLT faculta ao empregado a conversão de 1/3 do período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, no valor da remuneração que lhe seria devida nos dias Correspondentes
Percentual de trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 das férias em remuneração	3,1300%	3,1300%	3,1300%	Cálculo	Estimativa de mercado
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de férias garantidos por lei	20,1687	24,0643	14,8435	Cálculo	Férias de 30 dias multiplicados pela respectiva proporção somada às férias de 20 dias multiplicadas pela respectiva proporção. Esse resultado é multiplicado pelo fator de dias trabalhados por dias corridos



Afastamento do Emprego – Enfermidade ≤ 15 Dias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Faltas em decorrência de enfermidade ≤ 15 dias	5,00	5,00	5,00	Artigo 131, inc. III da CLT e Atualização dos percentuais máximos para Encargos Sociais (STF/Secretaria de Controle Interno), de 03 de outubro de 2007	O empregador tem o dever de arcar com a remuneração dos trabalhadores nos 15 primeiros dias de afastamento por enfermidade
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivamente não trabalhados devido a faltas justificadas por afastamento por enfermidade ≤ 15 dias	3,3969	4,0530	2,5000	Cálculo	Dias de afastamento por enfermidade multiplicados pelo fator de dias trabalhados por dias corridos

Afastamento do Emprego – Ausências Legais	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Quantidade de ausências legais	2,96	2,96	2,96	Arts. 473 e 83da CLT e Manual de orientação para preenchimento da planilha analítica de composição de custos e formação de preços constant e do Anexo VII da IN nº 05, de 26 de maio de 2017	Morte do cônjuge, do ascendente ou do descendente (2 dias), casamento (3 dias), doação de sangue (1 dia), alistamento eleitoral (2 dias), exigências do serviço militar (1 dia), provas de vestibular (2 dias) e testemunha em processos judiciais (1 dia). Segundo o manual, o MP informou que há em média 2,96 faltas por ano nesta rubrica
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de faltas justificadas por ano	2,0110	2,3994	1,4800	Cálculo	Dias de faltas justificadas multiplicados pelo fator de dias trabalhados por dias corridos

Afastamento do Emprego – Licença-paternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de afastamento por licença-paternidade	5,00	5,00	5,00	Artigo 7º, XIX, da CF/1988; art. 10, § 1º da CLT; Lei nº 13.467/2017	Não considerada a prorrogação facultada pela Lei 11.770/2008 (Empresa Cidadã)
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de afastamento por licença-paternidade	3,3969	4,0530	2,5000	Cálculo	Dias de afastamento paternidade multiplicados pelo fator de dias de trabalho por dias corridos

Afastamento do Emprego – Acidente de Trabalho	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho ≤ 15 dias	15,00	15,00	15,00	Artigo 19 da Lei nº 8.213/1991; art. 5º, § 2º da Lei nº 6.367/1976; art. 131, CLT; Lei nº 13.467/2017; Decr. nº 3.048/1999	O empregador tem o dever de arcar com a remuneração dos trabalhadores nos 15 primeiros dias de afastamento por acidente de trabalho
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho ≤ 15 dias, não coincidentes com o repouso semanal	10,1907	12,1590	7,5000	Cálculo	Dias não trabalhados por acidente de trabalho ≤ 15 dias, multiplicados pelo fator de dias trabalhados por dias corridos
Ocorrência de acidente de trabalho	0,6110%	0,6110%	0,6110%	Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho	Dado apurado de acordo com CNAE 8111 para o Estado de São Paulo, referente ao ano de 2021 (o mais recente)
Dias de afastamento por acidente de trabalho no ano, com base no Anuário Estatístico de Acidente de Trabalho 2019	0,0623	0,0743	0,0458	Cálculo	Dias não trabalhados por acidente de trabalho ≤ 15 dias multiplicados pela ocorrência de acidente de trabalho
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho > 15 dias	0,0600	0,0600	0,0600	Cálculo	Parâmetro atribuído ao setor



