



**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**1- INTRODUÇÃO**

1.1- A Prefeitura Municipal de Valença, através da Secretaria Municipal de Saúde - Fundo Municipal de Saúde, sito na Rua Dr. Figueiredo, nº 320, 1º Piso, Centro, em Valença, Estado do Rio de Janeiro, torna público que fará realizar **às 10:00 (dez) horas do dia 19 de abril de 2023**, licitação na modalidade Pregão Presencial, tipo **menor preço global**, de acordo com o que determina a Lei Federal nº: 10.520, de 2002, Decreto Municipal nº258, de 05 de dezembro de 2008, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666, de 1993, e sua legislação suplementar, Lei Complementar nº 123/2006 e 147/14 e suas alterações sob as seguintes cláusulas e condições:

1.2- Os envelopes contendo os documentos para habilitação, bem como a proposta comercial, deverão ser entregues até **às 10:00 (dez) horas do dia 19 de abril de 2023**, no local indicado no subitem 1.1.

1.3- Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente, de caráter público, que impeça a realização deste evento na data marcada, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e horário, independente de nova comunicação, salvo aviso expresso da Prefeitura Municipal de Valença-RJ.

1.4- A Secretaria Municipal de Saude Valença-RJ doravante será designada simplesmente Secretaria de Saude.

1.5- Integram este Edital, independentemente de transcrição:

1.5.1- Anexo I - Especificações - Quantidades - Local, prazo e condições de entrega - Valor limite máximo estabelecido (Termo de Referência).

1.5.2- Anexo II - Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo.

1.5.3- Anexo III - Modelo de Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação.

1.5.4- Anexo IV - Modelo de Credenciamento.

1.5.5- Anexo V - Modelo de Declaração de ME/EPP/MEI.

1.5.6- Anexo VI - Modelo de Declaração relativa a trabalho de menores.

1.5.7- Anexo VII - Modelo de Proposta Comercial.

1.5.8- Anexo VIII - Modelo de Declaração – Nota Técnica GT Covid-19 N. 18/2020

1.5.9- Anexo IX- Declaração de vistoria e/ou dispensa de vistoria

1.5.10- Anexo XI –Minuta do Contrato



## CLAUSULA 1 - DO OBJETO DA LICITAÇÃO

**1.1-** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA, MEDIANTE ATA DE REGISTRO DE PREÇO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, PARA AS SECRETARIAS MUNICIPAIS, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, TUDO EM CONFORMIDADE COM O ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO EDITAL.

## CLÁUSULA 2- DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1- A despesa decorrente desta licitação correrá à conta da Funcional Programática 03.01.10.302.0031.2.117.33.90.39.99.99.00.00.1621  
03.01.10.301.0030.2.116.33.90.39.99.99.00.00.1600  
03.01.10.304.0028.2.112.33.90.39.99.99.00.00.1600

## 3- DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1- Poderão participar do certame todas as empresas do ramo de atividade pertinente ao objeto da licitação, inscritas ou não no Cadastro de fornecedores mantido pela Comissão Permanente de Licitação da Prefeitura, que atenderem a todas as exigências deste Edital.

3.2- As microempresas e empresas de pequeno porte e assegurado o tratamento diferenciado de que trata a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações posteriores.

3.3- Não serão admitidas a esta licitação empresas que estiverem em regime de falência, concordata, concurso de credores, dissolução ou liquidação; empresas reunidas sob a forma de consorcio ou quaisquer outras modalidades de associação; empresas estrangeiras que não estejam regularmente estabelecidas no país; empresas suspensas de contratar com esta Prefeitura ou impedidas de licitar com a Administração Pública.

3.4- O Edital encontra-se disponível no site da Prefeitura Municipal de Valença-RJ ([www.valenca.rj.gov.br](http://www.valenca.rj.gov.br)). O Edital poderá, também, ser solicitado pelo [e-mail: smscompras@yahoo.com.br](mailto:smscompras@yahoo.com.br).

3.5- Não será permitida a participação nesta licitação de mais de uma empresa sob o controle de um mesmo grupo de pessoas, físicas ou jurídicas.

3.6- Não será permitida a participação de licitantes cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes do seu quadro técnico, sejam servidores ou empregados do Município de Valença-RJ, abarcando os de âmbito da Administração Direta e Indireta ou que o tenham sido nos últimos 120 (cento e vinte) dias anteriores à data desta licitação.

## 4- DO CREDENCIAMENTO

4.1- No dia, hora e local designados para recebimento dos envelopes, cada empresa licitante far-se-á representar por seu titular, ou pessoa devidamente credenciada e somente estes poderão atuar na formulação de propostas e na prática dos demais atos inerentes ao certame. No ato da Sessão Pública serão efetivadas as devidas comprovações quanto à existência dos necessários poderes para



representação ou credenciamento através da apresentação dos documentos, conforme abaixo:

4.1.1- Se a empresa se fizer representar por seu sócio, proprietário, dirigente ou assemblado, deverá este, para que se promovam as devidas averiguações quanto a administração e gerência da sociedade, apresentar qualquer documento oficial de identificação que contenha fotografia, bem como o Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.1.2- Caso seja designado outro representante, este deverá estar devidamente credenciado, sendo imprescindível, para que o credenciamento seja aceito, a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Documento oficial de identificação que contenha fotografia;
- b) Instrumento público ou particular de procuração ou carta de credenciamento, com poderes específicos, conforme modelo constante do Anexo IV deste Edital, firmada pelo representante legal da empresa, nos termos do seu Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social, documento esse a ser apresentado, visando a comprovação da condição do titular para delegar poderes ao representante a ser credenciado.

4.1.3- Os documentos relativos ao Credenciamento deverão ser entregues ao Pregoeiro em original, através de cópia autenticada por cartório competente ou servidor da unidade que realiza a licitação ou publicação em órgão da imprensa oficial, no início da sessão, em separado dos envelopes de documentação e proposta.

4.1.3.1- Os documentos relativos ao Credenciamento poderão, também, ser autenticados por servidor da unidade que realiza a licitação, no início da sessão, mediante apresentação dos originais.

4.2- Ficam as empresas cientes de que somente participarão da fase de lances verbais aquelas que se encontrarem devidamente credenciadas nos termos dos subitens anteriores. A ausência dos documentos relativos ao credenciamento implicará a impossibilidade da formulação de lances verbais após a classificação preliminar, bem como a perda do direito de manifestar intenção de recorrer das decisões do Pregoeiro, ficando o representante do licitante impedido de se manifestar durante os trabalhos.

4.3- Os licitantes poderão apresentar mais de um representante ou procurador, ressalvada ao Pregoeiro a faculdade de limitar esse número a um, se considerar indispensável ao bom andamento das sessões públicas.

4.4- É vedado a um mesmo procurador ou representante legal ou credenciado representar mais de um licitante, sob pena de afastamento do procedimento licitatório dos licitantes envolvidos.

## **5- DAS DECLARAÇÕES DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO E DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**



5.1- As declarações de Inexistência de Fato Impeditivo e de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação deverão ser apresentadas em separado dos envelopes de documentação e proposta, de acordo com os modelos constantes dos Anexos II e III, respectivamente, do presente Edital, datilografadas/impresas em papel timbrado da empresa, contendo carimbo de CNPJ e assinatura do representante legal da empresa, devidamente identificado.

## **6- DO VALOR LIMITE (CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DE PREÇO)**

6.1- O valor limite máximo estabelecido por item, com base na estimativa de custo feita pela Administração, será o fixado no Anexo I do presente Edital.

6.2- Será desclassificada a proposta de valor superior ao mencionado no subitem anterior.

## **7 - DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL E DA DOCUMENTAÇÃO**

7.1- O licitante deverá entregar ao Pregoeiro a sua Proposta Comercial e os seus Documentos de Habilitação em envelopes opacos, tamanho ofício, separados, fechados (colados ou lacrados), constando na parte externa a razão social e os seguintes dizeres:

7.1.1- No envelope contendo a Proposta Comercial:

***ENVELOPE “A”  
PROPOSTA COMERCIAL  
PREGÃO (PRESENCIAL) Nº 001/2023***

7.1.2- No envelope contendo a Documentação:

***ENVELOPE “B”  
DOCUMENTAÇÃO  
PREGÃO (PRESENCIAL) Nº 001 /2023***

7.2- Após a hora estabelecida na Introdução deste Edital como limite para a entrega dos envelopes contendo a documentação e a proposta comercial dos licitantes, nenhum outro envelope será recebido, nem tampouco será permitido a sua troca.

7.3- No caso excepcional de a sessão do Pregão vir a ser suspensa antes de cumpridas todas as suas fases, os envelopes ainda não abertos, devidamente rubricados em local próprio, ficarão sob a guarda do Pregoeiro, e serão exibidos, ainda lacrados e com as rubricas, aos participantes, na sessão marcada para o prosseguimento dos trabalhos.

7.4- Todos os documentos de habilitação apresentados pelos licitantes deverão observar a sequência do Edital. Esta condição visa agilizar os procedimentos de conferência da documentação, cujo desatendimento não acarretará a inabilitação do licitante.

## **8 – DA PROPOSTA COMERCIAL**



**8.1** - O licitante apresentará sua proposta, conforme Anexo VII do Edital, em papel timbrado, sem emendas ou rasuras, datada, rubricada e assinada por seu representante legal, e da qual constará o seguinte:

a) Indicação do preço unitário e total de cada item, se for o caso, conforme discriminado no anexo I, em moeda corrente nacional, com todos os custos de: mão de obra, materiais e equipamentos, taxas ou quaisquer outros ônus federais, estaduais ou municipais, incluídos, bem como o lucro, considerando-se as condições de execução e pagamento estabelecidas nas cláusulas 14 e 16, respectivamente;

b) Declaração de validade da proposta pelo prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de recebimento da proposta. As propostas que omitirem ou indicarem prazo de validade inferior ao mínimo permitido serão entendidas como válidas pelo período de 60 (sessenta) dias.

**8.2** - Não serão consideradas propostas que contenham ofertas e/ ou vantagens não previstas no Edital.

**8.3** - Os preços unitários constantes no Anexo I serão considerados máximos.

**8.4** - Não serão aceitos preços cotados com mais de 02 (duas) casas decimais.

**8.5** - Na hipótese de divergência entre os preços unitários e os totais de cada item, prevalecerão os primeiros. Considerar-se-á como certos os preços unitários, corrigindo-se, para fins, de obtenção do preço total do item somente os erros de cálculo porventura encontrados.

## **9- DOS PROCEDIMENTOS DE RECEBIMENTO E JULGAMENTO**

9.1- No dia, hora e local designados na Introdução deste Edital, na presença das empresas licitantes e demais pessoas presentes ao ato público, o Pregoeiro receberá os seguintes documentos:

- a) Documentos relativos ao credenciamento – **fora dos envelopes proposta e documentação;**
- b) Declarações de inexistência de fato impeditivo e de pleno atendimento aos requisitos de habilitação - **fora dos envelopes proposta e documentação;**
- c) Declaração de ME/EPP/MEI - **fora dos envelopes proposta e documentação**

Obs.: **As microempresas e empresas de pequeno porte, para utilizarem as prerrogativas estabelecidas na Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, deverão apresentar declaração (Anexo V) de que ostenta essa condição e que não se enquadra em nenhum dos casos enumerados no § 4º do artigo 3º da referida Lei.**

- d) Envelopes “A” e “B” contendo, respectivamente, a Proposta Comercial e os Documentos de Habilitação, a serem apresentados na forma anteriormente definida.

9.2- O julgamento do certame será realizado em uma ou mais sessões públicas, sempre com a



lavratura da respectiva ata circunstanciada, assinada pelos licitantes presentes, pelo Pregoeiro e demais membros da Equipe de Apoio.

9.3- Declarada a abertura da Sessão Pública pelo Pregoeiro, em nenhuma hipótese serão admitidos novos proponentes.

9.4- As empresas que decidirem pelo envio dos envelopes sem a participação na fase de lances, deverão encaminhar as declarações de que trata a letra "b" do subitem 10.1 do presente Edital, em envelopes separados da documentação e proposta, para que se promovam as devidas verificações quanto aos citados documentos. A não apresentação das declarações em questão acarretará o impedimento da empresa de participar do certame. No caso de ME/EPP/MEI, encaminhar também a declaração de que trata a letra "c" do citado subitem 10.1.

9.5- Em seguida serão abertos os envelopes contendo as propostas comerciais, ocasião em que será procedida a verificação da sua conformidade com os requisitos estabelecidos neste instrumento, desclassificando-se as incompatíveis.

9.5.1- Após a entrega dos envelopes não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

9.6- Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do **menor preço**, observados o prazo máximo de fornecimento, as especificações e parâmetros de qualidade definidos neste Edital e em seus Anexos.

9.7- Serão selecionados pelo Pregoeiro para ingresso na fase de lances o autor da proposta de menor preço e todos os demais licitantes que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) a de menor preço.

9.7.1- Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem 9.7, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 03 (três), além daquela que tiver apresentado o menor preço na proposta escrita, sendo que, no caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

9.8- Caso duas ou mais propostas escritas apresentem preços iguais, será realizado sorteio para determinação da ordem de oferta dos lances.

9.8.1- O licitante sorteado em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances.

9.9- O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor.

9.10- O Pregoeiro poderá, motivadamente, estabelecer limite de tempo para lances, bem como o valor ou percentual mínimo para redução dos lances, mediante prévia comunicação aos licitantes e expressa menção na ata da sessão.



9.11- Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.

9.12- É vedada a oferta de lance verbal com vista ao empate.

9.13- Não caberá retratação ou desistência de lances após o registro pelo Pregoeiro, sujeitando o licitante às sanções administrativas previstas neste Edital, salvo por motivo devidamente justificado e aceito pelo Pregoeiro.

9.14- A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances verbais e a manutenção do último preço apresentado pela empresa para efeito de ordenação das postostas.

9.15- Somente será efetivada a competição, relativamente a oferta de lances verbais, com as empresas licitantes devidamente credenciadas, aptas para tal fim.

9.16- O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, indagadas pelo Pregoeiro, as empresas licitantes selecionadas manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances.

9.17- Caso não se realizem lances verbais, será verificada pelo Pregoeiro a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a contratação, ficando vedada a aceitação da proposta de valor unitário superior ao estimado no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

9.18- Nos itens de participação aberta, após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por ME/EPP/MEI e houver proposta apresentada por ME/EPP/MEI até 5% (cinco por cento) superior a melhor proposta, estará configurado o empate previsto no artigo 44, § 2º, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

9.18.1- Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

9.18.1.1- A ME/EPP/MEI mais bem classificada será convocada para, no prazo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da etapa de lances, sob pena de preclusão do exercício do direito de desempate.

9.18.1.2- Não sendo apresentada uma proposta pela ME/EPP/MEI mais bem classificada, na forma do subitem anterior, ou sendo inabilitada pela não regularização fiscal no prazo estabelecido neste Edital, serão convocadas as demais ME/EPP/MEI remanescentes, cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

9.18.1.3- No caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME/EPP/MEI que se encontrem no limite estabelecido será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

9.18.1.4- Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta melhor classificada na etapa de lances.



9.19- O Pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante que apresentar a proposta com menor preço para torná-la mais vantajosa à Administração, devendo a negociação se dar em público e formalizada em Ata.

9.20- Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito de sua aceitabilidade, vedada a aceitação de propostas, cujo preço unitário do item seja superior ao estimado no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

9.21- Sendo aceitável a proposta final classificada em primeiro lugar, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante que a tiver formulado, para confirmação das suas condições de habilitação, descritas no item 10 deste Edital.

9.22- Constatado o atendimento pleno dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, o licitante será declarado vencedor do certame, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo Pregoeiro, caso nenhum licitante manifeste a intenção de recorrer.

9.23- Caso o licitante classificado em primeiro lugar desatenda as exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, verificando, conforme o caso, a aceitabilidade da proposta e o atendimento das exigências de habilitação, até que um licitante cumpra as condições fixadas neste Edital, sendo o objeto do certame a ele adjudicado quando constatado o desinteresse dos demais licitantes na interposição de recursos.

9.24- O Pregoeiro manterá em seu poder os envelopes de habilitação dos demais licitantes até a retirada da Nota de Empenho pela adjudicatária, devendo os referidos licitantes retirá-los no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir dessa data. Expirado esse prazo, os envelopes serão destruídos.

9.25- Da Sessão Pública será lavrada Ata circunstanciada, em que serão registradas as ocorrências relevantes e, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e demais membros da Equipe de Apoio, bem como pelos licitantes presentes. A recusa do licitante em assinar a Ata, bem como a existência de participante ausente naquele momento, será circunstanciada em Ata.

## **10- DA HABILITAÇÃO**

10.1- Sob pena de inabilitação e conseqüente eliminação automática desta licitação, o licitante deverá incluir no envelope “B”, com o título “DOCUMENTAÇÃO”, os seguintes documentos:

### **10.1.1- HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a) Registro no Registro Público de Empresas Mercantis, em se tratando de empresário individual ou sociedade empresária.
- b) Registro no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, em se tratando de sociedade simples.
- c) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado no órgão correspondente, indicando os atuais responsáveis pela administração.





- c.1) caso os responsáveis não constem no Contrato Social, documento que indique a responsabilidade pela administração.
- d) Cópia da ata da assembleia geral ou da reunião do conselho de administração atinente à eleição e ao mandato dos atuais administradores, evidenciando o devido registro na junta comercial pertinente ou a publicação prevista na Lei nº 6.404/76 e suas alterações, no caso de sociedades anônimas.
- e) Cópia do decreto de autorização para que se estabeleçam no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, no caso de empresas ou sociedades estrangeiras.

Obs.: A apresentação dos documentos acima mencionados, devidamente autenticados no credenciamento, isenta o licitante de apresentá-los no Envelope “B” (Habilitação).

#### 10.1.2- REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF).
- b) Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, através da apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional em conjunto com a Secretaria da Receita Federal, que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas de “a” a “d”, do parágrafo único, do artigo 11, da Lei nº 8.212/91.
- c) Prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual, através da apresentação de Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais (ICMS) expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda ou Distrito Federal, e da Certidão da Dívida Ativa Estadual comprovando a inexistência de débitos inscritos.
- c.1) As Certidões da Dívida Ativa, no caso de empresas sediadas no Estado do Rio de Janeiro, deverão ser as expedidas pela Procuradoria Geral do Estado (PGE).
- c.2.) Para as empresas não sediadas no Estado do Rio de Janeiro, o documento emitido pela Fazenda Estadual ou do Distrito Federal, do domicílio ou sede da licitante deverá comprovar a inexistência tanto de débitos inscritos quanto de não inscritos na Dívida Ativa ou demonstrar de outra forma documental tal situação fiscal, podendo, para tanto, estar acompanhado de legislação específica ou informação oficial do órgão fazendário.
- d) Prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal (Certidão Negativa de Débitos), do domicílio ou sede da empresa licitante.
- e) Certificado de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedida pela Caixa Econômica Federal.

Obs.: As "certidões negativas" poderão ser substituídas por "certidões positivas com efeito de negativas" ou outra(s) equivalente(s) na forma da lei.



#### 10.1.3- QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- a) Certidão Negativa de Falência e Concordata expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica até 90 (noventa) dias da data da abertura das propostas;

#### 10.1.4- REGULARIDADE TRABALHISTA

- a) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) Lei 12.440, de 07/07/11, ou outra equivalente, tal como certidão positiva com efeito de negativa, na forma da lei.