Afastamento do Emprego – Aviso-prévio Trabalhado	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de ausências facultadas ao empregado no cumprimento de aviso-prévio trabalhado	7,00	7,00	7,00	Artigo 7º, XXI, da CF/1988; arts. 477, 487 e 491 da CLT; Lei 13.467/2017	É garantida ao trabalhador a redução da jornada diária em 2 horas, sem prejuízo do salário, ou optar por faltar ao serviço 7 dias corridos, sem prejuízo da remuneração
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de ausência por aviso-prévio	4,7556	5,6742	3,5000	Cálculo	Dias de ausência por aviso-prévio multiplicados pelo fator de dias de trabalho por dias corridos

Afastamento do Emprego – Licença-maternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
Dias de afastamento por licença-maternidade	120,00	120,00	120,00	Artigo 7º, XXI, da CF/1988; arts. 477, 487 e 491, CLT; Lei 13.467/2017	Não considerada a prorrogação facultada pela Lei 11.770/2008 (Empresa Cidadã)
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000	Cálculo	Ciclo semanal
Dias efetivos de afastamento por licença-maternidade	81,5254	97,2719	60,0000	Cálculo	Dias de afastamento maternidade multiplicados pelo fator de dias de trabalho por dias corridos

Afastamento do Emprego – FGTS e Multas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas	Fonte	Metodologia
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%	Lei nº 8.036/1990	Aplicação da legislação vigente
Multa FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%	Leis nºs 8.036/1990, 9.491/1997 e LC 110/2001	Aplicação da legislação vigente

A seguir é apresentado o detalhamento dos encargos sociais e trabalhistas. Convém salientar que eventuais diferenças verificadas na quarta casa decimal, fruto do somatório dos grupos dos encargos sociais e trabalhistas, são decorrentes de arredondamentos. Reitera-se, portanto, que o percentual atribuído a cada posto de trabalho reflete a realidade e está de acordo com os cálculos efetuados.

**6.3. Apuração do Tempo Efetivamente Trabalhado por Ano**

Cálculo de Dias de Prestação de Serviços	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Quantidade de dias por ano	365,2500	365,2500	365,2500
Quantidade de repouso semanais no ano	104,3571	52,1786	182,6250
Recessos no ano (dias)	0,0000	0,0000	0,0000
Feriados não coincidentes com repouso semanal	12,7500	17,0000	0,0000
<b>Total de dias do ano, desconsiderado o repouso semanal</b>	<b>248,1429</b>	<b>296,0714</b>	<b>182,6250</b>

Cálculo de Dias de Encargos por Afastamento do Emprego	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
--	---	--	-----------------------------

a) Ausência por férias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias de férias para trabalhadores que não fazem conversão de 1/3 de férias em remuneração	30,0000	30,0000	30,0000
Percentual de trabalhadores que não fazem conversão de 1/3 de férias em remuneração	96,8700%	96,8700%	96,8700%
Dias de férias para trabalhadores que fazem conversão de 1/3 de férias em remuneração	20,0000	20,0000	20,0000
Percentual de trabalhadores que fazem conversão de 1/3 do período de férias em remuneração	3,1300%	3,1300%	3,1300%
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
<b>Saldo de dias de férias por ano</b>	<b>20,1687</b>	<b>24,0643</b>	<b>14,8435</b>

b) Afastamento por enfermidades	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36
Dias não trabalhados por afastamento enfermidade ≤ 15 dias	5,0000	5,0000	5,0000
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
<b>Dias efetivos de afastamento por enfermidade no ano</b>	<b>3,3969</b>	<b>4,0530</b>	<b>2,5000</b>

c) Ausências legais: art. 473 da CLT – Considera-se um valor estimativo	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36
Quantidade de ausências legais	2,9600	2,9600	2,9600
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
<b>Dias efetivos de ausências legais no ano</b>	<b>2,0110</b>	<b>2,3994</b>	<b>1,4800</b>

d) Licença-paternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36
Quantidade de dias de licença-paternidade	5,0000	5,0000	5,0000
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
Proporção de homens na categoria profissional em análise	62,2659%	62,2659%	62,2659%
Proporção de homens aptos a procriar na categoria profissional em análise	99,9023%	99,9023%	99,9023%
Percentual de fecundidade das mulheres entre 21 e 49 anos	5,5714%	5,5714%	5,5714%
<b>Dias/ano de ocorrência de licença-paternidade</b>	<b>0,1177</b>	<b>0,1405</b>	<b>0,0866</b>