#### 10.1.5- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Comprovação através da apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado de que atua no ramo de atividade do fornecimento do objeto desta licitação e de que cumpriu, ou vem cumprindo, integralmente e de modo satisfatório Contrato anteriormente mantido com o emitente do atestado.
- b) Modelo de Declaração – Nota Técnica GT Covid-19 N. 18/2020 (Anexo VIII)

#### **OBS:**

- A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das ME/EPP/MEI somente será exigida no caso de virem a ser adjudicatárias deste certame, nos termos do artigo 42 da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações.
- As ME/EPP/MEI deverão, no entanto, apresentar os documentos elencados nos subitens 10.1.2 e 10.1.3 deste Edital (regularidade fiscal e trabalhista), mesmo que apresentem alguma restrição.
- Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista exigida neste Edital, será assegurado à ME/EPP/MEI adjudicatária deste certame o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do momento em que for declarada vencedora, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração da Prefeitura, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- A não regularização da documentação no prazo previsto acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação vigente e no presente Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para celebrar a contratação, ou revogar a licitação.

#### 10.1.6- DECLARAÇÃO RELATIVA À TRABALHO DE MENORES

- a) Declaração do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal e inciso V do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações. Os licitantes deverão declarar que não empregam menor de dezoito anos em trabalho noturno,



perigoso ou insalubre e não empregam menor de dezesseis anos, salvo a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz. A declaração deverá ser prestada nos termos do modelo constante do Anexo VI deste Edital.

10.1.7- O CRCL (Certificado de Registro Cadastral de Licitante), emitido pela Prefeitura Municipal de Valença - RJ, poderá ser apresentado, opcionalmente, através de cópia autenticada por Tabelião de Notas ou servidor da unidade que realiza a licitação em substituição aos documentos constantes do mesmo, desde que estejam com a validade vigente.

10.1.8- Para que o CRCL (Certificado de Registro Cadastral de Licitante) possa ser apresentado em substituição aos documentos de habilitação, conforme previsto no subitem anterior é necessário que o mesmo esteja atualizado, entendendo-se como tal aquele que se encontra em vigor na data estabelecida na introdução deste Edital para a entrega dos envelopes contendo a Proposta Comercial e os Documentos dos licitantes.

10.1.9- Todos os documentos comprobatórios exigidos para a habilitação deverão ter validade na data estabelecida na introdução deste Edital para a entrega dos envelopes contendo a Proposta Comercial e os Documentos dos licitantes.

10.1.10- Não serão aceitas cópias de documentos que se mostrarem ilegíveis ou defeituosas.

10.1.11- Os documentos originais que forem incluídos no envelope de documentação farão parte integrante do Processo Administrativo, não estando sujeitos a devolução.

10.1.12- As empresas ficam obrigadas a comunicar a Secretaria de Saúde qualquer alteração em relação aos documentos de habilitação apresentados.

10.1.13- Os documentos que não contenham prazo de validade especificado em seu corpo, em lei ou neste Edital, só serão considerados válidos se expedidos, no máximo, até 90 (noventa) dias anteriores a data prevista na introdução deste Edital para entrega dos envelopes de documentação e proposta.

## **11- DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

11.1- Dos atos praticados pelo Pregoeiro decorrentes da presente licitação, cabe recurso administrativo de acordo com o estabelecido no artigo 4º, inciso XVIII, da Lei Federal nº 10.520/2002.

11.2- Ao final da sessão, e declarado pelo Pregoeiro o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, com registro em Ata da síntese das suas razões, desde que munido de carta de credenciamento ou procuração com poderes específicos para tal. Os licitantes poderão interpor recurso no prazo de 03 (três) dias, ficando os demais licitantes desde logo intimados a apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.3- A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao licitante vencedor e o encaminhamento do processo a autoridade competente para a homologação.



11.4- Interposto o recurso, o Pregoeiro o encaminhará devidamente informado, a autoridade superior.

11.4.1- A autoridade superior de que trata este Edital é o Exmo. Sr. Secretario Municipal de Saude

11.5- Após a realização do Pregão, os autos do respectivo processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Centro Administrativo Municipal – Sede da Prefeitura, no endereço mencionado na introdução deste Edital.

11.6- Os recursos e as contrarrazões deverão ser protocolados, em original, no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Valença-RJ – Centro Administrativo Municipal, situado na Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença-RJ, no horário de 12:00 às 17:30 horas, de segunda à sexta feira, exceto feriados no Município de Valença-RJ, Estaduais e Nacionais.

11.6.1- Os recursos e as contrarrazões encaminhados por e-mail (comprassms@yahoo.com.br), serão analisados somente para fins de agilização, porém os mesmos só serão conhecidos após a juntada dos originais, observando-se o prazo recursal.

11.7- Os recursos e as contrarrazões deverão ser subscritos pelo representante legal do licitante, devidamente comprovado.

11.8- Não serão conhecidos os recursos e as contrarrazões apresentados fora do local previsto no subitem 11.6 deste Edital e/ou intempestivos.

11.9- O recurso terá efeito suspensivo.

11.10- O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.11- A não apresentação das razões escritas acarretará, como consequência, a análise do recurso pela síntese das razões orais lavradas em ata.

## **12 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

12.1- A classificação das propostas, o julgamento da proposta e da habilitação serão submetidos a autoridade superior para deliberação quanto a sua homologação e a adjudicação do objeto da licitação caso ocorra recurso.

12.2- Caso não haja interesse recursal manifestado na Sessão, a Pregoeira é quem adjudicará o objeto, sendo que esta adjudicação não produzirá efeitos até a homologação pela autoridade superior.

## **13- CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES**

13.1- Em caso de descumprimento das condições estabelecidas, da inexecução total ou parcial deste Contrato, poderá o Contratante, garantida a prévia defesa, aplicar a Contratada as seguintes penalidades:



- a) Advertência na hipótese de execução irregular do Contrato que não resulte prejuízo para a Administração;
- b) Multa administrativa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo das perdas e danos e da multa moratória cabíveis, no caso de inadimplemento ou infração de qualquer natureza, seja contratual ou legal;
- c) Suspensão do direito de licitar e contratar com o Município de Valença - RJ, por prazo de até 5 (cinco) anos, quando a Contratada não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, na hipótese de execução irregular, atraso ou inexecução do contrato associado a ilícito penal.

13.2- Por atraso na prestação do serviço fica a Contratada sujeita a multa moratória de 1% (um por cento) ao dia, por dia útil que exceder o prazo de fornecimento, sobre o valor do saldo não atendido, respeitado os limites da lei civil.

13.3- As multas moratórias e administrativas poderão ser aplicadas cumulativamente ou individualmente, não impedindo que o Contratante rescinda unilateralmente o Contrato e aplique as demais sanções legais cabíveis.

13.4- Se a Contratada não recolher o valor da multa que por ventura lhe for aplicada, dentro de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, será então acrescidos os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

13.5- As multas moratórias e administrativas aplicadas poderão ser descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração à Contratada ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

13.6- A aplicação de multas não elidirá o direito da Prefeitura de, face ao descumprimento do pactuado, rescindir, de pleno direito, o Contrato que vier a ser celebrado, independente de ação, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA 14 - DA FISCALIZAÇÃO**

14.1- A fiscalização do Contrato será exercida pela Secretaria Municipal de Saúde, através dos servidores fiscal de contrato Alexandre Alves Rodighieri matrícula 140.430 e fiscal substituto Trícia Leilies da Silva Ferreira matrícula 143.723 - Portaria PMV nº 179 de 22 de março de 2023.

14.2- A fiscalização por parte do Contratante não exime a Contratada de quaisquer responsabilidades.

14.3- A fiscalização deverá observar o disposto no inciso III, do artigo 12, do Decreto Municipal nº 162, de 23 de outubro de 2018.



## **15- DO PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

15.1 O período de vigência contratual serão de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses conforme legislação vigente. A vigência estendida faz-se necessária tendo em vista que o projeto necessita de uma grande infraestrutura a ser implantada em até 120 (cento e vinte) dias e que demanda um investimento significativo de recursos financeiros. O prazo para início da execução é de 10 (dez) dias após assinatura do contrato e o prazo da conclusão da implantação é de até 30 (trinta) dias.

15.2 - A execução dos serviços dar-se-ão na forma estabelecida no Termo de Referência, Anexo I, deste Edital.

15.3 - A Contratada obriga-se a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

15.4 - A execução do contrato estará sujeito à fiscalização da Secretaria, através de servidor designado, aplicando-se no que couber as penalidades previstas neste edital, bem como as disposições legais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 1993, especialmente as normas referentes à rescisão dos contratos nos artigos nº 77 e 78.

15.5 - Pela inexecução total ou parcial do(s) serviço(s), fica a licitante que vier a vencer esta licitação, garantida a prévia defesa, sujeita à multa de 10% (dez por cento), aplicada sobre o total do(s) serviço(s) e, demais sanções previstas na Lei nº 8.666/93.

15.6 - O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 8.666/93, ficando o contratado obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no Art. 65, inciso I, alínea “b” e § 1º, da Lei 8.666/93.

## **16 – DAS OBRIGAÇÕES**

### **16.1- DA CONTRATANTE**

16.1.1- A Contratante obriga-se a:

- a) Atestar nas Notas Fiscais/Faturas e documentos de controle da Contratante a efetiva entrega do objeto desta licitação, dentro do prazo estabelecido no Edital;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada, aplicando as sanções cabíveis, sempre que necessário; através do fiscal de contrato



- c) Notificar, por escrito, a Contratada da aplicação de qualquer sanção;
- d) Efetuar o pagamento a Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Edital;
- e) Prestar a Contratada toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária a perfeita execução do Contrato.

## 16.2- DA CONTRATADA

16.2.1- A Contratada será a única, integral e exclusiva responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza que causar ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução do objeto desta licitação, respondendo por si e por seus sucessores, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou acompanhamento da Contratante.

16.2.2- A Contratada é a responsável por todos os ônus tributários federais, estaduais e municipais, ou obrigações concernentes a legislação social, trabalhista, fiscal, securitária ou previdenciária, bem como as demais legislações aplicáveis.

16.2.3- A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital.

16.2.4- Caberá ainda a Contratada:

- a) Arcar com todas as despesas referentes ao transporte, carga e descarga;
- b) Responder pela idoneidade e pelo comportamento de seus responsáveis, técnicos, empregados, prepostos ou subordinados;
- c) Responder exclusiva e integralmente, perante a Contratante pelo fornecimento do objeto do Contrato nas condições pactuadas;
- d) Substituir, as suas expensas e responsabilidade, o veículo que apresentar qualquer tipo de problema, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a comunicação do Contratante;
- e) Aceitar, nas mesmas condições e preços, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial da contratação para o objeto definido neste Edital;
- f) Comprovar, a cada fatura emitida, a regularidade perante o Sistema de Seguridade Social (INSS) e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- g) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os compromissos avençados, salvo motivo justo aceito pela Contratante;
- h) Promover por sua conta, através de seguros, a cobertura dos riscos a que se julgar exposta em



vista das responsabilidades que lhe cabem na entrega do objeto desta licitação.

16.2.5- Os deveres e obrigações da Contratada serão suspensos se o fornecimento for obstado por motivo de greve, sabotagem, rebelião e/ou enchente, comprovadamente imprevisíveis e alheios ao controle da mesma, devendo nesses casos o evento motivador da paralisação do fornecimento ser comunicado formalmente ao Fundo Municipal de Saúde, em 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência.

## **17 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

17.1- O licitante contratado deverá apresentar a documentação para a cobrança respectiva ao Setor requisitante requisitante, até o 5º (quinto) dia útil posterior à data final do período de adimplemento da obrigação.

17.2- Os documentos fiscais de cobrança deverão ser emitidos contra a o Fundo Municipal de Saúde, CNPJ nº 11.934.211/0001-18.

17.3- O Contratante efetuará o pagamento a Contratada de forma parcelada, de acordo com as quantidades efetivamente entregues, no valor da Nota de Empenho, respeitando a ordem cronológica, conforme disposto no art. 63 da Lei Federal nº4.320/64 combinado com o art. 5º da Lei nº 8.666/93 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº162 de 23 de outubro de 2018, após o adimplemento e apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente aceita e atestada pelo órgão competente

17.4- Deverá constar no documento fiscal o número deste Pregão e o número da Nota de Empenho.

17.5- O setor requisitante DO Fundo Municipal de Saúde deverá encaminhar a Contabilidade/FMS, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do seu recebimento, a referida Nota Fiscal/Fatura, devidamente aceita e atestada, acompanhada dos documentos de controle interno, para que sejam tomadas as devidas providências para pagamento.

17.6- Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(ais), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) a adjudicatária para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova Fatura ou de documento que a corrija.

17.7- o Fundo Municipal de Saúde poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela adjudicatária.

17.8- O pagamento somente será efetuado mediante:

- a) Prova de Regularidade perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS;
- b) Prova de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

17.9- O pagamento será efetuado por meio de crédito em nome do proponente vencedor do certame, mediante ordem bancária emitida em seu nome, para crédito na conta corrente por ele indicada, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.





17.10- É vedada a antecipação de quaisquer pagamentos sem o cumprimento das condições estabelecidas neste Edital e respectivos Anexos.

17.11- Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa da Prefeitura, o valor devido será acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento), por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida.

## **CLÁUSULA 18 – DO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES**

18.1- A Comissão de Licitações/FMS prestará todos os esclarecimentos solicitados pelos interessados nesta licitação, estando disponível para atendimento de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 12:00 e de 14:00 às 17:30 horas, na Rua Dr. Figueiredo, nº 320, 1º Piso, Centro, Valença – RJ ou pelo tel (24) 2453-2696, exceto nos feriados do Município de Valença-RJ, Estaduais e Nacionais. Os esclarecimentos e informações sobre o presente Edital poderão ser solicitados até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada neste Edital para recebimento dos envelopes documentação e proposta comercial.

## **CLÁUSULA 19 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**19.2** – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o dia de vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente na Prefeitura Municipal de Valença e considerar-se-á os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

**19.3** – A Secretaria Municipal de Saúde de Valença poderá revogar a Licitação e, conseqüentemente, anulá-la nos termos do art.49 da Lei nº 8.666/93.

**19.4** - Os interessados que tiverem dúvidas de caráter técnico ou legal, na interpretação deste edital, serão atendidos pelo Setor de Compras e Licitações da Secretaria Municipal de Saúde, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17horas, na Secretaria Municipal de Saúde de Valença, R. Dr. Figueiredo, nº 320 - Valença – RJ e através do telefone (024) 2453-2696 ramal 5313.

**19.5** - A participação na licitação implica na aceitação integral e irretratável dos termos deste edital e seus anexos, bem como a observância dos regulamentos administrativos e das normas técnicas ou específicas aplicáveis ao caso.

**19.6** - Para dirimir quaisquer dúvidas surgidas na relação contratual a ser firmada com base no objeto deste Pregão fica eleito o Foro da Comarca de Valença, Estado do Rio de Janeiro, excluído qualquer outro.

**19.7-** Os Editais estarão disponíveis no site da Prefeitura Municipal de Valença [www.valenca.rj.gov.br](http://www.valenca.rj.gov.br) assim que publicados e , podem ser retirados através de solicitação por e-mail [smscompras@yahoo.com.br](mailto:smscompras@yahoo.com.br), através do telefone (024) 2453-2696 ramal 5313, ou diretamente na Secretaria Municipal de Saúde (Setor de Compras e Licitações) 1º Piso de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17horas, na R. Dr. Figueiredo,



nº 320 - Valença – RJ

Valença ...de .....de 2023

\_\_\_\_\_  
**MARCIO RONCALLI DE ALMEIDA PETRILLO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL DE SAÚDE**

**ANEXO I**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA, MEDIANTE ATA DE**



**REGISTRO DE PREÇO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, PARA AS SECRETARIAS MUNICIPAIS, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO.**

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente documento tem por finalidade especificar os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para contratação de serviços terceirizados de instalação e operação da Central de Atendimento conforme dispõe a **lei 13.460 de 26 junho de 2017 (Proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública)**.

A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá ser totalmente informatizada, assegurando um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitando segurança total às informações utilizadas.

### **1.1. Justificativa**

**1.1.1.** Substituir o atual modelo de prestação de serviços, através da contratação de serviços terceirizados de Central de Atendimento receptivo e ativo, no formato eletrônico (através de URA – Unidade de Resposta Audível com reconhecimento e sintetização de voz), humano, e ativo.

### **1.2. Finalidade**

**1.2.1.** A Central de Atendimento funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o munícipe e autoridade pública, ao receptor as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação através de protocolo automático, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc, além de repassar as informações existentes nos SCRIPTS concedidos pela CONTRATANTE e efetuar ligações ativas, de acordo com as demandas previstas neste Edital em observância da Lei Municipal nº 2.980/2017.



**1.2.2.** A gestão da Central será da CONTRATADA, que deverá garantir o nível de serviço exigido no edital;

**1.2.3.** A Central de Atendimento deverá ser instalada para a Secretaria Municipal de Saúde de Valença/RJ, tendo em vista que os serviços atendidos pela Central são focados na Secretaria Municipal de Saúde do município de **Valença – RJ**.

### **1.3. Especificação do serviço**

**1.3.1.** O conjunto de informações transmitidas pela Central poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da CONTRATANTE, após análise das demandas do cidadão;

**1.3.2.** Na eventual ocorrência de caso fortuito ou de força maior a CONTRATANTE poderá determinar a CONTRATADA que seja bloqueado o atendimento humano, permanecendo somente o atendimento eletrônico. Neste caso, será solicitada a divulgação de mensagem gravada (voz humana) a respeito do bloqueio do referido atendimento. Esta gravação deverá ser disponibilizada na URA – Unidade de Resposta Audível, em até 1 (Uma) hora, caracterizado como emergencial, após solicitação da CONTRATANTE; esta mensagem de bloqueio poderá ser alterada a qualquer tempo, mediante a necessidade da CONTRATANTE, respeitando-se o prazo idêntico acima estipulado. No caso de solicitação de exclusão destas mensagens, o prazo é de até 30 minutos após solicitação da CONTRATANTE.

## **2. OBJETO**

**2.1.** Prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento, para os

**2.2.** órgãos que compõem a Secretaria Municipal de Saúde de Valença-RJ, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização.