e) Auxílio acidente de trabalho ≤ 15 dias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho ≤ 15 dias	15,0000	15,0000	15,0000
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
Ocorrência de acidente de trabalho	0,6110%	0,6110%	0,6110%
<b>Dias/ano de ocorrência de auxílio acidente de trabalho ≤ 15 dias</b>	<b>0,0623</b>	<b>0,0743</b>	<b>0,0458</b>

f) Aviso-prévio trabalhado	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Número de faltas em aviso-prévio trabalhado	7,0000	7,0000	7,0000
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
Dias efetivos de ausência por aviso-prévio	4,7556	5,6742	3,5000
Percentual de aviso-prévio trabalhado	2,0000%	2,0000%	2,0000%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	27,1388%	27,1388%	27,1388%
<b>Dias efetivos de afastamento por cumprimento do aviso-prévio trabalhado no ano</b>	<b>0,0258</b>	<b>0,0308</b>	<b>0,0190</b>

g) Licença-maternidade	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias de licença-maternidade	120,0000	120,0000	120,0000
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
Dias efetivos de afastamento por licença-maternidade	81,5254	97,2719	60,0000
Proporção de mulheres na categoria profissional em análise	0,3773	0,3773	0,3773
Proporção de mulheres aptas a procriar na categoria profissional em análise	0,7926	0,7926	0,7926
Percentual de fecundidade das mulheres entre 18 e 49 anos	5,5714%	5,5714%	5,5714%
<b>Dias efetivos de afastamento por licença-maternidade no ano</b>	<b>1,3585</b>	<b>1,6209</b>	<b>0,9998</b>

h) Auxílio acidente de trabalho > 15 dias	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Dias não trabalhados por afastamento por acidente de trabalho > 15 dias	0,0600	0,0600	0,0600
Fator de dias de trabalho por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
<b>Dias de afastamento por acidente de trabalho &gt; 15 dias no ano</b>	<b>0,0408</b>	<b>0,0486</b>	<b>0,0300</b>

<b>Total de dias de ausências no ano (a + b + c + d + e + f + g + h)</b>	<b>27,1817</b>	<b>32,4318</b>	<b>20,0047</b>
--	----------------	----------------	----------------

<b>Total de dias efetivamente trabalhados no ano</b>	<b>220,9612</b>	<b>263,6396</b>	<b>162,6203</b>
--	-----------------	-----------------	-----------------

**6.4. Detalhamento dos Cálculos dos Encargos Sociais e Trabalhistas**

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
<b>Grupo A – Encargos sociais básicos</b>	<b>36,8000%</b>	<b>36,8000%</b>	<b>36,8000%</b>
Previdência Social	20,0000%	20,0000%	20,0000%
SESI/Sesc	1,5000%	1,5000%	1,5000%
SENAI/Senac	1,0000%	1,0000%	1,0000%
Incra	0,2000%	0,2000%	0,2000%
Sebrae	0,6000%	0,6000%	0,6000%
Salário-educação	2,5000%	2,5000%	2,5000%
Seguro contra acidentes de trabalho	3,0000%	3,0000%	3,0000%
Fundo de Garantia do Tempo de Serviço	8,0000%	8,0000%	8,0000%

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
<b>Grupo B – Tempo Remunerado e Não Trabalhado</b>	<b>11,6680%</b>	<b>11,6680%</b>	<b>11,6680%</b>
Férias	<b>9,1280%</b>	<b>9,1280%</b>	<b>9,1280%</b>
Dias efetivos de afastamento por férias no ano	20,1687	24,0643	14,8435
Total de dias efetivamente trabalhadas por ano	220,9612	263,6396	162,6203
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias	<b>1,5370%</b>	<b>1,5370%</b>	<b>1,5370%</b>
Dias efetivos de afastamento por enfermidade no ano	3,3969	4,0530	2,5000
Total de dias efetivamente trabalhadas por ano	220,9612	263,6396	162,6203
Ausências legais	<b>0,9100%</b>	<b>0,9100%</b>	<b>0,9100%</b>
Dias efetivos de ausências legais no ano	2,0110	2,3994	1,4800
Total de dias efetivamente trabalhados por ano	220,9612	263,6396	162,6203
Licença-paternidade	<b>0,0530%</b>	<b>0,0530%</b>	<b>0,0530%</b>
Dias efetivos de afastamento por licença-paternidade no ano	0,1177	0,1405	0,0866
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	220,9612	263,6396	162,6203
Acidente de trabalho	<b>0,0280%</b>	<b>0,0280%</b>	<b>0,0280%</b>
Dias efetivos de afastamento por auxílio acidente de trabalho ≤ 15 dias no ano	0,0623	0,0743	0,0458
Total de dias efetivamente trabalhados por ano	220,9612	263,6396	162,6203
Aviso-prévio trabalhado	<b>0,0120%</b>	<b>0,0120%</b>	<b>0,0120%</b>
Proporção de trabalhadores demitidos com aviso-prévio trabalhado	2,0000%	2,0000%	2,0000%
Dias efetivos de afastamento por cumprimento do aviso-prévio trabalhado no ano	7,0000	7,0000	7,0000
Proporção de demissões sem justa causa no ano	27,1388%	27,1388%	27,1388%
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	220,9612	263,6396	162,6203