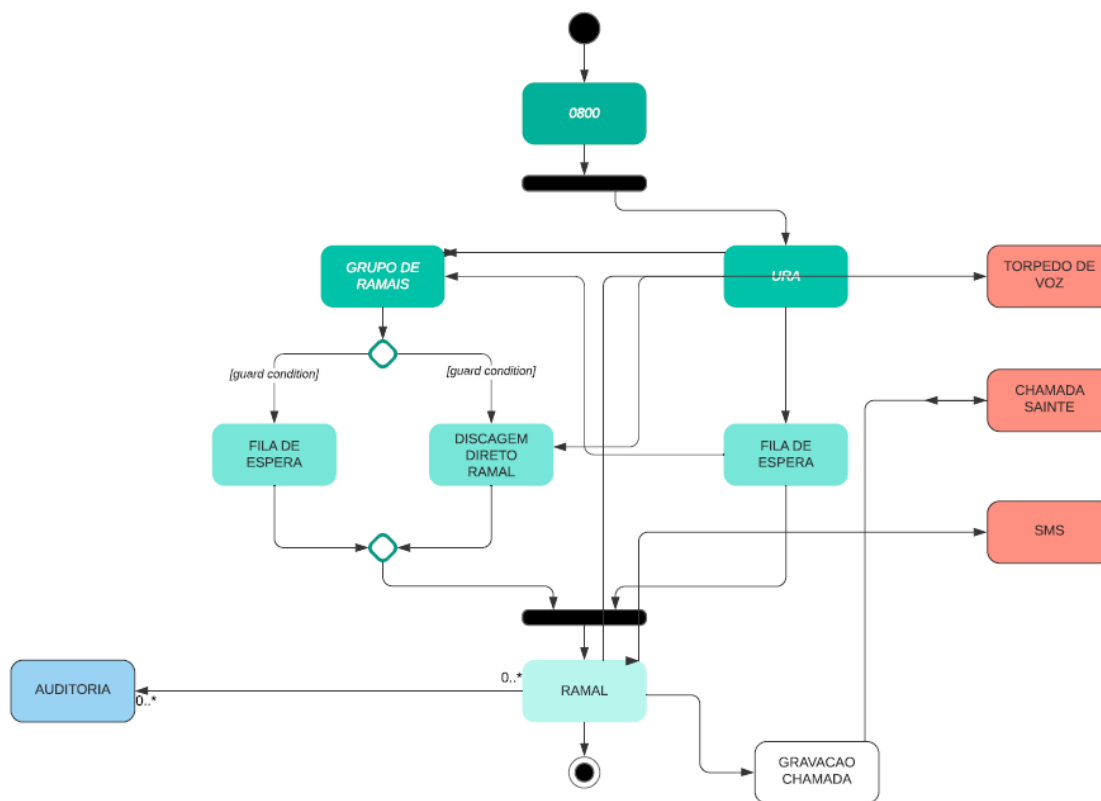
## **3. DOS SERVIÇOS**

**3.1.** O serviço será constituído dos seguintes procedimentos:

a) Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA



- utilizando tecnologia ASR (*Automatic Speech Recognition*);
- b) Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
  - c) Disparo Eletrônico de Mensagens;
  - d) Transferência das ligações;
  - e) Mensagem institucional em espera;
  - f) Infra-estrutura física e tecnológica para a Central de Libras;
  - g) Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão;
  - h) Serviços de Suporte Tecnológico à Operação.



### 3.2.

#### ramo de Atividades

### 3.3. Serviço de Telefonia

**3.3.1.** A Central de Atendimento da Secretaria Municipal de Saúde de Valença-RJ utilizará o número 0800 a ser definido, enquanto telefone público municipal, estando apto a receber ligações de todo o município;

Diag



**3.3.2.** A Contratante poderá, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua propriedade para realização das operações receptivas.

**3.4. Do Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA - Unidade de Resposta Audível**

**3.4.1.** Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (*Automatic Speech Recognition*) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano), se assim for necessário;

**3.4.2.** A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, qu poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE a qualquer tempo;

**3.4.3.** As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pela CONTRATANTE terão os seguintes prazos para execução:

- a) Emergenciais: execução imediata, em até 30 (trinta) minutos;
- b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;
- d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas;
- e) Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.

**3.4.4.** A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA;

**3.4.5.** A CONTRATADA deverá prever no mínimo 60 canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidade de aditamento contratual;

**3.4.6.** Todas as portas simultâneas devem prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de voz ASR (*Automatic Speech Recognition*) e de Conversão de Texto em Voz TTS (*Text-To-Speech*);

**3.4.7.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser com voz humana e submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;



- 3.4.8.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa;
- 3.4.9.** A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central 0800 a ser definido e previamente autorizada, por escrito, pelo gestor do contrato da CONTRATANTE;
- 3.4.10.** A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cidadão. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de sua efetiva ativação;
- 3.4.11.** A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano através de SMS e voz;
- 3.4.12.** No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada;
- 3.4.13.** A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;
- 3.4.14.** A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado. Relatórios básicos:
- a) Recursos ativos e inativos;
  - b) Chamadas atendidas;
  - c) Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
  - d) Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
  - e) Falha na conexão com a Rede local;
  - f) Falha na conexão com o Servidor de Sistema;
  - g) Comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;



- h) Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- i) Relatório de navegação;
- j) Relatório por dados de URA;
- k) Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes etc.;
- l) Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
- m) Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- n) Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso etc.;
- o) Relatórios de transferência de chamadas.

**3.4.15.** A solução deverá emitir "mensagem de alerta" em tempo real, no modo visual e audível, quando da inoperabilidade do sistema, contendo a condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva;

**3.4.16.** A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

**3.4.17.** A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;

**3.4.18.** A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.

**3.4.19.** A solução de URA, com todos os seus recursos de reconhecimento e sintetização de voz, deverá ser implementada num prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

### **3.5. Do Atendimento Humano Receptivo e Ativo**





**3.5.1.** A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos SCRIPTS/PROTOCOLOS oferecidos pelas Secretarias Municipais, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações nos sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cidadão, fornecido pela Contratada que poderão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na Secretaria.

**3.5.2.** Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos definidos pela CONTRATANTE:

- a) Atender as ligações transferidas da URA;
- b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos “*scripts*” (respostas padrão), elaboradas pela CONTRATANTE antes de entrarem em vigor, previamente avisadas à CONTRATADA;
- c) Registrar as solicitações de agendamento, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos da Central 0800 a ser definido;
- d) Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.
- e) Efetuar o call back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera;
- f) Efetuar ligações de campanhas informativas, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante “*scripts*” predeterminados por esta.

**3.5.3.** A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos “skills”, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

**3.5.4.** O atendimento humano será segmentado por ilhas de atendimento, subdivididas em Níveis (I, II e III). Será obrigação da CONTRATADA gerenciar cada uma das ilhas de atendimento e fornecer informações detalhadas das categorias de serviços, inclusive relatórios;

**3.5.5.** O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas;



**3.5.6.** As respostas padrão utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE avisar à CONTRATADA de tais alterações;

**3.5.7.** As tentativas para atender às demandas dos cidadãos pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta aos “*scripts*” disponíveis no “*front end*”;
- b) Transferência para outros Níveis de Atendimento;
- c) Consulta aos multiplicadores
- d) Consulta à supervisão;
- e) Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.

**3.5.8.** Na hipótese do atendimento, por quaisquer razões, não atender à demanda do cidadão (após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade, no histórico do “*front end*”), a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para CONTRATANTE;

**3.5.9.** A realização de ligações ativas, de qualquer espécie, somente poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, sendo vedado efetuar ligações aos sábados, domingos e feriados de qualquer espécie;

**3.5.10.** As ligações ativas nos finais de semana somente poderão ser realizadas em horário a ser definido e comunicado pela CONTRATANTE, mediante solicitação dela, em casos extraordinários. Para a solicitação destes procedimentos a CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA com antecedência de, no mínimo, 5 dias corridos.

**3.5.11.** Para fins de acompanhamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema para registro das ligações ativas;

**3.5.12.** Compreendem também como atividades de competência da CONTRATADA o registro das manifestações dos usuários, que contenham: elogios, reclamações, denúncias e sugestões. Estas manifestações servirão para a CONTRATANTE como uma das formas de medir a qualidade dos serviços prestados e para que a Secretarias Municipais possam fazer



gestão de qualidade junto à CONTRATADA;

**3.5.13.** Se a CONTRATANTE concluir que a reclamação é pertinente, por responsabilidade da CONTRATADA, remeterá o caso direto a supervisão geral da CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação.

### **3.6. Do Modelo de Atendimento**

**3.6.1.** A Central 0800 a ser definida funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando, em um mesmo ambiente, ilhas de atendimento/operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento, conforme abaixo indicado:

**a)** Atendimento “Multi-Perfil”

Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços/assuntos (skill's), possibilitando aglutinar em uma única ilha de atendimento serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos.

**b)** Atendimento “Dedicado”

Os serviços que apresentarem elevada demanda e/ou possuírem grande quantidade de conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da Contratante, serão prestados por ilhas de atendimento dedicadas.

O atendimento dedicado poderá inclusive ser diferenciado e definido para cada tipo de serviço na árvore de voz.

### **3.7. Níveis de Atendimento**

**3.7.1.** As ilhas de atendimento definidas acima sejam elas Multi-Perfil ou Dedicadas, obedecerão à divisibilidade de Níveis de Atendimento de acordo com os perfis/habilidades dos operadores.

**3.7.2.** Os Níveis de atendimento serão divididos em 3 categorias conforme perfis profissionais, definidos sendo:

**a) NÍVEL I** – Realizado por atendentes generalistas.



- b) **NÍVEL II** – Realizado por atendentes especialistas.
- c) **NÍVEL III** – Realizado por atendentes de assuntos extraordinários.

### **3.8. Das obrigações da CONTRATANTE**

- 3.8.1.** Responder solicitações da CONTRATADA para as quais não existam “scripts”;
- 3.8.2.** Efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA a partir da análise dos relatórios gerenciais;
- 3.8.3.** Analisar pedidos de informações, sugestões e elogios destinados a CONTRATANTE pela CONTRATADA;
- 3.8.4.** Todos os relatórios estatísticos elaborados pela CONTRATADA serão conferidos pela CONTRATANTE que na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará à CONTRATADA para as devidas providências.

### **3.9. Das respostas-padrão “scripts” e da URA**

- 3.9.1.** Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE;
- 3.9.2.** A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações e conteúdos das respostas-padrão e fraseologias da URA serão utilizados exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto conforme a Lei de Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- 3.9.3.** CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os munícipes e/ou funcionários da Secretaria.

### **3.10. Da infra-estrutura física e tecnologia para a Central de Libras:**

- 3.10.1.** Cabe à CONTRATADA quanto à infra-estrutura física e tecnológica da Central de Libras:



- a) Fornecer 1 (uma) posição de atendimento em um ambiente físico e tecnológico completo (Ambiente especial, mobiliário, infra-estrutura lógica – rede, telefonia e energia, computador com webcam de alta resolução);
- b) As referidas posições físicas presenciais de atendimento funcionarão das 9h às 17h, de segunda à sexta-feira;

#### **4. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

**4.1.** A Central eletrônica de Atendimento das Secretarias Municipais funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana.