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
<b>Grupo C – Adicional de férias e 13º salário</b>	<b>12,4020%</b>	<b>12,4040%</b>	<b>12,4020%</b>
Adicional de férias	<b>3,0430%</b>	<b>3,0430%</b>	<b>3,0430%</b>
13º salário	9,3590%	9,3610%	9,3590%





Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
<b>Grupo D – Obrigações rescisórias</b>	<b>5,9134%</b>	<b>5,1324%</b>	<b>7,6464%</b>
Aviso-prévio indenizado	<b>4,3330%</b>	<b>3,6320%</b>	<b>5,8880%</b>
Proporção de trabalhadores que cumprem aviso-prévio indenizado	98,0000%	98,0000%	98,0000%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	27,1388%	27,1388%	27,1388%
Duração do aviso-prévio – Lei 12.506/2011 (dias)	36,0000	36,0000	36,0000
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	220,9612	263,6396	162,6203
Incidência do FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	<b>0,3470%</b>	<b>0,2910%</b>	<b>0,4710%</b>
Aviso-prévio indenizado	4,3330%	3,6320%	5,8880%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Incidência da multa FGTS sobre os depósitos do FGTS	<b>1,0830%</b>	<b>1,0830%</b>	<b>1,0830%</b>
Multa do FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	27,1388%	27,1388%	27,1388%
Percentual referente a 13º salário	9,3590%	9,3610%	9,3590%
Percentual referente a adicional de férias	3,0430%	3,0430%	3,0430%
Percentual referente a ausência por férias	9,1280%	9,1280%	9,1280%
Ausência por enfermidade ≤ 15 dias	1,5370%	1,5370%	1,5370%
Percentual referente a licença-paternidade	0,0530%	0,0530%	0,0530%
Percentual referente a ausências legais	0,9100%	0,9100%	0,9100%
Percentual referente a ausências por acidente de trabalho ≤ 15 dias	0,0280%	0,0280%	0,0280%
Percentual referente a ausências por acidente de trabalho > 15 dias	0,0185%	0,0184%	0,0184%
Percentual referente a afastamento maternidade	0,6148%	0,6148%	0,6148%
Incidência da multa FGTS sobre o aviso-prévio indenizado	<b>0,1500%</b>	<b>0,1260%</b>	<b>0,2040%</b>
Multa do FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Percentual referente a aviso-prévio indenizado	4,03367%	3,6320%	5,8880%
Incidência da multa FGTS e da Contribuição Social sobre o aviso-prévio trabalhado	<b>0,0004%</b>	<b>0,0004%</b>	<b>0,0004%</b>
Multa do FGTS	40,0000%	40,0000%	40,0000%
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Percentual referente a aviso-prévio trabalhado	0,0120%	0,0120%	0,0120%



Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
<b>Grupo E – Aprovisionamento de casos especiais</b>	<b>1,1455%</b>	<b>1,0035%</b>	<b>1,4575%</b>
Incidência do grupo A sobre afastamento por licença-maternidade	<b>0,0490%</b>	<b>0,0490%</b>	<b>0,0490%</b>
Afastamento por licença-maternidade no ano	0,6148%	0,6148%	0,6148%
Grupo A – Encargos sociais básicos	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Incidência do FGTS sobre o acidente de trabalho > 15 dias	<b>0,0015%</b>	<b>0,0015%</b>	<b>0,0015%</b>
Dias de afastamento por acidente de trabalho > 15 dias no ano	0,0600	0,0600	0,0600
Fator de dias trabalhados por dias corridos	0,6794	0,8106	0,5000
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	220,9612	263,6396	162,6203
Percentual referente a abono pecuniário	<b>0,1300%</b>	<b>0,1300%</b>	<b>0,1300%</b>
Dias efetivamente trabalhados por mês	20,6800	24,6800	15,2200
Percentual de trabalhadores que optam pela conversão de 1/3 do período de férias em remuneração	3,1300%	3,1300%	3,1300%
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	220,9612	263,6396	162,6203
Percentual referente a reflexo do aviso-prévio indenizado sobre férias e 13º salário	<b>0,8430%</b>	<b>0,7060%</b>	<b>1,1450%</b>
Percentual referente a aviso-prévio indenizado	4,3330%	3,6320%	5,8880%
Número de meses por ano	12,0000	12,0000	12,0000
Incidência do FGTS sobre reflexo do aviso-prévio indenizado sobre 13º salário	<b>0,0290%</b>	<b>0,0240%</b>	<b>0,0390%</b>
Percentual referente a aviso-prévio indenizado	4,3330%	3,6320%	5,8880%
Número de meses por ano	12,00	12,00	12,00
FGTS	8,0000%	8,0000%	8,0000%
Percentual referente a demitidos a 30 dias da data-base	<b>0,0930%</b>	<b>0,0930%</b>	<b>0,0930%</b>
Percentual de demitidos a 30 dias da data-base da categoria profissional, obtido no CAGED	3,6655%	3,6655%	3,6655%
Proporção de demissões sem justa causa no ano	27,1388%	27,1388%	27,1388%
Dias efetivamente trabalhados por mês	20,6800	24,6800	15,2200
Total de dias efetivamente trabalhados no ano	220,9612	263,6396	162,6203



Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Grupo F – Incidências cumulativas	8,8580%	8,8590%	8,8580%
Grupo A x (Grupo B + Grupo C)	8,8580%	8,8590%	8,8580%
Incidência do grupo A sobre o grupo B	4,2940%	4,2940%	4,2940%
Incidência do grupo A sobre o grupo C	4,5640%	4,5650%	4,5640%

Encargos Sociais e Trabalhistas	Jornada 44 Horas (2ª a 6ª Feira)	Jornada 44 Horas (2ª Feira a Domingo)	Jornada 12 x 36 Horas
Total Geral	76,7869%	75,8669%	78,8319%

## 7. BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS

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

$$P_f = C_{Dir} \times BDI$$

Em que:

$P_f$ : Valor que uma Administração está disposta a pagar pela execução de um serviço, dentro de determinadas condições comerciais e especificação técnica;

$C_{Dir}$ : Custo direto é todo gasto envolvido na execução do serviço, perfeitamente caracterizado, identificado e quantificado, de forma a poder ser diretamente apropriado como custo de fase específica do serviço; e

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

A metodologia de cálculo da taxa de  $BDI$ , que incidirá sobre os custos diretos do serviço para a obtenção do preço final de venda, é detalhada a seguir, a partir de seus componentes.

### 7.1. Custos e Despesas Indiretas

Os custos indiretos são todos os gastos envolvidos diretamente na execução dos serviços, que podem ser caracterizados e quantificados, mas não são passíveis de serem apropriados a uma fase específica, a exemplo de supervisor, preposto para acompanhamento do contrato etc.

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

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

- 0,50% para cobrir o Seguro Responsabilidade Civil; e
- 5,31% para remunerar os demais custos e despesas que, entre outros,

compreendem:

- Remuneração de pessoal administrativo;
- Transporte de pessoal administrativo;
- Aluguel da sede;
- Manutenção e conservação da sede;
- Despesas com água, luz e comunicação;
- Imposto predial e taxa de funcionamento;
- Material de escritório; e
- Manutenção de equipamentos de escritório.

## 7.2. LUCRO BRUTO

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

Dentro do conceito de lucro bruto, nos termos definidos em estudos elaborados pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), adotou-se uma faixa de valores que limitará a possível variação de taxa de lucro bruto.