#### **5. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO**

**5.1.** Os serviços da CONTRATANTE estão disponíveis para cidadãos usuários dentro do perímetro do Município de Valença-RJ

#### **6. DA LOCALIZAÇÃO**

**6.1.** A Central de Atendimento deverá ser instalada no município de Valença - RJ, por se tratar de um serviço público do município em questão, nas dependências da CONTRATADA.

#### **7. REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS**

**7.1.** Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;

**7.2.** Deverá conter um link Full dedicado de internet para operação dos serviços, bem como uma central de vídeo Wall para integração dos níveis de atendimento e visualização dos resultados e seus gráficos (BI).

#### **8. DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

**8.1.** A Contratada deverá garantir que os serviços disponibilizados na Central de Atendimento da Secretaria Municipal de Saúde de Valença, tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental;

**8.2.** A Contratada deve utilizar metodologias que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de lixos e utilização da água;



**8.3.** Os resíduos gerados (papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc) durante a vigência do contrato deverão ser consumidos de forma sistematizada visando à redução do consumo dos recursos naturais;

## **9. RECURSOS TECNOLÓGICOS**

**9.1.** O sistema de telefonia da CONTRATANTE deverá obedecer aos seguintes itens:

**9.1.1.** O número 0800 a ser definido e/ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, será de titularidade da CONTRATANTE;

**9.1.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos) as terminações a serem programadas no serviço 0800 a ser definido;

**9.1.3.**

### **9.2. Soluções de Telefonia (PABX/DAC)**

**9.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente, os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o município de Valença-RJ;

**9.2.2.** Os terminais deverão fazer parte de sistema DDR DIGITAL, com **trancos** dimensionados adequadamente para o recebimento das ligações telefônicas originadas no âmbito do Município de Valença-RJ, conforme informações de volume a serem fornecidas pela CONTRATANTE;

**9.2.3.** Caso a CONTRATANTE decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA com prazo de 30 (trinta) dias de antecedência para que sejam feitas as adequações necessárias.

## **10. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ**

**10.1.** O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores (100% das ligações). Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto,



número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificação do “front end”;

**10.2.** O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado;

**10.3.** O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso “on-line” (em linha ou conectado) imediato para a CONTRATADA;

**10.4.** A CONTRATADA deve manterem seu servidor o “backup” de 100% das gravações de forma audível por um período de 1 (um) ano a partir da data de recebimento da ligação;

**10.5.** Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”;

**10.6.** A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senhas e criptografias em servidor de segurança máxima.

## **11. SOFTWARES - PROGRAMAS DE COMPUTADOR**

### **11.1. Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão**

**11.1.1.** A CONTRATADA fornecerá o sistema “front-end” para Gestão de Relacionamento com o Cidadão, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes;

**11.1.2.** É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

### **“HARDWARE” - PARTE FÍSICA.**

**11.2.** A URA e demais equipamentos com acesso aos Sistemas da CONTRATADA, são dedicados à utilização da Central 0800;

**11.3.** Toda solução de Servidores e demais equipamentos de Rede será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com a melhor solução proposta, bem como atender ao



dimensionamento.

## **12. SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO À OPERAÇÃO**

**12.1.** Os Serviços de Suporte Tecnológico à Operação – deve garantir a execução mínima mensal em atividades exclusivas aos serviços da central 0800, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento.

**12.2.** O serviço acima estarão divididas entre o tratamento e geração de informações e acesso lógico, detalhados abaixo:

- a) Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas no sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão e demais sistemas de informatização;
- b) Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar os banco de dados, arquivos, planilhas e Home Pages;
- c) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível - URA com software de atendimento definido e central de PABX;
- d) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela Contratante;
- e) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;
- f) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;
- g) Atuar nos Projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento;
- h) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento;
- i) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- j) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos;
- k) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de





acesso lógico;

- l) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;
- m) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;
- n) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clients" e dos servidores;
- o) Realizar as atividades de backup.

### **13. DA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

#### **13.1. Dos treinamentos**

**13.1.1.** Treinamentos de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos cidadãos. Também se relacionam nesta categoria, os treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento.

a) A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de “front end”, na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade e instrutores de treinamento;

b) Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 8 horas;

c) O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- Contextualização sobre Central de Atendimento;
- Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- Padrões de Atendimento Telefônico;
- Técnicas de negociação por telefone;
- Legislação vigente sobre LGPD, Telemarketing e Código de Ética do setor;
- Sigilo profissional;
- Conhecimentos sobre a CONTRATANTE e seus serviços.

d) Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pela CONTRATANTE, conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação



permanente dos treinamentos, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, sobre cada ação realizada;

e) Os custos relativos a esta categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA;

f) A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pela CONTRATANTE;

## 14. QUALIDADE DO SERVIÇO

### 14.1. Níveis de Serviços (SLA)

14.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar “on line” à CONTRATANTE, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo;

### 14.2. Indicadores de desempenho para atendimento nos equipamentos de telefonia

#### 14.2.1. Ligações Recebidas

a) Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.

#### 14.2.2. Ligações não recebidas

a) Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica). Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO).

b) O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

#### 14.2.3. Perda de Ligações

a) Índice de Perda: de até 7% diário medido nos Períodos de Maior Movimento



(PMM) dentro do dia.

- b) Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano;

### 14.3. Indicadores de desempenho para atendimento humano.

#### 14.3.1. Tempo Médio de Atendimento – TMA

- a) Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período;
- b) O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de 120 (Cento e Vinte) segundos;
- c) O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 300 (trezentos) segundos.

#### 14.3.2. Tempo Médio de Espera

- a) Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas.
- b) TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento.
- c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 90% das ligações da fila de espera em até 120 segundos na média. Índice medido diariamente.
- d) O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 120 (Cento e Vinte) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.



**14.3.3. Ligações Abandonadas**

- a) Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cidadão.
- b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

**14.3.4. Registro de Atendimentos**

- a) Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao munícipe no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;
- b) IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% de ligações atendidas no dia.

**14.3.5. Pesquisa de Satisfação**

- a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATADA;
- b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;
- c) Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, serão aplicadas pesquisas de satisfação por meio de ligações ativas eletrônicas, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA em até 10 dias corridos após a solicitação da CONTRATANTE.

**14.3.6. Call Back:**

- a) Entende-se por *call back* a ligação para o cidadão, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 120 segundos na fila de espera.
- b) ICB – Índice de Call Back: A meta é que 90% das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído;
- c) Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo, 48 (Quarenta e Oito)



horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

#### 14.4. Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade

**14.4.1.** Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções;

### 15. FATURAMENTO

**15.1.** O faturamento dar-se-á no formato mensal

**15.2.** Para fins de apresentação de proposta de preços, o seguinte quadro deverá ser preenchido:

<b>CALL CENTER</b>						
<b>Itens</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unid</b>	<b>QTD.</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>	<b>Valor Mensal (R\$)</b>	<b>Valor Global (R\$)</b>
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	Hora	550	<b>18,47</b>	<b>10.158,50</b>	<b>121.902,00</b>
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	Hora	172	<b>29,65</b>	<b>5.099,80</b>	<b>61.197,60</b>
3	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível III	Hora	50	<b>40,62</b>	<b>2.031,00</b>	<b>24.372,00</b>
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	Unid.	60	<b>173,97</b>	<b>10.438,20</b>	<b>125.258,40</b>
5	Disparo Eletrônico de Mensagens (Valor por Mensagem)	Unid.	2000	<b>0,42</b>	<b>840,00</b>	<b>10.080,00</b>



6	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	Hora	65	<b>145,75</b>	<b>9.473,75</b>	<b>113.685,00</b>
7	Central de Libras (Valor por PA)	Unid.	1	<b>3.562,50</b>	<b>3.562,50</b>	<b>42.750,00</b>
Total Global					<b>41.603,75</b>	<b>499.245,00</b>

**15.3.** A operação do serviço em desacordo com a realidade acarretará aplicação dos dispositivos conforme Legislação em vigor, Lei Federal Nº 8.666 de 21/06/93, Lei Federal Nº 10.520 de 17/07/2002 e Resolução SF Nº 34 de 2002 ou lei que vier a suceder;

**15.4.** A seguinte ordem será utilizada para aplicação de penalidade(s):

**15.4.1.** Notificação para Ajuste de Conduta;

**15.4.2.** Advertência;

**15.4.3.** Penalidade financeira.

**15.5.** A Penalidade Leve configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da CONTRATANTE imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mês seguinte, será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a Secretaria aplicará multa correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade leve;

**15.6.** A Penalidade Média configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da CONTRATANTE imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, a CONTRATADA será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade média.

**15.7.** A Penalidade Grave configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo



Gestor da CONTRATANTE imediatamente e, em caso de reincidência, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 0,3% (três décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da penalidade grave.

## **16. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**16.1.** Deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato o projeto técnico relacionado à infra-estrutura física e lógica, além do orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários, conforme artigo 7º da Lei 8.666/1993.

**16.2.** Em até dois dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE bem como da especificidade da área responsável pelo serviço de Atendimento;

**16.3.** A implantação da Central de Atendimento ocorrerá em até 10 (dez) dias da aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços;

**16.4.** A CONTRATADA deverá entregar, 1 (um) dia após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração dos serviços prestados pela atual fornecedora (caso haja) para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população;

**16.5.** Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

- a) Desenvolvimento do “front end”/Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão;
- b) Testes de acesso aos sistemas da CONTRATADA;
- c) Associação dos troncos E1’s;
- d) Criação das placas anunciadoras;
- e) Testes dos “scripts” a serem disponibilizados pela CONTRATANTE;
- f) “Check list” (Checagem de lista) das configurações e recursos de rede para aprovação da CONTRATANTE;
- g) Formato e recuperação dos relatórios;
- h) Documentação do “front end”;
- i) Teste de recuperação das informações gravadas;



- j) Aceite da CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes deste memorial descritivo.

## **17. A MODALIDADE E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**18.1** O objeto do presente termo de referência deverá ser licitado através da modalidade de pregão presencial, considerando:

O critério a ser adotado para o julgamento deverá ser o de menor preço global, considerando a indivisibilidade do projeto como um todo, já que se trata de um complexo sistema de software que deverá ser gerido por diversos operadores simultâneos coordenados por uma única central. Esta central deverá cruzar eletronicamente todos os dados imputados de forma eletrônica e/ou manual transformando-os em informação para tomada de decisões (BI).

### **ANEXO II**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo.**





### DECLARAÇÃO

À Prefeitura Municipal de Valença – RJ  
Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença – RJ

Ref. Pregão (Presencial) 001/2023

A empresa \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_(\_\_\_\_) e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, que não está sujeita a qualquer impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal  
Nome e cargo do declarante

### ANEXO III

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**Modelo de Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação.**



### DECLARAÇÃO

À Prefeitura Municipal de Valença – RJ  
Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença – RJ

Ref. Pregão (Presencial) nº 001/2023

A empresa \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, que atende plenamente todos os requisitos e condições de habilitação exigidos no Edital da supracitada licitação.

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal  
Nome e cargo do declarante

### ANEXO IV

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**Modelo de Credenciamento**



### CRENCIAMENTO

À Prefeitura Municipal de Valença – RJ  
Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença – RJ

Ref. Pregão (Presencial) nº 001/2023

A empresa \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) e do CPF nº \_\_\_\_\_, CREDENCIA \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) e CPF nº \_\_\_\_\_, a representar esta empresa na licitação supramencionada, outorgando-lhe poderes para prestar esclarecimentos, formular lances verbais, assinar atas e declarações, visar documentos, receber notificações, interpor recursos, manifestar-se quanto à desistência destes e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal  
Nome e cargo do signatário

**ANEXO V**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**  
**Modelo de Declaração de ME / EPP / MEI**

**DECLARAÇÃO**



À Prefeitura Municipal de Valença – RJ  
Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença – RJ

Ref. Pregão (Presencial) nº 001/2023

A empresa \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

Microempreendedor Individual (MEI), conforme artigo 18-A, §1º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14/12/2006.

Microempresa (ME), conforme inciso I do artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14/12/2006.

Empresa de Pequeno Porte (EPP), conforme inciso II do artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14/12/2006.

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do §4º do artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14/12/2006.

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal  
Nome e cargo do declarante

Obs.: Assinalar com um “x” a condição da empresa.



**ANEXO VI  
PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**Modelo de Declaração de que não emprega menores**

**DECLARAÇÃO**

À Prefeitura Municipal de Valença – RJ  
Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença – RJ

Ref. Pregão (Presencial) nº 001/2023

A empresa \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, para fins do disposto no inciso V, do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( )  
(assinalar a ressalva acima, em caso afirmativo)

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal  
Nome e cargo do declarante



ANEXO VII

PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023

Modelo de Proposta Comercial

À Prefeitura Municipal de Valença – RJ  
Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença – RJ

Ref. Pregão (Presencial) nº 001/2023

CALL CENTER						
Itens	Descrição	Unid.	QTD.	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Global (R\$)
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	Hora	550			
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	Hora	172			
3	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível III	Hora	50			
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	Unid.	60			
5	Disparo Eletrônico de Mensagens (Valor por Mensagem)	Unid.	2000			
6	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	Hora	65			
7	Central de Libras (Valor por PA)	Unid.	1			
Total Global						

– Razão Social da Proponente: \_\_\_\_\_



**Estado do Rio de Janeiro**  
**Prefeitura Municipal de Valença**  
**Comissão Permanente de Licitação/FMS**

Processo nº: 6501/2023  
Folhas: \_\_\_\_\_ Visto: \_\_\_\_\_

- Endereço: \_\_\_\_\_
  
- Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ Cep: \_\_\_\_\_
  
- Telefone, \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_
  
- Prazo de Validade da Proposta: 60 dias corridos, contados da data de sua entrega ao Pregoeiro, observado o disposto no “caput” e parágrafo único do artigo 110 da Lei Federal nº 8.666/93.
  
- Pessoa a ser contactada: \_\_\_\_\_
  
- Banco: \_\_\_\_\_
- Agência: \_\_\_\_\_
- Conta Corrente: \_\_\_\_\_
  
- Declaramos concordar com todas as condições do Edital acima citado e respectivos Anexos.  
\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Nome do signatário da proposta: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Carteira de Identidade: \_\_\_\_\_  
C.P.F.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura



**ANEXO VIII**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023**

**Declaração – Nota Técnica GT Covid-19 N. 18/2020**

(Papel timbrado da empresa, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Ref. Pregão Presencial nº 001/2023

A empresa \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA:

( ) Fornecer EPIs com Certificado de Aprovação (CA), emitido pela Secretaria Especial do Trabalho do Ministério da Economia.

( ) Atualizar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com reconhecimento do risco biológico SARS-COV-2 e as medidas de biossegurança e vigilância epidemiológica a serem implementadas, para cada tomador de serviços.

( ) Emitir comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), nos casos em que trabalhadores forem confirmados com a COVID-19 ou estiverem sob suspeita, nos termos do art. 169 da CLT, e de notificação ao sistema Nacional de Agravos de Notificação Compulsória (SINAN)

( ) Designar um preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, com poderes e deveres em relação à execução do objeto do contrato, para comunicar à administração pública os casos em que os seus empregados sofrerem acidentes de trabalho, acidentes de trajeto e doenças do trabalho, como COVID-19

( ) Estabelecer nos contratos de prestação de serviços, que a falta de emissão de CAT e notificação ao SINAN e de adoção de medidas para investigar as causas dos acidentes de trabalho e doenças do trabalho, como a COVID-19.

( ) Solicitar a entrega dos comprovantes de testagem dos trabalhadores, ou estabelecer com a





contratada a obrigação compartilhada de realização de testes para a detecção do vírus da COVID-19, com compensação de valores no contrato de prestação de serviços, conforme a distribuição da responsabilidade econômica estabelecida no contrato ou em aditivo. .

( ) Solicitar a entrega, pela contratada, de declaração de que seus empregados não estão recebendo o benefício emergencial de preservação do emprego e da renda, com redução proporcional da jornada de trabalho e do salário ou suspensão do contrato de trabalho de que trata a Lei 14.020/2020.

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal  
Nome e cargo do declarante



ANEXO IX

PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023

DECLARAÇÃO DE VISTORIA E/OU DE DISPENSA DE VISTORIA

Ao Pregoeiro da Prefeitura Municipal de  
PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023

(RAZÃO SOCIAL, CNPJ E ENDEREÇO DO FORNECEDOR OU DE SEU REPRESENTANTE LEGAL),

DECLARA, para os devidos fins de direito e sob as penalidades cabíveis, especialmente para fins de prova em processo licitatório, junto ao Município de XXXXXXXXX, Estado do XXXXXXXXX, que o profissional XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX efetuou, em XX/XX/2021, visita ao local dos serviços objeto deste processo licitatório, para conhecimento e levantamento das condições dos equipamentos e instalações, visando subsidiar a elaboração da sua proposta.

Pelo que, por ser a expressão da verdade, firma a presente, sob as penas da Lei.

..... (UF), ..... de ..... de .....

\_\_\_\_\_  
DECLARANTE



## ANEXO X

### PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2023

### PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6501/2023

#### Modelo do Contrato

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE E A EMPRESA ..... TENDO POR OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA, MEDIANTE ATA DE REGISTRO DE PREÇO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, PARA AS SECRETARIAS MUNICIPAIS, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS

À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, TUDO EM CONFORMIDADE COM O ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO EDITAL. **O FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, com endereço na Rua Dr. Figueiredo, 320, Centro, Valença – RJ, inscrito no CNPJ sob o n.º 11.934.211/0001-18, neste ato representado pelo Secretária Soraia Furtado da Graça, brasileira, casada, médica, portadora do CPF nº: 007.395.687-28 e RG nº 092329432 IFP/RJ, residente e domiciliado no Município de Valença RJ, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa .....com sede à....., nº ....., ....., CNPJ nº:....., doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato por .....; portador do CPF nº:....., e perante as testemunhas abaixo firmadas, pactuam o presente Contrato, cuja celebração foi autorizada pelo Processo Administrativo nº 6501/2023 doravante denominado Processo e que se regerá pela Lei nº 8.666/93 e sua legislação suplementar, atendidas as cláusulas e condições estipuladas a seguir:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DO CONTRATO**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA, MEDIANTE ATA DE REGISTRO DE PREÇO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, PARA AS SECRETARIAS MUNICIPAIS, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, TUDO EM CONFORMIDADE COM O ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO EDITAL

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1- A despesa decorrente desta licitação correrá à conta da Funcional Programática  
03.01.10.302.0031.2.117.33.90.39.99.99.00.00.1621  
03.01.10.301.0030.2.116.33.90.39.99.99.00.00.1600  
03.01.10.304.0028.2.112.33.90.39.99.99.00.00.1600

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO**

3.1- O contrato terá vigência com início na data de sua assinatura e duração de .....



## CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR CONTRATUAL

4.1- Fica ajustado o valor do presente Contrato em R\$ .....(.....). Empenho nº: ...../2021.

## CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1- O licitante contratado deverá apresentar a documentação para a cobrança respectiva ao Setor requisitante requisitante, até o 5º (quinto) dia útil posterior à data final do período de adimplemento da obrigação.

5.2- Os documentos fiscais de cobrança deverão ser emitidos contra a o Fundo Municipal de Saúde, CNPJ nº 11.934.211/0001-18.