Essa faixa é definida com base na margem bruta (*mark-up*) extraída das demonstrações financeiras das empresas do ramo, obtidas junto aos cadastros de fornecedores de órgãos da Administração Pública do Estado de São Paulo.

Tendo em vista as considerações anteriormente citadas, a taxa de lucro bruto que está sendo utilizada é de 7,20%.

## 7.3. DESPESAS FISCAIS

As despesas fiscais são gastos relacionados com o recolhimento de contribuições, impostos e taxas que incidem diretamente no faturamento, tais como PIS, COFINS e ISSQN.

### a) Programa de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP)

- Contribuintes: são contribuintes do PIS, segundo as regras vigentes, as pessoas jurídicas de direito privado, de fins lucrativos, e as que são equiparadas pela legislação do Imposto de Renda;
- Base de cálculo: a base de cálculo da contribuição é a receita bruta mensal, assim entendida como a totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, sendo irrelevante o tipo de atividade por ela exercida e a classificação contábil adotada para as receitas (art. 1º da Lei Federal nº 10.637/2002, alterada pela Lei Federal nº 12.973/2014);
- Alíquota: a alíquota do PIS/PASEP é de 1,65% (art. 2º da Lei Federal nº 10.637/2002, alterada pela Lei Federal nº 12.973/2014).

## b) Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS)

- Base de cálculo: a base de cálculo da COFINS é composta pela totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, independentemente da atividade exercida e da classificação contábil das receitas; e
- Alíquota: 7,60% (art. 10º, inciso I da Lei Federal nº 10.833/2003).

## c) Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN)

- Alíquota: para o presente trabalho, foi adotada a alíquota vigente no município de São Paulo, que é de 2%<sup>5</sup>.

**7.4. Fórmula para Cálculo e Aplicação do BDI**

$$BDI = \frac{(1 + A) \times (1 + B)}{1 - C}$$

Em que:

A: Taxa do somatório das despesas indiretas (%);

B: Taxa representativa do lucro bruto (%); e

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

**Quadro 16: Parâmetros para cálculo do BDI**

Item	Total	Componentes	Subtotal
Despesas indiretas	5,81%	Administração central	5,31%
		Seguros	0,50%
Lucro	7,20%	Lucro	7,20%
Despesas fiscais	11,25%	PIS	1,65%
		COFINS	7,60%
		ISSQN	2,00%

Fonte: Prestação de Serviço de Recepção – Vol.19 – Jan./2023.

$$BDI = \frac{(1 + 5,81\%) \times (1 + 7,20\%)}{1 - 11,25\%}$$

$$BDI = 1,278066 = 27,8066\%$$

<sup>5</sup> Código do serviço 07870, item 11.02 – Vigilância, segurança ou monitoramento de bens, pessoas e semoventes, Anexo 1 da Instrução Normativa SF/SUREM nº 08, de 18 de julho de 2011, atualizada até a Instrução Normativa SF/SUREM nº 23, de 22 de dezembro de 2017.



## CRÉDITOS

### **GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

TARCÍSIO DE FREITAS – Governador

### **SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL**

CAIO PAES DE ANDRADE – Secretário

LEONARDO JOSÉ MATTOS SULTANI – Secretário Executivo

TARCILA PERES SANTOS – Chefe de Gabinete

RENATO RIBEIRO FENILI – Respondendo pela Subsecretaria de Gestão

### **COORDENADORIA DE COMPRAS ELETRÔNICAS – CCE**

RITA JOYANOVIC – Coordenadora

LUIZ MOTA – Diretor Técnico III – Departamento de Gestão e Padronização de Cadastros – DGPC

### **EQUIPE DE REVISÃO**

Secretaria de Gestão e Governo Digital – Subsecretaria de Gestão

CCE

Equipe CadTerc

### **APOIO TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO**

Fundação Instituto de Administração – FIA

### **AUDITORIA – KPMG**

No período de março a novembro de 2016, a KPMG revisou todos os procedimentos praticados na composição de preços referenciais pelo CadTerc à luz das legislações trabalhistas, previdenciárias e tributárias. Também foram discutidos os cenários de melhores práticas existentes no mercado considerados como hipóteses de inovação para Administração Estadual, visando ao máximo o desempenho em contratações públicas.