5.3- O Contratante efetuará o pagamento a Contratada de forma parcelada, de acordo com as quantidades efetivamente entregues, no valor da Nota de Empenho, respeitando a ordem cronológica, conforme disposto no art. 63 da Lei Federal nº4.320/64 combinado com o art. 5º da Lei nº 8.666/93 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº162 de 23 de outubro de 2018, após o adimplemento e apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente aceita e atestada pelo órgão competente

5.4- Deverá constar no documento fiscal o número deste Pregão e o número da Nota de Empenho.

5.5- O setor requisitante DO Fundo Municipal de Saúde deverá encaminhar a Contabilidade/FMS, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do seu recebimento, a referida Nota Fiscal/Fatura, devidamente aceita e atestada, acompanhada dos documentos de controle interno, para que sejam tomadas as devidas providências para pagamento.

5.6- Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(ais), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) a adjudicatária para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova Fatura ou de documento que a corrija.

5.7- o Fundo Municipal de Saúde poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela adjudicatária.

5.8- O pagamento somente será efetuado mediante:

- a) Prova de Regularidade perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS;
- b) Prova de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

5.9- O pagamento será efetuado por meio de crédito em nome do proponente vencedor do certame, mediante ordem bancária emitida em seu nome, para crédito na conta corrente por ele indicada, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

5.10- É vedada a antecipação de quaisquer pagamentos sem o cumprimento das condições estabelecidas neste Edital e respectivos Anexos.



5.11- Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa da Prefeitura, o valor devido será acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento), por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1 O período de vigência contratual serão de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses conforme legislação vigente. A vigência estendida faz-se necessária tendo em vista que o projeto necessita de uma grande infraestrutura a ser implantada em até 120 (cento e vinte) dias e que demanda um investimento significativo de recursos financeiros. O prazo para início da execução é de 10 (dez) dias após assinatura do contrato e o prazo da conclusão da implantação é de até 30 (trinta) dias.

6.2 - A execução dos serviços dar-se-ão na forma estabelecida no Termo de Referência, Anexo I, deste Edital.

6.3 - A Contratada obriga-se a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.4 - A execução do contrato estará sujeito à fiscalização da Secretaria, através de servidor designado, aplicando-se no que couber as penalidades previstas neste edital, bem como as disposições legais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 1993, especialmente as normas referentes à rescisão dos contratos nos artigos nº 77 e 78.

6.5 - Pela inexecução total ou parcial do(s) serviço(s), fica a licitante que vier a vencer esta licitação, garantida a prévia defesa, sujeita à multa de 10% (dez por cento), aplicada sobre o total do(s) serviço(s) e, demais sanções previstas na Lei nº 8.666/93.

6.6 - O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 8.666/93, ficando o contratado obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no Art. 65, inciso I, alínea "b" e § 1º, da Lei 8.666/93.

## **CLÁUSULA SETIMA - DA FISCALIZAÇÃO**

7.1- A fiscalização do Contrato será exercida pela Secretaria Municipal de Saúde, através dos servidores fiscal de contrato Alexsandre Alves Rodigueri matrícula 140.430 e fiscal substituto Tricia Leiliez da Silva Ferreira matrícula 143.723 - Portaria PMV nº 179 de 22 de março de 2023.

7.2- A fiscalização por parte do Contratante não exime a Contratada de quaisquer responsabilidades.

7.3- A fiscalização deverá observar o disposto no inciso III, do artigo 12, do Decreto Municipal nº



162, de 23 de outubro de 2018.

7.4- Fiscalizar e execução do serviço de acordo Nota Técnica GT Covid-19 N. 18/2020

### **CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

8.1- Durante a vigência deste Contrato, os valores registrados serão fixos e irremovíveis.

### **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

#### **DO CONTRATANTE**

PARÁGRAFO PRIMEIRO -O Contratante obriga-se a:

- a) Atestar nas Notas Fiscais/Faturas e documentos de controle do Contratante a efetiva entrega do objeto desta licitação, dentro do prazo estabelecido no Edital.
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada, aplicando as sanções cabíveis, sempre que necessário;
- c) Notificar, por escrito, a Contratada da aplicação de qualquer sanção;
- d) Efetuar o pagamento a Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Edital;
- e) Prestar a Contratada toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária a perfeita execução do Contrato.

#### **DA CONTRATADA**

PARÁGRAFO SEGUNDO - A Contratada será a única, integral e exclusiva responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza que causar ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução do objeto desta licitação, respondendo por si e por seus sucessores, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou acompanhamento do Contratante.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A Contratada é a responsável por todos os ônus tributários federais, estaduais e municipais, ou obrigações concernentes à legislação social, trabalhista, fiscal, securitária ou previdenciária, bem como as demais legislações aplicáveis.

PARÁGRAFO QUARTO - A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital.

PARÁGRAFO QUINTO - Caberá ainda a Contratada:

- a) Arcar com todas as despesas referentes ao transporte, carga e descarga;
- b) Responder pela idoneidade e pelo comportamento de seus responsáveis, técnicos, empregados, prepostos ou subordinados;



- c) Responder exclusiva e integralmente, perante a Contratante pelo fornecimento do objeto do Contrato nas condições pactuadas;
- d) Substituir, as suas expensas e responsabilidade, o veículo que apresentar qualquer tipo de problema, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a comunicação do Contratante;
- e) Aceitar, nas mesmas condições e preços, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial da contratação para o objeto definido neste Edital;
- f) Comprovar, a cada fatura emitida, a regularidade perante o Sistema de Seguridade Social (INSS) e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- g) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os compromissos avençados, salvo motivo justo aceito pela Contratante;
- h) Promover por sua conta, através de seguros, a cobertura dos riscos a que se julgar exposta em vista das responsabilidades que lhe cabem na entrega do objeto desta licitação.

16.2.5- Os deveres e obrigações da Contratada serão suspensos se o fornecimento for obstado por motivo de greve, sabotagem, rebelião e/ou enchente, comprovadamente imprevisíveis e alheios ao controle da mesma, devendo nesses casos o evento motivador da paralisação do fornecimento ser comunicado formalmente ao Fundo Municipal de Saúde, em 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência.

## **CLÁUSULA DECIMA - DAS PENALIDADES**

10.1- O licitante que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, se recusar injustificadamente a assinar o instrumento contratual, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, nos termos do artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/02 e artigo 49 do Decreto nº 10.024/19, impedido de licitar e contratar com a Administração Pública e será descredenciado no Sicafe ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei Federal supracitada, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais, tudo proporcionalmente ao grau de culpabilidade da conduta apenada.

10.2- A não assinatura do Termo de Contrato no prazo estabelecido caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida com a proposta, ficando sujeito às sanções legais cabíveis.

10.3- Pela inexecução total ou parcial do objeto desta licitação, o Contratante, sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis, nos termos da lei civil, aplicará à Contratada, conforme o caso, as penalidades previstas nos artigos 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93, bem como, no que couber as disposições contidas na Lei Federal nº 10.520/02, Decreto nº 10.024/19 e, em especial, as seguintes sanções:



10.3.1- Multa moratória de 1% (um por cento) ao dia, por dia útil que exceder o prazo de entrega, sobre o valor do saldo não atendido, respeitado os limites da lei civil.

10.3.2- Multa administrativa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, nas demais hipóteses de inadimplemento ou infração de qualquer natureza, seja contratual ou legal.

10.4- As multas moratórias e administrativas poderão ser aplicadas cumulativamente ou individualmente, não impedindo que a Prefeitura rescinda unilateralmente o Contrato e aplique as demais sanções legais cabíveis.

10.5- Se a Contratada não recolher o valor da multa que por ventura lhe for aplicada, dentro de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, será então acrescido os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

10.6- As multas administrativas e moratórias aplicadas poderão ser descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração à Contratada ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

10.7- A aplicação de multas não elidirá o direito da Prefeitura de, face ao descumprimento do pactuado, rescindir, de pleno direito, o Contrato que vier a ser celebrado, independente de ação, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais cabíveis.

10.8- A aplicação das penalidades é de competência exclusiva do Ordenador de Despesas e será definida com base nas informações contidas no processo sancionatório onde deverá ser garantido o contraditório e a ampla defesa.

## **CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA – DO RECURSO ADMINISTRATIVO**

11.1- Da aplicação das sanções definidas na Cláusula Oitava caberão os recursos previstos no artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, observados os prazos e procedimentos ali estabelecidos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

- a) por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital.
- b) amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.





PARÁGRAFO TERCEIRO - O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.
- d)

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

13.1- A Contratada, no ato de celebração deste instrumento, declara que estão mantidas todas as condições apresentadas para habilitação do Pregão Presencial n.º 001/2023, se comprometendo a comunicar ao Contratante qualquer alteração que possa comprometer a manutenção de seus termos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOCUMENTAÇÃO E ACEITAÇÃO**

14.1- Ficam fazendo parte deste instrumento contratual, como se nele estivessem inseridos, o Edital de Pregão Presencial n.º 001/2023, seus Anexos e a proposta apresentada pela Contratada.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

15.1- Aplica-se à execução deste Contrato as normas da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações, as normas administrativas específicas do Contratante, e em especial nos casos omissos, se for o caso, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO**

16.1- Compete ao Contratante a publicação do extrato do presente Contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DO FORO**

17.1- Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Contrato, fica eleito o Foro da Comarca de Valença - RJ, excluído qualquer outro.

E por se acharem, as partes, justas e contratadas, assinam o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo assinadas, que a tudo estiveram presentes.

Valença – RJ, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
+SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_



**Estado do Rio de Janeiro**  
**Prefeitura Municipal de Valença**  
**Comissão Permanente de Licitação/FMS**

Processo nº: 6501/2023  
Folhas: \_\_\_\_\_ Visto: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ C. I.: \_\_\_\_\_ CPF: