

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 1

ORIGEM DA LICITAÇÃO	SECRETARIA MUNICIPAL DA CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP
MODALIDADE DE LICITAÇÃO	PREGÃO PRESENCIAL Nº 014 / 2017
PROCESSO Nº:	P681558/2017
OBJETO:	CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO TIPO CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E ELETRÔNICO, PERMITINDO RECEPÇÃO, ENCAMINHAMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS ORIUNDAS DA POPULAÇÃO RESIDENTE OU DE PASSAGEM EM FORTALEZA, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DE RECURSOS HUMANOS (PESSOAL CAPACITADO) PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO E ELETRÔNICO ATIVO / RECEPTIVO, INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA (CALL CENTER, INTEGRAÇÃO COMPUTADOR-TELEFONE) POSSUIR TECNOLOGIA VOIP PARA POSSÍVEL AMPLIAÇÃO DO SERVIÇO E FERRAMENTA DE SOFTWARE QUE VIABILIZE O REGISTRO E ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS INTEGRADO AO SISTEMA DE PROTOCOLO ÚNICO - SPU, ORACLE RIGHTNOW E OUTROS SISTEMAS INTERNOS DA PMF, UTILIZANDO O TELEFONE E A INTERNET COMO MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO EM GERAL, SENDO TODO O SERVIÇO REALIZADO NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATADA, DOTADA DE RECURSOS NECESSÁRIOS À REALIZAÇÃO DO TRABALHO, DEVENDO SER ATENDIDAS TODAS AS CONDIÇÕES, QUANTIDADES E PRAZOS DESCRITOS NAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I).
TIPO DE LICITAÇÃO:	MENOR PREÇO GLOBAL
REGIME DE EXECUÇÃO	EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO
DATA DE ABERTURA	03 DE AGOSTO DE 2017.
HORA DO CREDENCIAMENTO E RECEBIMENTO DOS ENVELOPES	09H 30MIN ÀS 09H 45MIN
HORA DE ABERTURA DOS ENVELOPES	09H 45 MIN

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 2

O titular da origem desta licitação torna público, para conhecimento dos interessados, que o Pregoeiro regulamentado através de Decreto e nomeado por Ato juntados ao processo administrativo de que trata esta licitação, devidamente publicados no Diário Oficial do Município, assessorado pela equipe de apoio também designada formalmente por ato publicado no DOM e juntado ao processo, receberá e abrirá até horas, data e local acima indicados, os envelopes contendo as **PROPOSTAS DE PREÇOS**, e os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** referentes à licitação objeto deste instrumento, para a escolha da proposta mais vantajosa, objetivando a contratação objeto desta licitação, observadas as normas e condições do presente Edital e as disposições contidas na Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002, na Lei nº 8.666/93 publicada no Diário Oficial da União de 22/06/93, e suas alterações posteriores, e nos Decretos Municipais nº 11.251, de 10 de setembro de 2002 e 12.255 de 06/09/2007.

Nesta licitação serão encontradas palavras, siglas e abreviaturas com os mesmos significados, conforme a seguir:

01. LICITAÇÃO: O procedimento de que trata o presente edital;

02. SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP: É a entidade de onde se origina a presente licitação;

03. PROPONENTE / INTERESSADA / LICITANTE: Empresa que participa desta licitação;

04. HABILITAÇÃO: Verificação atualizada da situação jurídica, qualificação técnica e econômico-financeira e regularidade fiscal, que seja exigida neste edital, do vencedor da fase de proposta de preços;

05. CONTRATO: É o instrumento bilateral obrigacional de direito público, que gera obrigações para a CONTRATADA e para a CONTRATANTE, assinado por estes;

06. CONTRATANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP;

07. CONTRATADA: Empresa à qual foi adjudicado o objeto desta licitação e é signatária do contrato com a Administração Pública para entregar o objeto solicitado;

08. FISCALIZAÇÃO: É atribuição do gestor da entidade;

09. PREGOEIRO: Servidor designado por ato do titular do Poder Executivo Municipal, que realizará os procedimentos de credenciamento dos interessados, recebimento dos envelopes das propostas de preços e da documentação de habilitação, abertura dos envelopes, condução dos procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço, elaboração da ata, condução dos trabalhos da equipe de apoio e recebimento de impugnação ao edital e de recursos contra seus atos e assinatura da ata de registro de preços;



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 3

10. EQUIPE DE APOIO: Equipe designada por ato do titular do Poder Executivo Municipal, formada por, no mínimo, 2 servidores que prestarão a necessária assistência ao Pregoeiro durante a realização do pregão.

11. AUTORIDADE SUPERIOR: É o titular da entidade desta licitação, incumbido de definir o objeto da licitação, elaborar seu termo de referência, orçamento e instrumento convocatório, decidir sobre impugnação ao edital, determinar a abertura da licitação, decidir os recursos contra atos do Pregoeiro, homologar o resultado da licitação e promover a celebração do contrato.

12. PMF: Prefeitura Municipal de Fortaleza;

13. DOM: Diário Oficial do Município, jornal impresso pela Imprensa Oficial da PMF;

01.00 - DO OBJETO

01.01 - A presente licitação tem por objeto a **contratação de pessoa jurídica para o fornecimento de solução para prestação de serviço do tipo central de atendimento telefônico e eletrônico, permitindo recepção, encaminhamento e tratamento de demandas oriundas da população residente ou de passagem em fortaleza, compreendendo o fornecimento de recursos humanos (pessoal capacitado) para atendimento telefônico e eletrônico ativo / receptivo, infraestrutura tecnológica (call center, integração computador-telefone) possuir tecnologia voip para possível ampliação do serviço e ferramenta de software que viabilize o registro e encaminhamento das demandas integrado ao sistema de protocolo único - SPU, oracle rightnow e outros sistemas internos da pmf, utilizando o telefone e a internet como meios de comunicação com o público em geral, sendo todo o serviço realizado nas dependências da contratada, dotada de recursos necessários à realização do trabalho, devendo ser atendidas todas as condições, quantidades e prazos descritos nas especificações técnicas contidas no termo de referência (anexo I).**

01.02 - Compõem o presente instrumento os seguintes anexos:

I. TERMO DE REFERÊNCIA;

II. ESPECIFICAÇÕES / CUSTO ESTIMADO;

III. MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICRO EMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE;

IV. MINUTA DE CONTRATO;

02.00 - DA PARTICIPAÇÃO, DO CREDENCIAMENTO E DA DECLARAÇÃO



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 4

02.01 - Poderão participar desta licitação, empresas sob a denominação de sociedades empresárias (sociedades em nome coletivo, em comandita simples, em comandita por ações, anônima e limitada) e de sociedades simples, inclusive sociedades cooperativas, assim como associações e fundações, regularmente estabelecidas neste País, cadastradas ou não no Cadastro de Fornecedores da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SPOG e que satisfaçam a todas as condições da legislação em vigor, deste edital.

02.01.01 - A licitante que participar desta licitação com suas condições de habilitação vinculadas ao documento Certificado de Registro Cadastral, obriga-se, após a emissão do CRC, a declarar, sob as penalidades da lei, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

02.02 - Não será admitida a participação dos interessados sob a forma de consórcio, nem empresas concordatárias ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

02.03 - O licitante, no dia e hora constantes do preâmbulo deste edital, quando da entrega dos envelopes, deverá estar presente e proceder ao seu credenciamento entregando ao Pregoeiro o original ou cópia autenticada do documento que comprove que seu representante é titular da licitante ou, no caso de ser representado por preposto, deverá entregar ao Pregoeiro, original ou cópia autenticada de PROCURAÇÃO particular, com firma reconhecida em cartório, ou pública, outorgando expressamente poderes ao mandatário para representá-lo em licitação, auferindo assim, competência para praticar em todas as fases do procedimento licitatório os atos a ele pertinentes, sem que cada um destes atos esteja necessariamente expresso no instrumento.

02.03.01 - No caso de procuração particular, esta deverá vir acompanhada de documento que comprove tanto a titularidade do outorgante quanto que o mesmo detém poderes para outorgar procuração.

02.03.02 - Não poderá um representante legal ou um procurador representar mais de uma empresa.

02.04 - O licitante, no dia e hora constantes do preâmbulo deste edital, deverá apresentar junto com a Procuração, DECLARAÇÃO constando que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, assinada por representante legal do licitante, ou preposto devidamente designado.

02.05 - Caso a licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte, esta deverá apresentar declaração na forma do Anexo III deste Edital.

02.06 - Não será permitido o recebimento de envelopes de propostas de preços escritas e de documentos de habilitação, procuração e declaração que não sejam entregues diretamente pelo titular ou representante legal, na sessão pública de recebimento.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 5

02.07 - Não poderão participar desta licitação, as pessoas jurídicas declaradas impedidas de licitar ou contratar com a Administração Federal, Estadual e Municipal.

02.08 - Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar este edital diante de alguma irregularidade, devendo protocolar o pedido até 2 dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, no endereço constante do preâmbulo deste edital, devendo o Pregoeiro encaminhar à autoridade superior para decidir sobre a petição no prazo de 24 horas.

03.00 - DA PROPOSTA DE PREÇOS ESCRITA

03.01 - O licitante deverá entregar ao Pregoeiro, até o horário e dia previstos neste edital, envelope colado, tendo no frontispício do envelope os seguintes dizeres:

AO PREGOEIRO

PREGÃO PRESENCIAL Nº 014 /2017

ENTIDADE: SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP

ENVELOPE “A” - PROPOSTA DE PREÇO ESCRITA

NOME DO LICITANTE:

03.02 - Este envelope deverá conter os seguintes documentos:

03.02.01 - **Proposta de Preços** datilografada ou digitada em 1 (uma) via, em papel timbrado do licitante ou impressa em formulário contínuo, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, constando nome, CNPJ, endereço e telefone, datada e assinada (sobre o carimbo ou equivalente) pelo titular ou preposto contendo:

- a) Especificação do objeto de acordo com os itens 01.01 e 01.02 deste edital;
- b) Preço mensal do serviço, em algarismos, observado o disposto nos itens 03.04 e 03.05;
- c) Preço global da proposta, em algarismo, para o período de vigência do contrato, observado o disposto nos itens 03.04 e 03.05;
- d) Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias.

ORIENTAÇÕES SOBRE A ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS ESCRITA

03.03 - Todos os valores constantes na proposta de preços deverão estar expressos em REAL.

03.04 - Nos preços propostos já estão incluídas as despesas referentes a tributos, salários, obrigações sociais e trabalhistas e demais ônus atinentes à execução do objeto, inclusive dos seus serviços e material acessórios.

03.05 - Na elaboração da proposta escrita, o preço cotado poderá ultrapassar o limite máximo constante do Anexo II; entretanto, na fase de lances verbais, o lance final deverá atingir preço igual ou inferior àquele limite máximo e, caso o mesmo seja composto de

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 6

preços unitários, estes, quando da adequação, deverão atingir preço igual ou inferior aos limites constantes do Anexo II. Caso não seja realizada a fase de lances verbais, o licitante que cotou na proposta escrita o menor preço deverá reduzi-lo a um valor igual ou inferior ao limite máximo do referido Anexo e igualmente, caso o mesmo seja composto de preços unitários, estes, quando da adequação, deverão atingir preço igual ou inferior aos limites constantes do Anexo II.

03.06 - NOS CUSTOS TOTAIS MENSAIS ESTIMADOS da proposta de preço, deverão estar considerados e inclusos: lucro, despesas administrativas e operacionais, despesas com tributos (taxas, tarifas e contribuições), além de quaisquer despesas diretas ou indiretas não explicitadas na planilha, mas decorrentes de obrigação contratual da empresa, conforme estabelecido no Edital.

03.07 - Somente serão aceitos os documentos acondicionados no envelope "A" não sendo admitido o recebimento pelo Pregoeiro, de qualquer outro documento, nem permitido à licitante fazer qualquer adendo aos entregues ao Pregoeiro.

03.08 - No preço deverão estar incluídos todos os custos tais como: seguros, taxas, tributos de qualquer natureza ou espécie, transportes (vale transporte), encargos sociais necessários, alimentação, uniformes, material de consumo, ferramentas, equipamentos, etc, à perfeita execução do objeto da licitação;

03.08.01 - No caso da licitante ser Cooperativa que executará o objeto da licitação através dos seus cooperados, deverá a mesma incluir no preço global o valor referente à alíquota de 15% (quinze por cento) sobre o valor bruto da proposta, conforme o estabelecido no Art. 22, inciso IV, da Lei 8.212 (com redação dada pela Lei nº 9.876 de 26/11/99), podendo esse acréscimo resultar em preço global acima do limite máximo estabelecido no ANEXO II deste edital (Especificações / Custo Estimado);

03.08.02. - No caso da licitante ser cooperativa que executará o objeto da licitação através de empregados, a mesma não gozará dos privilégios fiscais e previdenciários pertinentes ao regime das cooperativas, devendo a proposta apresentar exequibilidade no aspecto tributário e sujeitar-se ao mesmo regime de qualquer outro agente econômico.

04.00 - DOS LANCES VERBAIS

04.01 - Os lances verbais serão apresentados exclusivamente pelo licitante autor da proposta de menor preço, por aqueles que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10%, relativamente à de menor preço, e que tenham atendido às especificações técnicas e demais requisitos constantes do edital, excetuando-se preço, cuja análise será posterior.

04.02 - Quando não forem verificadas, no mínimo, 3 propostas de preços escritas nas condições do item acima, o Pregoeiro classificará as melhores propostas subsequentes, até

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 7

o máximo de três, para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

04.03 - Os lances verbais serão apresentados de forma sucessiva e em preços distintos e decrescentes, devendo o valor do lance final atingir preço igual ou inferior ao limite máximo constante do Anexo II deste edital.

04.04 - Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro verificará a existência de microempresas ou empresas de pequeno porte, para os efeitos do contido na Lei Complementar 123/2006, procedendo como previsto no item 06.13.

05.00 - DA HABILITAÇÃO

05.01 - Para se habilitarem nesta licitação, os interessados deverão apresentar envelope colado, tendo no frontispício os seguintes dizeres:

AO PREGOEIRO

PREGÃO PRESENCIAL Nº 014 / 2017

ENTIDADE: SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP

ENVELOPE “B” - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

NOME DO LICITANTE:

05.02 - No caso de licitação com objeto dividido em mais de um lote, o licitante deverá apresentar um único envelope “B” lacrado, cuja documentação será pertinente ao item ou a todos os itens cotados pelo licitante.

05.03 - O envelope “B” deverá conter os documentos a seguir relacionados, em original, ou em cópia já autenticada por cartório competente, devendo a cada face de documento reproduzida corresponder uma autenticação, ainda que diversas reproduções sejam feitas na mesma folha, todos perfeitamente legíveis.

05.03.01 - Caso na autenticação conste expressamente que a mesma se refere ao verso e ao anverso do documento, a exigência referente à autenticação de todas as faces do documento fica sem validade.

05.03.02 - Caso o documento apresentado seja expedido por instituição que regulamente a disponibilização do documento pela Internet, o Pregoeiro poderá verificar a autenticidade do mesmo através de consulta via Internet.

05.03.03 - Para a habilitação jurídica, o licitante deverá, nos documentos exigidos neste instrumento convocatório, demonstrar a compatibilidade dos seus objetivos sociais com o objeto da licitação.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 8

05.03.04 - O Certificado de Registro Cadastral poderá ser apresentado por licitante inscrito no Cadastro de Fornecedores da CLFOR que substituirá os documentos referentes à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal que sejam exigidos neste edital, desde que, quando da verificação pelo Pregoeiro, seja constatado que a documentação exigida está atualizada e regularizada no Cadastro.

05.03.05 - Caso o documento apresentado seja expedido por instituição pública que esteja com seu funcionamento paralisado no dia de recebimento dos envelopes, a licitante deverá, sob pena de ser inabilitada, apresentar o referido documento constando o termo final de seu período de validade coincidindo com o período da paralisação e deverá, quando do término da paralisação, sob pena de ser inabilitada supervenientemente, levar o documento à Comissão nas condições de autenticação do item 05.03, para que seja apensado ao processo de licitação. Caso o processo já tenha sido enviado ao órgão / entidade de origem da licitação, deverá a licitante levá-lo a esta instituição para que o mesmo se proceda.

05.04 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

05.04.01 - REGISTRO COMERCIAL, no caso de empresa pessoa física, no registro público de empresa mercantil da Junta Comercial; devendo, no caso da licitante ser a sucursal, filial ou agência, apresentar o registro da Junta onde opera com averbação no registro da Junta onde tem sede a matriz.

05.04.02 - ATO CONSTITUTIVO, ESTATUTO OU CONTRATO SOCIAL CONSOLIDADO em vigor devidamente registrado no registro público de empresa mercantil da Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; devendo, no caso da licitante ser a sucursal, filial ou agência, apresentar o registro da Junta onde opera com averbação no registro da Junta onde tem sede a matriz.

05.04.03 - INSCRIÇÃO DO ATO CONSTITUTIVO, no caso de sociedades simples no Cartório de Registro das Pessoas Jurídicas acompanhada de prova da diretoria em exercício; devendo, no caso da licitante ser a sucursal, filial ou agência, apresentar o registro no Cartório de Registro das Pessoas Jurídicas do Estado onde opera com averbação no Cartório onde tem sede a matriz.

05.04.04 - DECRETO DE AUTORIZAÇÃO, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ATO DE REGISTRO DE AUTORIZAÇÃO PARA FUNCIONAMENTO expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

05.04.05 - CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL, no caso de licitante inscrita no Cadastro de Fornecedores da CLFOR, no seu prazo de validade, de acordo com o disposto no item 05.03.04.

05.04.05.01 - O Certificado exigido acima é obrigatório somente para o licitante que queira substituir documento conforme o estabelecido no item 05.03.04

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 9

05.04.06 - REGISTRO NA ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS, no caso de cooperativa, acompanhado dos seguintes documentos:

- I. Ato constitutivo ou estatuto social, nos termos dos arts. 15 a 21 da Lei 5.764/71;
- II. Comprovação da composição dos órgãos de administração da cooperativa (diretoria e conselheiros), consoante art. 47 da Lei 5.764/71;
- III. Ata da fundação da cooperativa;
- IV. Ata da assembleia que aprovou o estatuto social;
- V. Regimento interno com a Ata da assembleia que o aprovou;
- VI. Regimento dos fundos constituídos pelos cooperados com a Ata da assembleia que os aprovou;
- VII. Editais das 3 últimas assembleias gerais extraordinárias.

05.05 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

05.05.01 - CERTIDÃO NEGATIVA DE DECRETAÇÃO DE FALÊNCIA OU RECUPERAÇÃO JUDICIAL expedida pelo distribuidor, ou distribuidores, se for o caso, da sede da licitante.

05.05.02 - No caso de cooperativa está dispensada a apresentação da Certidão exigida no item 05.05.01 acima.

05.05.03 - BALANÇO PATRIMONIAL e demonstrações contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 3 meses da data de apresentação da proposta.

05.05.03.01 - A boa situação do licitante será comprovada através do seguinte índice:

1) Liquidez Corrente = Ativo Circulante (> ou = a 1)

Passivo Circulante

2) Liquidez Geral = Ativo Circulante + Realizável a longo prazo (> ou = a 1)

Passivo Circulante + Exigível a longo prazo

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 10

05.05.03.02 - No caso de sociedade por ações, o balanço deverá ser acompanhado da publicação em jornal oficial, em jornal de grande circulação e do registro na Junta Comercial.

05.05.03.03 - No caso das demais sociedades empresárias, o balanço deverá ser acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário - estes termos devidamente registrados na Junta Comercial - constando ainda, no balanço, o número do Livro Diário e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na Junta Comercial, devendo tanto o balanço quanto os termos serem assinados por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

05.05.03.04 - No caso de empresa recém-constituída (há menos de 1 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

05.05.03.05 - No caso de sociedade simples - exceto cooperativa - o balanço patrimonial deverá ser inscrito no Cartório de Registro Civil assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da instituição, atendendo aos índices estabelecidos neste instrumento convocatório.

05.05.03.06 - Comprovante de Capital Mínimo ou Patrimônio Líquido mínimo exigido de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado à contratação, que deverá ser comprovado através da apresentação do balanço patrimonial.

05.06 - REGULARIDADE FISCAL

05.06.01 - PROVA DE REGULARIDADE PARA COM AS FAZENDAS FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL da sede ou filial do licitante, expedidos pelos órgãos abaixo relacionados e dentro dos seus períodos de validade, devendo os mesmos apresentar igualdade de CNPJ.

05.06.01.01 - CERTIDÃO CONJUNTA NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS A TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO EXPEDIDA PELA PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL E A RECEITA FEDERAL;

05.06.01.02 - CERTIDÃO QUANTO À DÍVIDA ATIVA DO ESTADO, OU EQUIVALENTE, REFERENTE AO ICMS, EXPEDIDA PELA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO.

05.06.01.03 - CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO OU EQUIVALENTE, REFERENTE AO ISS EXPEDIDA PELA SECRETARIA DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO.

05.06.02 - CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE SITUAÇÃO - CRS, OU EQUIVALENTE, perante o Gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, da jurisdição da sede

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 11

ou filial da licitante, devendo o mesmo ter igualdade de CNPJ com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal.

05.06.03 - CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS, OU EQUIVALENTE, quanto a SEGURIDADE SOCIAL (INSS) expedida pela SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, da sede ou filial(is) do licitante, caso existentes, devendo a mesma ter igualdade de CNPJ com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal.

05.06.04 - No caso de cooperativa, a mesma está dispensada da apresentação dos documentos relativos ao FGTS dos seus cooperados; para efeito desta dispensa deverá apresentar o seguinte:

I. DECLARAÇÃO constando que, caso seja vencedora da licitação, o objeto será produzido ou comercializado por ela própria através de seus cooperados;

II. ATA DA SESSÃO em que os cooperados autorizaram a cooperativa a participar da licitação e executar o contrato caso seja vencedora;

III. RELAÇÃO DOS COOPERADOS que produzirão ou comercializarão o objeto da licitação discriminado comprovando através de documento a data de ingresso de cada um deles na cooperativa;

05.06.04.01 - Caso a cooperativa tenha empregados em seu quadro, esta deverá juntar os documentos comprobatórios de recolhimento do FGTS relativo aos mesmos.

05.07 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

05.07.01 - Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características e porte com o objeto e especificações contidas no Anexo I - Termo de Referência deste edital de licitação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em papel timbrado da instituição e com firma reconhecida do signatário, em nome da empresa licitante, que demonstrem sua experiência na execução de serviços conforme descrito a seguir:

05.07.01.01 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços envolvendo, no mínimo, 20 (vinte) Posições de Atendimento (PA's), das quais pelo menos 4 (quatro) com funcionamento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo período de, no mínimo, 1 (um) ano.

05.07.01.02 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços de desenvolvimento e/ou manutenção de *software* / sistema informatizado integrado a solução de Gerenciamento Eletrônico de Documentos Alfresco.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 12

05.07.01.03 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistema informatizado relacionado à tramitação eletrônica de processos.

05.07.01.04 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência de 5 (cinco) ou mais anos na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados.

05.07.01.05 - Atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados que totalizem, no mínimo, 80.000 (oitenta mil) horas de programação.

05.07.01.06 - Atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados que totalizem, no mínimo, 20.000 (vinte mil) horas de análise.

05.07.01.07 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados com, no mínimo, 3.000 (três mil) horas de programação.

05.07.01.08 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados com, no mínimo, 500 (quinhentas) horas de análise.

05.07.01.09 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços relacionados a tecnologias de *software* livre.

05.07.01.10 - 5 (cinco) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados utilizando a linguagem de modelagem *UML - Unified Modeling Language*.

05.07.01.11 - 5 (cinco) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados utilizando tecnologias de *software* livre.

05.07.02 - Relacionar os profissionais componentes da equipe para as funções de Supervisor, Gerente e Analista de Sistemas, que será disponibilizada para a prestação dos serviços objeto da presente licitação, com identificação das respectivas funções (Supervisor, Gerente e/ou Analista de Sistemas) e documentações comprobatórias de suas qualificações técnicas mínimas exigidas, apresentadas a seguir, devendo manter os mesmo durante toda a vigência do contrato, ou substituir por outros com qualificação similar ou superior:

05.07.02.01 - Para o Supervisor de Call Center apresentar **COMPROVAÇÃO** de:

05.07.02.01.01 - Conclusão do nível médio.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 13

05.07.02.01.02 - Experiência no desempenho da função de Supervisor de Call Center em serviço compatível em características e porte com o objeto e especificações contidas no Anexo I - Termo de Referência deste edital de licitação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em papel timbrado da instituição e com firma reconhecida do signatário, comprovando que o profissional atuou em tal função em serviços desta natureza, envolvendo, no mínimo, 20 (vinte) Posições de Atendimento (PA's), das quais pelo menos 4 (quatro) com funcionamento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo período de, no mínimo, 1 (um) ano.

05.07.02.01.03 - Pertencer ao quadro (permanente ou temporário) da LICITANTE, cuja vinculação deverá ser comprovada:

- a) Para sócio, mediante a apresentação do estatuto social e aditivos.
- b) Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.
- c) Se o Gerente não for sócio e/ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente assinada, juntamente com os comprovantes do último recolhimento exigível das contribuições sociais (INSS e FGTS) ou contrato de prestação de serviço, com firma reconhecida dos signatários, representante legal da empresa licitante e profissional contratado.

05.07.02.02 - Para o Gerente apresentar **COMPROVAÇÃO** de:

05.07.02.02.01 - Conclusão de curso de nível superior.

05.07.02.02.02 - Experiência no desempenho da função de coordenador ou gerente de projetos em serviço compatível em características e porte com o objeto e especificações contidas no Anexo I - Termo de Referência deste edital de licitação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em papel timbrado da instituição e com firma reconhecida do signatário, comprovando que o profissional atuou em tal função em serviços conforme descrito a seguir:

05.07.02.02.02.01 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços envolvendo, no mínimo, 20 (vinte) Posições de Atendimento (PA's), das quais pelo menos 4 (quatro) com funcionamento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo período de, no mínimo, 1 (um) ano.

05.07.02.02.02.02 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços de desenvolvimento e/ou manutenção de *software* / sistema informatizado integrado a solução de Gerenciamento Eletrônico de Documentos Alfresco.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 14

05.07.02.02.02.03 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistema informatizado relacionado à tramitação eletrônica de processos.

05.07.02.02.02.04 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência de 5 (cinco) ou mais anos na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados.

05.07.02.02.02.05 - Atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados que totalizem, no mínimo, 80.000 (oitenta mil) horas de programação.

05.07.02.02.02.06 - Atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados que totalizem, no mínimo, 20.000 (vinte mil) horas de análise.

05.07.02.02.02.07 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados com, no mínimo, 3.000 (três mil) horas de programação.

05.07.02.02.02.08 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados com, no mínimo, 500 (quinhentas) horas de análise.

05.07.02.02.02.09 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços relacionados a tecnologias de *software* livre.

05.07.02.02.02.10 - 5 (cinco) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados utilizando a linguagem de modelagem *UML - Unified Modeling Language*.

05.07.02.02.02.11 - 5 (cinco) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados utilizando tecnologias de *software* livre.

05.07.02.02.03 - Pertencer ao quadro (permanente ou temporário) da LICITANTE, cuja vinculação deverá ser comprovada:

- a) Para sócio, mediante a apresentação do estatuto social e aditivos.
- b) Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.
- c) Se o Gerente não for sócio e/ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 15

assinada, juntamente com os comprovantes do último recolhimento exigível das contribuições sociais (INSS e FGTS) ou contrato de prestação de serviço, com firma reconhecida dos signatários, representante legal da empresa licitante e profissional contratado.

05.07.02.03 - Para o Analista de Sistemas apresentar **COMPROVAÇÃO** de:

05.07.02.03.01 - Conclusão de cursos de nível superior.

05.07.02.03.02 - Experiência no desempenho da função de analista de sistemas em serviço compatível em características e porte com o objeto e especificações contidas no Anexo I - Termo de Referência deste edital de licitação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em papel timbrado da instituição e com firma reconhecida do signatário, comprovando que o profissional atuou em tal função em serviços conforme descrito a seguir:

05.07.02.03.02.01 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços envolvendo, no mínimo, 20 (vinte) Posições de Atendimento (PA's), das quais pelo menos 4 (quatro) com funcionamento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo período de, no mínimo, 1 (um) ano.

05.07.02.03.02.02 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços de desenvolvimento e/ou manutenção de *software* / sistema informatizado integrado a solução de Gerenciamento Eletrônico de Documentos Alfresco.

05.07.02.03.02.03 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistema informatizado relacionado à tramitação eletrônica de processos.

05.07.02.03.02.04 - Atestado de capacidade técnica, que comprove a experiência de 5 (cinco) ou mais anos na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados.

05.07.02.03.02.05 - Atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados que totalizem, no mínimo, 80.000 (oitenta mil) horas de programação.

05.07.02.03.02.06 - Atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados que totalizem, no mínimo, 20.000 (vinte mil) horas de análise.

05.07.02.03.02.07 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados com, no mínimo, 3.000 (três mil) horas de programação.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 16

05.07.02.03.02.08 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados com, no mínimo, 500 (quinhentas) horas de análise.

05.07.02.03.02.09 - 10 (dez) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços relacionados a tecnologias de *software* livre.

05.07.02.03.02.10 - 5 (cinco) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados utilizando a linguagem de modelagem *UML - Unified Modeling Language*.

05.07.02.03.02.11 - 5 (cinco) ou mais atestados de capacidade técnica, que comprovem a experiência na execução de serviços de desenvolvimento de *software* / sistemas informatizados utilizando tecnologias de *software* livre.

05.07.02.03.03 - Pertencer ao quadro (permanente ou temporário) da LICITANTE, cuja vinculação deverá ser comprovada:

- a. Para sócio, mediante a apresentação do estatuto social e aditivos;
- b. Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente;
- c. Se o Analista de Sistemas não for sócio e / ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente assinada, juntamente com os comprovantes do último recolhimento exigível das contribuições sociais (INSS e FGTS) ou contrato de prestação de serviço, com firma reconhecida dos signatários, representante legal da empresa licitante e profissional contratado.

ORIENTAÇÕES SOBRE A FASE DE HABILITAÇÃO

05.08 - Os documentos referentes à regularidade fiscal deverão apresentar igualdade de CNPJ, ressalvando-se aqueles que o próprio órgão emissor declara expressamente que ele é válido para todos os estabelecimentos - sede e filiais - da licitante.

05.09 - Na forma do que dispõe o art. 42 da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, a comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

05.09.01 - Para efeito do disposto no item acima, as ME e EPP, por ocasião de participação neste procedimento licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

05.09.02 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 4 (quatro) dias úteis, contado a partir do momento em que o



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 17

proponente for declarado o vencedor do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

05.09.03 - A não regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

05.10 - Caso haja documentos redigidos em idioma estrangeiro, os mesmos somente serão considerados se forem acompanhados da versão em português firmada por tradutor juramentado.

05.11 - Somente serão aceitos os documentos acondicionados no envelope "B", não sendo admitido posteriormente, o recebimento pelo Pregoeiro de qualquer outro documento, nem permitido à licitante fazer qualquer adendo aos entregues ao Pregoeiro.

05.11.01 - Caso haja a inserção de original de documento junto com as cópias autenticadas, o Pregoeiro, por força da lei nº 5.553/68, procederá a devolução do mesmo mediante solicitação por escrito, do licitante; ou poderá efetuar a substituição do original por cópia autenticada, quando concluída a fase de habilitação.

05.12 - As certidões de comprovação de regularidade, bem como as de falência e recuperação judicial, caso exigidas neste edital, que não apresentarem expressamente o seu período de validade, deverão ter sido emitidas nos 60 dias anteriores à data marcada para recebimento dos envelopes.

05.13 - O Pregoeiro poderá, também, solicitar originais de documentos já autenticados, para fim de verificação, sendo o licitante obrigado a apresentá-los no prazo máximo de 2 dias contados a partir da solicitação, sob pena de, não o fazendo, ser inabilitada.

05.14 - Caso a solicitação seja feita durante a sessão de habilitação, o caso deverá ser registrado em Ata, nela constando o prazo máximo referido no item 05.13.

05.15 - O Pregoeiro não autenticará cópia de documento exigido neste edital.

05.16 - Será inabilitado o licitante que não atender às exigências deste edital referentes à fase de habilitação, bem como apresentar os documentos defeituosos em seu conteúdo e forma, e ainda, a ME ou EPP que não apresentar a regularização da documentação de Regularidade Fiscal no prazo definido no item 05.09.02.

06.00 - DOS PROCEDIMENTOS GERAIS



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 18

06.01 - A entrega do documento de credenciamento, da declaração constante do item das declarações constantes 02.04 e 02.05 quando for o caso deste edital e dos envelopes contendo as propostas de preços, e os documentos de habilitação, será feita nos dia, hora e endereço previstos no preâmbulo deste edital.

06.02 - Aberta a sessão pelo Pregoeiro, o licitante ou seu representante legal, presentes à sessão, procederão ao respectivo credenciamento mediante apresentação de procuração pública ou particular nos termos do item 02.03 deste edital e apresentarão declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e entregarão ao Pregoeiro, em envelopes separados, a proposta de preços, e a documentação de habilitação.

06.03 - Após o Pregoeiro declarar encerrado o prazo para recebimento dos envelopes, decidir sobre a aceitabilidade dos envelopes entregues, procuração e declaração apresentadas, não serão aceitos quaisquer outros documentos que não os existentes nos respectivos envelopes, nem será permitido que se faça qualquer adendo ou esclarecimento sobre os documentos, de forma a alterar o conteúdo original dos mesmos.

06.04 - Em seguida, o Pregoeiro procederá a abertura dos envelopes contendo as propostas de preços, verificará a conformidade das mesmas com as especificações técnicas e demais exigências constantes do edital, excetuando-se análise de preços, que será posterior, decidindo motivadamente a respeito, e procederá a classificação exclusivamente das que tenham atendido essas exigências editalícias.

06.05 - As propostas escritas classificadas serão, em seguida, selecionadas para a fase de lances verbais, onde serão qualificadas, exclusivamente, a proposta de menor preço, as com valores sucessivos e superiores em até 10% relativamente à de menor preço.

06.06 - Caso não sejam verificados, no mínimo, 3 (três) propostas de preços escritas classificadas nas condições definidas no item 06.05, o Pregoeiro qualificará as melhores propostas subsequentes, até o máximo de três, para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

06.07 - Em seguida, será iniciada a etapa de apresentação de lances verbais, onde o Pregoeiro convidará individualmente os licitantes classificados e qualificados, de forma sequencial, a apresentarem seus lances a partir do autor da proposta qualificada de maior preço e os demais, em ordem decrescente.

06.08 - Os lances verbais serão apresentados de forma sucessiva e em preços distintos e decrescentes, devendo o valor do lance final atingir preço igual ou inferior ao limite máximo constante do Anexo II deste edital.

06.09 - A desistência de apresentação de lance por parte de licitante convocado pelo Pregoeiro implica na exclusão do mesmo da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado por ele, para efeito de ordenação das propostas.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 19

06.10 - Caso não se realize lances verbais, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante classificado em 1º lugar para que seja obtido preço melhor.

06.11 - Declarada encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro verificará a aceitabilidade das ofertas no que se refere ao preço máximo constante do edital, à exequibilidade do valor e classificará as propostas na ordem crescente dos valores ofertados.

06.12 - Em seguida o Pregoeiro verificará a existência de microempresas ou empresas de pequeno porte, para o cumprimento do constante na Lei Complementar 123/2006, procedendo como previsto no item 06.13, sendo em seguida convocado os presentes à sessão para verificarem e rubricarem as propostas de preços escritas apresentadas e o mapa de ofertas.

06.13 - Caso a proposta classificado em 1º lugar não seja ME ou EPP, o Pregoeiro procederá de acordo com os itens a seguir:

06.13.01 - Fica assegurada, como critério de desempate (Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006), preferência de contratação para as ME e EPP.

06.13.02 - Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, depois de encerrada a etapa de lance.

06.13.03 - Para efeito do disposto no item 06.13.01, ocorrendo empate, o Pregoeiro procederá da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

b) não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 06.13.02, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

06.13.04 - No caso de equivalência dos valores apresentados pela ME e EPP que se encontrem nos intervalos estabelecidos no item 06.13.02, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

06.13.05 - Na hipótese de não contratação nos termos previstos no item acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, caso seja comprovada a sua habilitação.

06.13.06 - Ocorrendo à situação prevista no item 06.13.03, a microempresa ou empresa de pequeno porte bem mais classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 20

06.14 - Caso haja a exigência de preços unitários que compõem o preço global, e tendo o licitante vencedor reduzido o seu valor global, deverá o mesmo reformulá-la na sessão ou no prazo que o Pregoeiro determinar, não podendo este ser superior a 48 horas contadas da realização da sessão.

06.15 - Em seguida, o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante classificado em 1º lugar será aberto e verificada a conformidade dos documentos ali contidos com as exigências do edital.

06.16 - Caso o licitante tenha apresentado o Certificado de Registro Cadastral em substituição de documento pertinente à habilitação jurídica ou qualificação econômico-financeira ou regularidade fiscal, o Pregoeiro verificará, de imediato, junto ao CRC, se a documentação do licitante se encontra devidamente regular.

06.17 - No caso de ME e EPP o Pregoeiro verificará se a documentação fiscal foi regularizada de acordo com o item 05.09.02, caso não tenha sido, será aplicado o que dispõe o § 2º do Art. 43 da Lei Complementar 123/2006.

06.18 - Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor e os presentes à sessão serão convocados para verificarem e rubricarem os documentos apresentados.

06.19 - Caso o licitante desatenda às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará os documentos de habilitação do licitante classificado em 2º lugar e, assim sucessivamente, até a apuração de um que atenda ao edital, podendo ainda o Pregoeiro negociar diretamente com este, para que seja obtido preço melhor, sendo o mesmo declarado vencedor do certame.

06.20 - Em seguida, o Pregoeiro solicitará dos licitantes a manifestação sobre a intenção de interpor recurso. Caso todos os licitantes declinem desse direito, o Pregoeiro adjudicará o objeto ao vencedor; havendo manifestação de recurso, esta será feita com registro em ata da síntese das razões do recorrente, podendo o mesmo juntar memoriais no prazo de 3 dias contados a partir do 1º dia útil seguinte ao da interposição, podendo o Pregoeiro dar ao recurso efeito suspensivo e ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

06.21 - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência ao direito ao recurso e da adjudicação ao objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

06.22 - O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 21

06.23 - Decididos os recursos, o Pregoeiro encaminhará o processo para homologação e adjudicação da autoridade superior.

06.24 - Ao Pregoeiro é facultado suspender qualquer sessão mediante motivo devidamente justificado e marcar sua reabertura para outra ocasião, fazendo constar esta decisão na ata dos trabalhos.

06.25 - O Pregoeiro poderá, para analisar as propostas de preços, os documentos de habilitação e outros documentos, solicitar pareceres técnicos e suspender a sessão para realizar diligências a fim de obter melhores subsídios para as suas decisões.

06.26 - Todos os documentos ficam sob a guarda do Pregoeiro até a conclusão do processo.

06.27 - Todos os procedimentos do Pregoeiro e dos licitantes durante as sessões serão registrados em ata.

06.28 - Os envelopes lacrados contendo os documentos de habilitação dos licitantes que forem desclassificados ficarão em poder do Pregoeiro até que sejam formalmente retirados pelos interessados ou, esgotado o prazo de validade da proposta de preços escrita, sejam expurgados.

06.29 - Os envelopes lacrados contendo os documentos de habilitação dos licitantes classificados, mas que não sejam o vencedor da mesma, ficarão juntados aos autos do processo, até a efetiva assinatura do contrato, devendo os interessados retirá-los formalmente ou serem expurgados pela CONTRATANTE, após o prazo de 30 dias contados da assinatura do contrato.

06.30 - Caso o licitante vencedor se recuse injustificadamente a assinar o contrato ou não apresente situação regular, no ato da assinatura do mesmo, a autoridade superior deverá extinguir os efeitos da homologação e da adjudicação através do ato de rescisão e retornará os autos do processo ao Pregoeiro.

06.31 - O Pregoeiro retornará às atividades de seleção de melhor proposta e convocará outro licitante, observada a ordem de qualificação e classificação, para verificar a suas condições de habilitação e celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

06.32 - Quando o objeto da licitação for dividido em lotes, o envelope "B" - Documentos de Habilitação - será para todos os lotes cotados pelo licitante, ou seja, caso o licitante vencedor de um lote seja também vencedor de outro lote a documentação do envelope "B" já aberto para o lote inicial, servirá para o lote seguinte, e assim sucessivamente;

06.33 - No caso de decretação de feriado que coincida com a data designada para entrega dos envelopes "A" e "B" e suas aberturas, esta licitação realizar-se-á no primeiro dia útil

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 22

subsequente, na mesma hora e mesmo local; podendo, no entanto, o Pregoeiro definir outra data, horário e até local, fazendo a publicação e divulgação na mesma forma do início.

06.34 - Não caberá pedido de desistência de proposta de preços, após o credenciamento da licitante, salvo no caso de licitação por item ou lote onde a licitante tenha sido inabilitada para um item ou lote e as condições de habilitação não atendidas sejam as mesmas para os demais itens ou lotes cujas propostas de preços não tenham sido abertas.

07.00 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS ESCRITAS E DOS LANCES VERBAIS

07.01 - No julgamento das propostas e lances verbais, o Pregoeiro levará em consideração o tipo de licitação que é **MENOR PREÇO**.

07.02 - Será considerado vencedor o licitante que, classificado e qualificado, tendo participado da etapa de lances, se houver, apresente o **MENOR PREÇO GLOBAL E ATENDA ÀS EXIGÊNCIAS DESTE EDITAL**.

07.03 - No caso de divergências de valores resultantes da multiplicação entre as quantidades ofertadas x preços unitários e o preço total do lote/item, o Pregoeiro procederá à nova multiplicação e considerará o novo valor obtido.

07.03.01 - Na análise das propostas havendo divergência entre o valor numérico e por extenso, o pregoeiro considerará o valor correto.

07.04 - Não serão levadas em consideração, vantagens não previstas neste edital.

07.05 - Serão desclassificadas, preliminarmente, para a etapa de lances, as propostas de preços escritas que:

a. não atendam às exigências referentes ao objeto e demais disposições deste edital, excetuando-se os preços, cuja análise será posteriormente.

07.06 - Serão desclassificados na fase de lances verbais, os licitantes qualificados que apresentem:

a. preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrado sua viabilidade através de documentação;

b. lance final com preço superior ao discriminado no Anexo II deste edital, inclusive, após a adequação, com preço unitário superior ao determinado nesse Anexo.

07.07 - Será desclassificado ainda o licitante que:

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 23

a. sendo o único participante do certame e cote preço superior ao limite determinado no Anexo II, se recuse a reduzi-lo a um valor igual ou inferior àquele limite máximo e /ou mantenha preço unitário - caso haja - superior ao constante do Anexo II;

b. no caso de todos os participantes se recusarem a ofertar lances verbais, tenha cotado preço superior ao limite máximo determinado no Anexo II, seja o menor preço e se recuse a reduzi-lo a um valor igual ou inferior àquele limite máximo e /ou mantenha preço unitário - caso haja - superior ao constante do Anexo II.

07.08 - Os licitantes classificados preliminarmente e qualificados para a etapa de lances verbais, se houver, serão dispostos na ordem crescente dos valores ofertados, sendo considerado vencedor o que apresentar o menor preço na fase de lances, observado o disposto na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

07.09 - O resultado da licitação será divulgado através de sessão pública ou de publicação no DOM e de relatório a ser afixado em flanelógrafo no endereço constante do preâmbulo deste edital, durante 5 dias, assinado pelo Pregoeiro no qual conste o licitante vencedor e o valor de sua proposta.

08.00 - DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

08.01 - A adjudicação desta licitação em favor do licitante cuja proposta de preços ou lance verbal, se houver, seja classificado em primeiro lugar, caso não haja interposição de recurso, é da competência do Pregoeiro, e, caso haja interposição de recurso, do titular da origem desta licitação.

08.02 - A homologação da adjudicação do Pregoeiro é da competência do titular da origem desta licitação.

08.03 - No caso de interposição de recurso, sendo a adjudicação da competência do titular da origem desta licitação, decidido o recurso, este homologará o julgamento do Pregoeiro e adjudicará o objeto ao vencedor.

08.04 - O titular da origem desta licitação se reserva o direito de não homologar ou revogar o presente processo, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e mediante fundamentação escrita.

09.00 - DO CONTRATO

09.01 - A SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP assinará contrato com a vencedora desta licitação, no prazo máximo de 5 dias contados da data da convocação expedida por essa entidade, sob pena de decair do direito à contratação, podendo ser prorrogada somente uma vez, quando solicitado pela parte, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 24

09.02 - Caso o licitante vencedor se recuse injustificadamente a assinar o contrato ou não apresente situação regular no ato da assinatura do mesmo, a autoridade superior deverá extinguir os efeitos da homologação e da adjudicação através do ato de rescisão e retornará os autos do processo ao Pregoeiro, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

09.03 - O Pregoeiro retornará às atividades de seleção de melhor proposta e convocará outro licitante, observada a ordem de qualificação e classificação, para verificar as suas condições de habilitação e assim sucessivamente.

09.04 - O licitante que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, 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 impedido de licitar e contratar com o Município de Fortaleza e será descredenciado no CRC pelo prazo de até 5 anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

09.05 - Para assinatura do contrato a licitante se obriga a entregar, à origem desta licitação, original, ou cópia autenticada por cartório competente, os seguintes documentos:

I. Prova de Regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;

II. Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) fornecida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

III. Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

09.05.01 - A CONTRATADA obriga-se a entregar, até 30 dias após a assinatura do contrato, à entidade contratante do serviço, original ou cópia simples da Carteira de Trabalho e Previdência Social de todos empregados, devidamente assinada.

09.06 - O contrato terá vigência de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua assinatura e publicação, podendo ser prorrogado nos limites legais, mediante termo motivado e justificado pela CONTRATANTE.

09.07 - A CONTRATADA é obrigada a corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções de materiais empregados.

09.08 - A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em virtude da fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 25

09.09 - O contrato poderá ser rescindido nos termos do disposto nos arts. 78 e 79, da lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

09.10 - O contrato sofrerá reajuste somente após decorridos 12 meses contados a partir da data de apresentação da proposta de preços da CONTRATADA, obedecendo à legislação federal em vigor e aplicando-se o INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor do IBGE, ou outro índice em vigor, caso esse seja extinto.

09.11 - Ocorrerá revisão de preços na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis durante a gestão contratual, bem como ocorra majoração legal de preços; devendo a CONTRATADA se manifestar e, comprovadamente, demonstrar o desequilíbrio econômico - financeiro do contrato, cabendo à CONTRATANTE, justificadamente, aceitar ou não, aplicando-se a TJLP - Taxa de Juros de Longo Prazo ou outro índice em vigor, caso essa seja extinta.

10.00 - DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO, DA ENTREGA E DO PAGAMENTO

10.01 - A proponente deverá garantir a disponibilização imediata de 28 (vinte e oito) posições de atendimento, com operação em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00 e das 13h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e 6 (seis) posições com operação em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00, das 13h00 às 19h00, 19h00 às 01h00 e 01h00 às 07h00 de domingo a domingo, inclusive feriados. O horário dos turnos pode ser alterado em comum acordo com a SCSP.

10.02 - Para atender as necessidades da SCSP, é necessário que a CONTRATADA estabeleça os seguintes horários para a Supervisão: das 08h30min às 12h30min e das 14h00min às 18h00min de domingo a domingo.

10.03 - O controle dos horários mencionados no subitem 10.01 deverá ser feito pela CONTRATADA. Caberá à SCSP a fiscalização. Em caso de divergências, a SCSP comunicará ao encarregado da CONTRATADA que deverá tomar as medidas necessárias.

10.04 - Os serviços serão prestados na sede da CONTRATADA, que deverá ter obrigatoriamente sede no município de Fortaleza, estado do Ceará.

10.05 - Os custos relacionados ao 0800 e com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

10.06 - O pagamento será efetuado após a emissão de empenho e será no prazo máximo de 30 dias da data de lavratura do Termo de Recebimento do Serviço, acompanhado do referido termo e das respectivas Notas de Empenho e Fiscal, bem como provas de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, Certificado de Regularidade de Situação relativo ao FGTS e Certidão Negativa de Débitos, relativo ao INSS, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 26

10.07 - A despesa decorrente desta licitação correrá à conta de dotações consignadas abaixo:

Dotação orçamentária: 04 122 0001 2006 0001 – Manutenção da Central de Atendimento.

Elemento de Despesa: 339039

Fonte de Recurso: 101

Valor estimado mês: R\$ 763.000,00

Valor estimado anual: R\$ 9.156.000,00

11.00 - DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO

11.01 - O serviço executado pela CONTRATADA estará sujeito à aceitação plena pela SCSP.

11.02 - O titular da SCSP designará um servidor, cujo propósito será o acompanhamento da execução do contrato e a conferência das parcelas executadas com as especificações contidas no edital e na proposta de preços da CONTRATADA. Caso o serviço executado esteja de acordo com aqueles instrumentos, o servidor emitirá o Termo de Recebimento do Serviço; entretanto, se estiver em desacordo, rejeitará o recebimento do mesmo.

11.03 - A CONTRATADA ficará obrigada a substituir de imediato, sem ônus para a CONTRATANTE, o que vier a ser recusado.

12.00 - DOS RECURSOS

12.01 - Das decisões proferidas pelo Pregoeiro relativas à classificação e desclassificação de propostas de preços escritas e lances verbais e à habilitação e inabilitação, caberá recurso administrativo dirigido ao titular da origem desta licitação, podendo o Pregoeiro lhe conferir efeito suspensivo, a ser interposto no final da sessão, podendo o interessado juntar memoriais no prazo de 3 dias contados a partir do 1º dia útil seguinte ao da interposição, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.02 - A intenção de interpor recurso contra a decisão do Pregoeiro de classificar e /ou desclassificar, habilitar e/ou inabilitar, deverá ser registrada em Ata pelo titular ou representante legal do licitante, no final da sessão, constando o motivo e a síntese das suas razões.

12.03 - Havendo recurso contra a classificação /desclassificação de proposta de preços escrita e lance verbal, o envelope lacrado contendo a documentação de habilitação do recorrente ficará em poder do Pregoeiro até o julgamento do recurso interposto. Apreciado o recurso, e mantida a desclassificação, o envelope “B” deverá ser retirado por representante

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 27

legal, no prazo de 30 dias contados a partir da data do aviso de prosseguimento da licitação. Após este prazo, caso não seja retirado, o envelope será expurgado.

12.04 - Os memoriais de recurso deverão ser dirigidos ao titular da origem desta licitação, mediante petição datilografada ou digitada e assinada por quem de direito, contendo as razões de fato e de direito com as quais impugna a decisão adversa e protocolada na CLFOR, no devido prazo legal, não sendo conhecidos os que não forem manifestados em sessão pública e interpostos fora deste prazo.

13.00 - DAS PENALIDADES E DAS SANÇÕES

13.01 - Caso o licitante vencedor se recuse injustificadamente a assinar o contrato ou não apresente situação regular, no ato da assinatura do mesmo, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação de multa de 10% incidente sobre o valor da proposta vencedora.

13.02 - O licitante que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Município de Fortaleza e será descredenciado no CRC, pelo prazo de até 5 anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais.

13.03 - A demora injustificada na execução da prestação contratual acarretará, de plano, a incidência da multa moratória à base de 0,33%, cumulativamente, incidente sobre o valor da prestação vencida, por cada dia de atraso.

13.04 - No caso de inadimplemento da prestação contratual, seja total ou parcial, além da multa estabelecida neste edital, o ajuste poderá ser rescindido, sujeitando-se, ainda, a CONTRATADA, após o devido processo legal, às seguintes penalidades:

I. Advertência;

II. Multa cumulativa com as demais sanções conforme estabelecido no contrato;

III. Impedimento de contratar com o Município de Fortaleza com o respectivo descredenciamento no CRC, pelo prazo de até 5 anos, no caso da CONTRATADA, além do inadimplemento total ou parcial, ensejar o retardamento da execução do objeto do contrato, não mantiver a sua proposta, falhar ou fraudar na execução do ajuste, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

13.05 - A competência para imposição das sanções de advertência e de multa será da autoridade superior e/ou titular da entidade contratante e a de impedimento de licitar ou contratar será do titular da entidade contratante.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 28

13.06 - A reabilitação da CONTRATADA só poderá ser promovida, mediante requerimento, após decorrido o prazo da aplicação da sanção e desde que indenize o Município pelo efetivo prejuízo causado ao Erário Público quando a conduta faltosa, relativamente ao presente certame, repercutir prejudicialmente no âmbito da Administração Pública Municipal.

13.07 - As sanções previstas serão aplicadas assegurando à CONTRATADA ou ao Adjudicatário, o contraditório e a ampla defesa, nos seguintes prazos e condições:

a. 5 dias úteis nos casos de advertência;

b. 10 dias úteis da abertura de vista do processo, no caso de declaração de impedimento para licitar ou contratar com o Município de Fortaleza.

14.00 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.01 - Independentemente de declaração expressa, a apresentação da proposta implica na aceitação plena e total das condições e exigências deste edital, na veracidade e autenticidade das informações constantes nos documentos apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da pessoa bem como de que deverá declará-los quando ocorridos durante o certame.

14.02 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos referidos em dia de expediente na Prefeitura de Fortaleza.

14.03 - No interesse da Administração Municipal e sem que caiba às licitantes qualquer tipo de indenização, fica assegurado a autoridade competente:

- Alterar as condições, a qualquer tempo, no todo ou em parte, da presente licitação, dando ciência aos interessados na forma da legislação vigente;

- Anular ou revogar, no todo ou em parte, a presente licitação, a qualquer tempo, disto dando ciência aos interessados mediante publicação no DOM.

14.04 - Este edital poderá ser lido no site: www.fortaleza.ce.gov.br.

14.05 - Toda e qualquer manifestações, tais como pedidos de esclarecimentos, impugnação e recursos contra atos exarados no transcorrer desta licitação, somente serão conhecidos e apreciados pela Administração se, e somente se, tempestivamente protocolados na sede da Comissão, no endereço constante no Preâmbulo deste Edital.

14.06 - Fica eleito o foro de Fortaleza - CE, para dirimir qualquer dúvida no procedimento desta licitação.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 29

Fortaleza, ____ de _____ de 2017.

João de Aguiar Pupo
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS

Visto: _____
Francisco Figueiredo de Paula Pessoa Neto
Assessor Jurídico - SCSP

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 30

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETIVO

Contratação de pessoa jurídica para o fornecimento de solução para prestação de serviço do tipo central de atendimento telefônico e eletrônico, permitindo recepção, encaminhamento e tratamento de demandas oriundas da população residente ou de passagem em fortaleza, compreendendo o fornecimento de recursos humanos (pessoal capacitado) para atendimento telefônico e eletrônico ativo / receptivo, infraestrutura tecnológica (*call center*, integração computador-telefone) possuir tecnologia voip para possível ampliação do serviço e ferramenta de *software* que viabilize o registro e encaminhamento das demandas integrado ao sistema de protocolo único - SPU, oracle rightnow e outros sistemas internos da PMF, utilizando o telefone e a *internet* como meios de comunicação com o público em geral, sendo todo o serviço realizado nas dependências da contratada, dotada de recursos necessários à realização do trabalho, devendo ser atendidas todas as condições, quantidades e prazos descritos nas especificações técnicas contidas no termo de referência (anexo I).

2. DA ESTRUTURA DOS RECURSOS HUMANOS

A empresa a ser contratada deve dispor à SCSP da seguinte estrutura mínima de recursos humanos:

I. **80 (oitenta) operadores**, para ocupar 28 (vinte e oito) posições de atendimento, com operação em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00 e das 13h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e 6 (seis) posições com operação em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00, das 13h00 às 19h00, 19h00 às 01h00 e 01h00 às 07h00 de domingo a domingo, inclusive feriados;

II. **3 (três) supervisores**, em jornada de 8 (oito) horas de trabalho de segunda a domingo, durante todos os dias do mês;

III. **1 (um) gerente de projeto** que deverá acompanhar a execução e o andamento do projeto com visitas esporádicas na operação, mínimo uma vez por semana e participar de reuniões mensais para avaliação dos resultados. O gerente de projetos deve ter influência nas diversas interfaces e todas estas despesas são de responsabilidade da CONTRATADA.

IV. **1 (um) analista de sistemas** que deverá desenvolver relatórios e gráficos estatísticos de acompanhamento das ocorrências de atendimento, bem como manter corretiva e evolutivamente esta aplicação e prestar suporte à infraestrutura tecnológica necessária ao acesso e integração ao Sistema de



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 31

Protocolo Único utilizado pela Prefeitura Municipal de Fortaleza e seus demais sistemas internos.

V. **3 (três) analistas técnicos** que deverão assessorar a execução e o andamento do projeto em jornada de 8 (oito) horas de trabalho em dias úteis de segunda a sexta nas dependências da CONTRATANTE com o objetivo de evoluir o sistema de atendimento e mapear serviços nos demais órgãos da PMF.

3. DOS REQUISITOS EXIGIDOS

A solução completa deverá obrigatoriamente ser composta dos seguintes elementos:

- a. espaço físico equipado para atividade de central de atendimento (*Call Center*) e infraestrutura de VOIP para pontos de atendimento externos.
- b. adequação e integração à Solução de Protocolo Único, Oracle RightNow e demais sistemas internos da Prefeitura Municipal de Fortaleza, conforme especificações contidas neste termo de referência.

3.1 DOS REQUISITOS GERAIS

- A proponente deverá estar pronta para prestar os serviços referentes ao objeto desta licitação, obrigatoriamente, na cidade de Fortaleza - CE, em até 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato entre as partes.
- A proponente deverá estar apta para atender a demanda em instalações próprias, capacitadas para manter o nível de atendimento determinado pela PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA.
- A proponente deverá disponibilizar espaço, em suas instalações físicas, à PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA para fins de supervisão e gestão do serviço, com acesso à estrutura de telefonia (ligações externas e tecnologia).
- A proponente deverá disponibilizar acesso de ligações gratuitas ou tarifadas, ou ainda faixa de numeração local para acesso telefônico, cabendo à PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA optar pelo meio de utilização, sendo que os custos tarifados correrão às expensas da PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA.
- A proponente deverá apresentar os diversos tipos de discagem, adequando a ferramenta a situação apresentada em cada projeto Ativo a ser realizado, entre os sistemas de discagem solicitados, são obrigatórios os seguintes:
 - Power
 - Preditivo
 - Out dial
 - Manual

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 32

A proponente deverá garantir a disponibilização imediata de 28 (VINTE E OITO) POSIÇÕES ATENDIMENTO, COM OPERAÇÃO EM 2 (DOIS) TURNOS DE 6 (SEIS) HORAS CADA, COMPREENDENDO O ATENDIMENTO DAS 07H00 ÀS 13H00 E DAS 13H00 ÀS 19H00, DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, EXCETO FERIADOS E 6 (SEIS) POSIÇÕES COM OPERAÇÃO EM 4 (QUATRO) TURNOS DE 6 (SEIS) HORAS CADA, COMPREENDENDO O ATENDIMENTO DAS 07H00 ÀS 13H00, DAS 13H00 ÀS 19H00, 19H00 ÀS 01H00 E 01H00 ÀS 07H00 DE DOMINGO A DOMINGO, INCLUSIVE FERIADOS.

- Além dos responsáveis pela operação de cada posição de atendimento, a proponente deverá manter em sua equipe 3 (três) supervisores, 1 (um) gerente de projeto, 1 (um) analista de sistemas desenvolvedor de *software* e 3 (três) analistas técnicos para o acompanhamento diário das equipes.
- Todos os sistemas de discagem devem estar integrados com os equipamentos de telefonia, de forma a permitir a disponibilização da tela para o operador, automaticamente com os dados do cliente a ser contatado ou atendido, cadastrado no Sistema de Protocolo Único da PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA.
- A integração com o Sistema de Protocolo Único (SPU) da PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA deverá ser realizada através de *webservice* com *software open source* denominado Alfresco, tecnologia base do SPU.
- A integração com o Sistema RightNow deverá ser realizada através de *webservice* RAST / JSON para sistema Oracle.
- A proponente deverá disponibilizar local próprio para armazenamento seguro de todas as gravações realizadas durante o período do contrato, em prazo de 5 (cinco) anos contados do dia da referida gravação.
- A proponente deverá disponibilizar, ao público que utilizar o serviço de *Call Center*, um acesso facilitado às atendedoras no sentido de disponibilizar no início da ligação opções predefinidas, através de palavra chave, que gerem o encaminhamento ao setor procurado.

3.2 DOS REQUISITOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- Prover interligação com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC) através de sinalização R2D/MFC-5C, dentro das especificações da Telebrás / Anatel.
- Prover 100 (cem) canais digitais de voz.
- Possuir como Plano de Contingência dualidade de processamento de todo o sistema (replicação) para fim de alta disponibilidade e tolerância a falhas, proporcionando segurança e continuidade dos serviços, mesmo em situações em que sejam necessárias manutenções nos diversos componentes da central.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 33

- Possuir módulo integrado de fábrica que permita gravação de 100% (cem por cento) das chamadas da central, visando avaliar a qualidade dos serviços prestados e garantir o direito à defesa dos clientes e usuários do serviço.
- Prover recuperação do sistema em caso de parada crítica com capacidade para manutenção de toda a solução durante, no mínimo, 2 (duas) horas.
- Possibilitar suporte técnico da Central, permitindo acesso remoto à plataforma e com uso de interface gráfica.
- Prover aplicação para relatórios estatísticos básicos que possibilitem a administração da prestação dos serviços de atendimento, incluindo obrigatoriamente:
 - Quantidade de chamadas originadas;
 - Quantidade de chamadas completadas;
 - TMO (Tempo Médio de Operação) das chamadas completadas;
 - Quantidade de chamadas oferecidas;
 - Quantidade de chamadas atendidas;
 - Quantidade de chamadas em fila;
 - Quantidade de chamadas abandonadas;
 - Tempo médio de abandono;
 - Tempo médio em fila;
 - Nível de serviço praticado;
 - Relatório detalhado com informações do tarifador.
- Prover aplicativo para tarifação e análise de bilhetagem, que permita consultas e geração de relatórios financeiros das chamadas efetuadas no sistema (Plataforma), sendo capaz de tarifar chamadas saíntes e chamadas entrantes do Serviço 0800 nos seguintes tipos: para telefones fixos ou móveis do tipo local, de área conurbada, DDD, DDI (somente fixo) e alguns serviços especiais (0800, 0300).
- Prover URA - Unidade de Resposta Audível - para atendimento automático de ligações entrantes, através de um menu de atendimento com mensagens personalizadas, a critério da PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 34

- Prover conjunto de sistema para gerenciamento de soluções de call center do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), multiplataforma (Windows / Linux). Deve possuir os seguintes módulos obrigatórios:
- Operador: aplicação utilizada como Console para as posições de atendimento, que facilita acesso às funcionalidades do sistema, tornando desnecessária a memorização de códigos a serem utilizados em terminais telefônicos. Disponibiliza as facilidades de ramal e de posição de atendimento do DAC, tais como: identidade do chamador, atendimento, conferência, transferência, consulta, música de espera, monitoração e intercalação.
- Supervisão: interface que deve proporcionar a supervisão em tempo real dos dispositivos DAC, operadores e URA, em ambiente *Web* (via *Browser*), com indicadores do estado dos operadores, da fila e das chamadas recebidas, do nível de serviço, visualizáveis de forma objetiva, com recurso para emissão de relatórios a partir de modelos padronizados.
- Gravação: interface via *browser* que deve permitir a recuperação e reprodução das gravações via mecanismos de busca (identidade do chamador, do chamado, data/hora, ramal, operador).
- *Backup* - solução de backup externo em meio eletrônico de armazenamento seguro das informações.

3.3 DOS REQUISITOS DA FERRAMENTA DE SOFTWARE DE ATENDIMENTO

- A ferramenta de *Software* de registro dos atendimentos e encaminhamento das demandas a ser fornecido deverá já possuir, no mínimo, as características técnicas relacionadas a seguir:
- Permitir o registro de reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias;
- Permitir o encaminhamento das reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias aos respectivos órgão ou setores vinculados através da mesma ferramenta;
- Permitir o cadastramento de um conjunto de assuntos a serem associados aos registros efetuados;
- Operar em ambiente web, independente de navegador e/ou sistema operacional da estação trabalho e sem qualquer espécie de restrição quantitativa de licença de uso para sua utilização;
- Ser desenvolvido em plataforma de *software* livre / *open source*;
- Possuir capacidade técnica de integrar-se ao Sistema de Protocolo Único (SPU) através de *webservice* com o *software open source* denominado Alfresco, sistema base do Gerenciamento Eletrônico de Documentos da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF), como também aos demais sistemas internos da PMF.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 35

- Além das características técnicas mínimas que a ferramenta de *Software* a ser fornecido deverá já previamente possuir, a ela deverão ser agregadas as seguintes funcionalidades e requisitos:
- Integrar-se efetivamente ao Sistema de Protocolo Único (SPU), cuja demonstração de capacidade técnica de sua viabilidade é estabelecida como pré-requisito para a licitante sagrar-se vencedora do presente certame;
- Gerar relatórios tabulares e gráficos de acompanhamento estatístico das ocorrências registradas;
- Permitir o registro e o encaminhamento das demandas diretamente pelos próprios cidadãos por meio de computadores, *tablets* ou *smartphones* conectados à Internet, com a possibilidade do envio de imagens fotográficas e/ou vídeos digitais documentando o evento registrado, bem como a sua localização com o auxílio de recursos de mapa e georreferenciamento via GPS do próprio equipamento utilizado para a informação da ocorrência;
- Ter a sua manutenção corretiva e evolutiva garantida, minimizando a intercorrência de interrupções ou outros tipos de não conformidades na prestação dos serviços, bem como possibilitando a inclusão de recursos e funcionalidades de acordo com novas necessidades e oportunidades de melhorias identificadas ao longo do tempo e o surgimento de novas tecnologias e práticas no mercado.

3.4 DOS REQUISITOS DE ADEQUAÇÃO À SOLUÇÃO DE PROTOCOLO ÚNICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA

- Realizar formação de 40 horas para o operador na solução integrada ao Sistema de Protocolo Único e nos procedimentos específicos de atendimento antes deste iniciar as suas atividades, onde o programa de formação será disponibilizado pela CONTRATANTE;
- Deverá permitir integração através de *webservice* com *software open source* denominado Alfresco, sistema base do Gerenciamento Eletrônico de Documentos da Prefeitura;
- A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta de *software* na qual refletirá o dia a dia do serviço e registrará os atendimentos através de integração ao Sistema de Protocolo Único da PMF por meio dos protocolos de comunicação REST e JSON, disponibilizados pela Prefeitura. Estes protocolos servirão como base para que o *software* a ser utilizado possa gravar os registros na base de dados do Alfresco;

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 36

- As lotações de origem e destino às quais deverão ser encaminhados os processos oriundos do atendimento, bem como os tipos de protocolos e assuntos pertinentes ao serviço, deverão aparecer na *ferramenta de software* a ser utilizada, a partir da base de dados do Alfresco, utilizando para isso os protocolos de comunicação citados no item anterior;
- A documentação necessária de acesso e registro de dados através dos protocolos de acesso do Sistema de Protocolo Único da PMF, somente será repassada a CONTRATADA mediante contrato firmado por medidas de segurança da informação;
- Realizar treinamentos de reciclagem de 20 horas a cada 6 meses para todos os atendentes onde o programa de formação será disponibilizado pela CONTRATANTE;
- A Prefeitura Municipal de Fortaleza reserva-se ao direito de realizar alterações na interface de operação da solução integrada ao protocolo único que venham a requisitar um novo ciclo de formações de 20 horas para todos os atendentes, onde o programa de formação será disponibilizado pela CONTRATANTE. Essas alterações devem limitar-se a uma por semestre;
- Todos os operadores devem assinar termo de confidencialidade a fim de preservar a integridade das informações pertinentes ao serviço;
- As informações específicas sobre as demandas dos cidadãos não devem ser armazenadas pela CONTRATADA sob nenhuma forma exceto para os casos expressamente previstos neste termo;
- A CONTRATADA deve manter um link de internet com capacidade dedicada de 1Mbps (um megabit por segundo) para cada 10 estações de trabalho da central de atendimento a fim de garantir uma boa comunicação com a solução de protocolo único;
- As estações de trabalho devem ter disponível o navegador Firefox (ou compatível) sempre atualizado para a versão estável mais recente.

4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DO PERFIL DOS RECURSOS HUMANOS

A CONTRATADA deve disponibilizar equipe para prestação dos serviços com a seguinte qualificação técnica e perfil, apresentando em sua proposta documentação referente aos profissionais, que exercerão as funções de Supervisor, Gerente e Analista de Sistemas, necessária à execução dos trabalhos:

4.1. Supervisor:

- I. Profissional deve ter concluído o nível médio;



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 37

II. Conhecimentos básicos de informática (Editor de Texto, Planilhas, Navegador de Internet, Programas de Correio Eletrônico etc). A CONTRATADA deverá entregar à SCSP os CERTIFICADOS que comprovam os conhecimentos básicos de informática do profissional;

III. Conhecimentos em indicadores de performance de *Call Center* ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc);

IV. Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;

V. Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”);

VI. Boa redação e dicção;

VII. Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada ao *Call Center* (sistemas de gerenciamento de *Call Center*, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);

VIII. Atender ao perfil mínimo exigido para exercer a atividade de supervisão: capacidade para liderar equipes; habilidade interpessoal; capacidade para gerenciar situações conflituosas; controle emocional; proatividade (iniciativa com responsabilidade); organização; capacidade para administrar o tempo e definir uma agenda de trabalho; criatividade e comprometimento com os resultados acordados;

VIII. Deve pertencer ao quadro permanente da CONTRATADA, cuja vinculação deverá ser comprovada:

a. Para sócio, mediante a apresentação do estatuto social e aditivos.

b. Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.

c. Se o Gerente não for sócio e / ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente assinada, juntamente com os comprovantes do último recolhimento exigível das contribuições sociais (INSS e FGTS) ou contrato de prestação de serviço, com firma reconhecida dos signatários, representante legal da empresa licitante e profissional contratado.

4.2. Gerente:

I. Profissional deve ter nível superior;

II. Deve pertencer ao quadro permanente da CONTRATADA, cuja vinculação deverá ser comprovada:

a. Para sócio, mediante a apresentação do estatuto social e aditivos.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 38

b. Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.

c. Se o Gerente não for sócio e / ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente assinada, juntamente com os comprovantes do último recolhimento exigível das contribuições sociais (INSS e FGTS) ou contrato de prestação de serviço, com firma reconhecida dos signatários, representante legal da empresa licitante e profissional contratado.

4.3. Analista de Sistemas:

I. Profissional deve ter nível superior;

II. Deve pertencer ao quadro permanente da CONTRATADA, cuja vinculação deverá ser comprovada:

a. Para sócio, mediante a apresentação do estatuto social e aditivos.

b. Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.

c. Se o Gerente não for sócio e / ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente assinada, juntamente com os comprovantes do último recolhimento exigível das contribuições sociais (INSS e FGTS) ou contrato de prestação de serviço, com firma reconhecida dos signatários, representante legal da empresa licitante e profissional contratado.

Ressalta-se que, apesar de não ser necessário constar na proposta de documentação referente aos profissionais, o perfil dos recursos humanos para os operadores devem atender aos requisitos mínimos:

I. Profissionais devem ter concluído o nível médio;

II. Conhecimentos básicos de informática (Editor de Texto, Planilhas, Navegador de Internet, Programas de Correio Eletrônico etc). A CONTRATADA deverá entregar à SCSP os CERTIFICADOS que comprovam os conhecimentos básicos de informática do profissional;

III. Atender ao perfil mínimo exigido para exercer a atividade de atendimento ativo e receptivo: atenção concentrada; desenvoltura; boa fluência verbal, audição, visão e dicção; clareza e objetividade tanto na linguagem escrita (redação) quanto falada; habilidades em digitação, em que deverá ser feita uma prova de suficiência de digitação; capacidade de persuasão; senso de responsabilidade; autoconfiança; estabilidade emocional; empatia; iniciativa; discrição; motivação e comprometimento com os resultados.

5. DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

5.1. Operação. Os serviços operacionais de atendimento (telefônico e Internet) serão desempenhados pelos operadores, nas posições de atendimento, de forma ativa e receptiva, compreendendo as seguintes funções:

- I. Informações e esclarecimentos ao público em geral;
- II. Registro, atualização e acompanhamento da evolução das ocorrências registradas pela solução integrada ao Sistema de Protocolo Único.
- III. Avaliar os registros de atendimentos e protocolos;
- IV. Avaliar a qualidade dos atendimentos através de escutas de gravações de chamadas atendidas;
- V. Programar gravações e scripts;
- VI. Gerar relatórios periódicos com totalizações diárias, semanais e mensais, seguindo as estruturas definidas nos atendimentos, tais como:
 - a) Quantidade de ligações atendidas por tipo de reclamação;
 - b) Quantidade de ligações protocoladas por tipo de reclamação;
 - c) Quantidade de ligações atendidas por entidade envolvida no processo;
 - d) Quantidade de ligações atendidas para esclarecimentos e/ou indagações;
 - e) Quantidade de ligações atendidas para elogios;
 - f) Quantidade de ligações atendidas para outras finalidades não especificadas;
 - g) Outras formas de totalizações a serem definidas em comum acordo entre a SCSP e a CONTRATADA;
- VII. Gerar gráficos estatísticos e comparativos periodicamente, obedecendo aos critérios definidos neste termo de referência;
- VIII. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios estatísticos do PABX / DAC, com periodicidade a ser definida pela SCSP, sobre os seguintes quesitos:
 - a) Quantidade de chamadas recebidas;
 - b) Quantidade de chamadas recebidas por hora;



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 40

- c) Quantidade de chamadas abandonadas (desistências);
- d) Tempo médio de atendimento;
- e) Tempo médio de espera em fila de atendimento;
- f) Tempo total de atendimento diário, semanal e mensal;

XI. O SGDA (Sistema de Gravação Digital do Atendimento) deverá ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de todas as posições de atendimento alocadas;
- b) Sistema de gravação on-line via *hardware*;
- c) Capacidade igual ou superior a 720 horas de gravação ininterruptas - valor correspondente a 30 (trinta) dias corridos;
- d) Sistema de *backup* das gravações em meio eletrônico.

5.2. Supervisão. Os serviços a serem executados pela supervisão compreendem:

I. Estabelecer uma agenda semanal de trabalho com acompanhamento diário. A agenda, portanto, deve direcionar os esforços da supervisão e operadores, mostrando as tarefas que necessitam de recursos e tempo;

II. Auxiliar os tele-atendentes em atendimentos críticos;

III. Definir metas para as operações ativas e receptivas. Esta tarefa deve ser executada em conjunto com o gestor da SCSP;

IV. Avaliar o desempenho da equipe de operadores;

V. Esclarecer dúvidas da equipe em relação aos processos, procedimentos, instruções, atendimentos etc;

VI. Elaborar relatórios gerenciais, analisando o desempenho *qualitativo e quantitativo* do *Call Center*, incluindo o desempenho individual da equipe de operadores, exercendo o acompanhamento para que as metas e objetivos sejam cumpridos;

VII. Realizar reuniões (conforme necessidades) com a equipe, comunicando instruções, direcionando atribuições, identificando prioridades etc;



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 41

- VIII. Realizar intervenções diretas na comunicação "operador-usuário", quando situações complexas colocarem em risco o bom andamento do atendimento;
- IX. Acompanhar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários para posterior encaminhamento ao gestor da SCSP;
- X. Acompanhar a escala de trabalho da equipe, bem como os horários de entrada e saída, atrasos, intervalos para lanches etc;
- XI. Interagir diretamente com os gestores da SCSP, sua Ouvidoria e as entidades envolvidas direta e indiretamente no processo;
- XII. Outros serviços relacionados à supervisão do *Call Center*.

5.3. Gerência. Os serviços a serem executados pela gerência compreendem:

- I. Desenvolver procedimentos operacionais, avaliando e propondo ajustes aos mesmos junto a CONTRATADA;
- II. Realizar "*feedback*" do serviço a equipe (supervisor), comunicando instruções, direcionando informações, identificando necessidades e pontos de melhoria.
- III. Realizar reuniões com o Gestor de SCSP, referentes a procedimentos do serviço.
- IV. Avaliar os resultados juntamente com o Gestor da SCSP, quando solicitado.
- V. Interagir diretamente com os gestores da SCSP, sua Ouvidoria e as entidades envolvidas direta e indiretamente no processo.
- VI. Sugerir melhoria dos serviços ao Gestor da SCSP, criando possibilidades das mesmas serem implantadas.
- VII. Acompanhar e gerenciar as questões técnicas e administrativas referentes ao contrato.

5.4. Análise de Sistemas. Os serviços a serem executados pelo analista de sistemas compreendem:

- I. Desenvolver relatório e gráficos estatísticos de acompanhamento das ocorrências de atendimento, conforme especificado abaixo:
- a) Ocorrências Totais por Bairro;
- b) Ocorrências por Bairros Informados;
- c) % de Ocorrências Totais por Bairro;



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 42

d) % de Ocorrências por Bairros Informados;

e) Ocorrências por Status;

f) % de Ocorrências por Status;

g) Ocorrências Totais por Tipo;

h) % de Ocorrências Totais por Tipo;

i) Ocorrências por Tipos Tratados;

j) % de Ocorrências por Tipos Tratados;

k) Ocorrências por Data;

l) % de Ocorrências por Data;

II. A solução integrada ao Sistema de Protocolo Único deverá gerar relatórios e gráficos a partir da consulta ao banco de dados da CONTRANTE e da CONTRATADA;

III. Manter corretiva e evolutivamente a aplicação desenvolvida de consultas às ocorrências registradas pela solução integrada ao Sistema de Protocolo Único (SPU) utilizado pela Prefeitura Municipal de Fortaleza;

IV. Prestar suporte à infraestrutura tecnológica necessária à inclusão, atualização e acompanhamento das ocorrências de atendimento cadastradas no SPU.

5.5. A Análise de Sistemas e a Gerência poderão ser exercidas por um mesmo profissional por se tratarem de atividades que não exigem dedicação exclusiva.

6. DA SELEÇÃO, TREINAMENTO E POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

6.1. Seleção. Todo o processo de seleção dos profissionais (operadores e supervisor) é de responsabilidade da CONTRATADA, baseado no perfil e qualificação técnica definidos no item 3 (três) deste **Termo de Referência**.

6.2. Treinamento.

I. É de responsabilidade da CONTRATADA todo treinamento relacionado às técnicas de atendimento, negociação, e gestão de *Call Center*;

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 43

II. É de responsabilidade da SCSP realizar o treinamento da CONTRATADA para fins de conhecimento e entendimento de toda a sua estrutura organizacional e funcional e das entidades ligadas direta ou indiretamente ao atendimento a ser realizado.

6.3. Políticas de Recursos Humanos. É de responsabilidade da CONTRATADA implementar e manter política de “Recursos Humanos”, que objetive criar clima de harmonia e de motivação no ambiente de trabalho, voltado para garantir a qualidade da prestação dos serviços contratados.

7. DO HORÁRIO, LOCAL E CUSTO DE TELEFONIA

7.1. Horário. A proponente deverá garantir a disponibilização imediata de 28 (vinte e oito) posições de atendimento, com operação em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00 e das 13h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e 6 (seis) posições com operação em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00, das 13h00 às 19h00, 19h00 às 01h00 e 01h00 às 07h00 de domingo a domingo, inclusive feriados. O horário dos turnos pode ser alterado em comum acordo com a SCSP.

7.1.1. Horário da Supervisão. Para atender as necessidades da SCSP, é necessário que a CONTRATADA estabeleça os seguintes horários para a Supervisão: das 08h30min às 12h30min e das 14h00min às 18h00min - (domingo a domingo).

7.1.2. O controle dos horários mencionados no subitem 7.1.1 deverá ser feito pela CONTRATADA. Caberá à SCSP a fiscalização. Em caso de divergências, o SCSP comunicará ao encarregado da CONTRATADA que deverá tomar as medidas necessárias.

7.2. Local. Os serviços deverão ser prestados nas dependências da CONTRATADA, que deverá ter obrigatoriamente sede no município de Fortaleza, estado do Ceará.

7.3. Custo de telefonia. Os custos relacionados ao 0800 e com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

8. DOS EQUIPAMENTOS E AMBIENTE FÍSICO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

8.1. Compete à CONTRATADA a instalação e manutenção de **39 (trinta e nove) computadores** a serem utilizados pela equipe técnica: **34 (trinta e quatro) computadores para os operadores; 3 (três) computadores para a supervisão; 1 (um) computador para gerência e 1 (um) computador para o analista de sistema.** A instalação e manutenção destes computadores, além da conexão com rede interna, devem respeitar as normas, procedimentos e diretrizes da SCSP.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 44

8.2. A configuração mínima dos computadores deve respeitar as seguintes características, que deverão ser atualizadas (upgrade) anualmente, conforme solicitação técnica e de acordo com a necessidade de adequação da estrutura tecnológica da SCSP (sistema operacional, aplicativos, tecnologias de conectividade dentre outros):

a. Processador Intel® Core 2 Duo ou similar de 2,0 GHz; Memória de 2GB DDR2 800 MHz; Gravadora de DVD-RW; 1 (um) disco rígido de 120 Gb; Unidade leitora de cartões de memória; Monitor LCD de 17"; Placa de rede 10 / 100 Mbps; Mouse óptico com scroll; Teclado padrão ABNT; Fonte de 500 W ou superior.

b. O computador a ser utilizado pela supervisão deverá possuir caixa de som, além de atender as especificações mínimas exigidas.

8.3. Os computadores devem ter instalados o sistema operacional GNU / Linux ou sistema operacional proprietário - versão Profissional (licenças originais). Estes computadores deverão ter sistemas atualizados (upgrade), conforme solicitação técnica da SCSP, em qualquer tempo.

8.4. Compete à CONTRATADA a instalação e manutenção de **34 (trinta e quatro) telefones tipo "head-set"** - padrão Plantronics - Modelo T10 ou similar e **34 (trinta e quatro) "head-set" (fone de ouvido)** - padrão Plantronics - Modelo T10 ou similar. Em caso de necessidade de substituição dos equipamentos, o mesmo deve ocorrer no prazo máximo de 2 (duas) horas.

8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar em suas instalações, ambiente físico com as seguintes especificações:

8.5.1. Sala de tele-atendimento receptivo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação, espaço físico adequado e mobiliários ideais, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE);

8.5.2. Posições de Atendimento (PA's) do tipo Box, acusticamente isoladas entre si;

8.5.3. PA's equipadas com microcomputadores, *softwares*, *nobreak*, telefones *headset*, enfim todos os equipamentos e materiais de consumo adequados, em qualidade e quantidade ideais para a prestação do serviço;

8.5.4. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento;

8.5.5. Mesas com funcionalidades ergométricas que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo;

8.5.6 Ambiente de descanso para tele-atendentes e supervisores com infraestrutura para lanche;



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 45

9. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

9.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA as instalações, implantação, operação e manutenção de infraestrutura e plataforma de telecomunicações, abrangendo todos os recursos necessários ao perfeito funcionamento, conforme características, condições, especificações técnicas do termo de referência;

9.2. A CONTRATADA deverá obedecer às normas e rotinas estabelecidas pela SCSP no que diz respeito à segurança das informações, à guarda, à manutenção e a integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos;

9.3. Regularizar a situação legal de seus empregados perante as autoridades trabalhistas, sanitárias, previdenciárias e secretarias nas áreas das Administrações Federal, Estadual e Municipal, com referência aos serviços;

9.4. Substituir imediatamente, sem ônus para o CONTRATANTE, o profissional que não corresponda às exigências e ao bom andamento dos serviços;

9.5. Substituir seus empregados em casos de doenças, faltas ou outros motivos de afastamento ou ausência;

9.6. Arcar por todos os ônus ou obrigações decorrentes da legislação tributária, fiscal, comercial, trabalhista, civil e criminal relativas à execução do serviço ora contratado, inclusive no tocante a seus dirigentes, prepostos e empregados;

9.7. Responder integralmente e em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de quaisquer naturezas, causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da má execução do serviço;

9.8. Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos pela CONTRATANTE;

9.9. Obedecer, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência, devendo qualquer alteração nas referidas especificações ser autorizada previamente por escrito pela SCSP;

9.10. Coordenar a execução dos serviços de comum acordo com a SCSP, considerando-se a continuidade cronológica e física dos trabalhos, de maneira a evitar interrupções ou paralisações;

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 46

10. DAS RESPONSABILIDADES DA SCSP

10.1. Compete à SCSP definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços, atualizadas e disponíveis para o *Call Center*.

10.2. É de responsabilidade da SCSP a realização de treinamento relacionado às atribuições e competências da entidade, para fins de conhecimento e entendimento de toda a sua estrutura organizacional e funcional e das entidades ligadas direta ou indiretamente ao atendimento a ser realizado;

10.3. A SCSP elaborará em parceria com a CONTRATADA ou sob sua supervisão programa de reciclagem ou de treinamento de novos serviços ou sistemas.

10.4. Compete à SCSP exercer gerenciamento e fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe (operadores e supervisor) e atitudes comportamentais, ao cumprimento das escalas de serviço, às medidas de prevenção de acidentes, à capacitação dos profissionais, e outras que julgar necessário, sempre se posicionando com o supervisor da CONTRATADA.

10.5. A SCSP poderá solicitar à CONTRATADA, sem ônus para si, a substituição de qualquer colaborador que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom andamento dos serviços.

10.6. A SCSP disponibilizará acesso ao Sistema de Protocolo Único para integração da solução responsável pelo registro das ocorrências.

11. DA DEMONSTRAÇÃO DA COMPATIBILIDADE TÉCNICA DA FERRAMENTA DE SOFTWARE DE ATENDIMENTO

11.1. O licitante detentor da **melhor oferta de preço (arrematante)** deverá **no prazo máximo de 05 (cinco) dias** corridos após a realização do certame, em local e horário indicado pela SCSP, fazer apresentação “simulada” da ferramenta de *software* de atendimento proposta, a fim de ser validada por Comissão Especial designada pela SCSP, onde a mesma, após a realização do certame analisará.

11.2. A apresentação da ferramenta de *software* de que trata o subitem anterior, deverá demonstrar todos os requisitos especificados no item 3.3 do presente termo de referência.

11.3. O licitante detentor da melhor oferta de preço (arrematante) será automaticamente DESCLASSIFICADO, caso não realize a apresentação de que trata o item 11.1 do presente termo de referência ou não consiga nesta apresentação demonstrar todos os requisitos especificados no item 3.3 deste termo, conforme estabelecido no subitem anterior.



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 47

11.4. No caso de desclassificação do licitante de que se trata o subitem anterior, o licitante que tiver apresentado a melhor oferta de preço subsequente ao desclassificado será convocado e receberá exatamente as mesmas condições dadas anteriormente ao licitante desclassificado para fazer apresentação “simulada” da sua ferramenta de *software* de atendimento proposta e demonstrar o atendimento a todos os requisitos especificados no item 3.3 deste termo, seguindo-se o procedimento definido neste subitem quantas vezes for necessário até que um licitante atenda plenamente às exigências aqui estabelecidas e seja consequentemente declarado vencedor.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 48

ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES / CUSTO ESTIMADO

ESPECIFICAÇÃO	QTD	PREÇO MÁXIMO (R\$)		
		UNITÁRIO	MENSAL	ANUAL
Contratação de Posições de Atendimento (PA's) para o processo de teleatendimento, funcionando em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, nos horários de 7:00 às 13:00 e de 13:00 às 19:00.	28	R\$ 15.500,00	R\$ 434.000,00	R\$ 5.208.000,00
Contratação de Posições de Atendimento (PA's) para o processo de teleatendimento, funcionando em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas, nos horários de 7:00 às 13:00, de 13:00 às 19:00, de 19:00 às 1:00 e de 1:00 às 7:00.	6	R\$ 36.500,00	R\$ 219.000,00	R\$ 2.628.000,00
Contratação de ferramenta de <i>Software</i> que viabilize o registro e encaminhamento das demandas integrado ao Sistema de Protocolo Único - SPU	1	R\$ 110.000,00	R\$ 110.000,00	R\$ 1.320.000,00
TOTAL (R\$)			R\$ 763.000,00	R\$ 9.156.000,00

PREÇO MÁXIMO GLOBAL DA LICITAÇÃO: R\$ 9.156.000,00
(nove milhões, cento e cinquenta e seis mil reais).

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 49

ANEXO III

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA
E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

(nome / razão - social) _____,
inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de u representante legal
o(a) Sr(a) _____, portado(a) da Carteira de
Identidade nº _____ e CPF nº _____,
DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser
microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da legislação vigente, não
possuindo nenhum dos impedimentos previstos no §4 do artigo 3º da Lei Complementar nº
123/06.

Fortaleza, _____ de _____ de 2017

(representante legal)

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 50

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO DE SERVIÇO

TERMO DE CONTRATO DE SERVIÇO DISCRIMINADO NO EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº/20....., QUE FAZEM ENTRE SI A SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP E, VENCEDORA DA LICITAÇÃO (PROCESSO Nº...../

CONTRATANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS - SCSP.....representada por seu titular, CPF nº residente e domiciliado nesta capital, na Rua

CONTRATADA: inscrita no CNPJ nº..... com sede na cidade de....., na Rua, representada por, nacionalidade....., estado civil....., CPF nº.....

Aosdias do mês dede....., as partes acima mencionadas e qualificadas pactuam o presente contrato, cuja celebração foi autorizada pelo despacho de fls.....do processo administrativo nº/....., doravante denominado processo, e que se regerá pela Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de Junho de 1993, com as modificações posteriores, nas normas e condições estabelecidas na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto Municipal nº 11,251, de 10 de setembro de 2002 – no caso de licitação na modalidade de pregão - pelo estabelecido no instrumento convocatório e seus anexos, partes integrantes deste Contrato, pelos termos da proposta de preços da CONTRATADA, e atendidas as cláusulas e condições que se enunciam a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Contratação de pessoa jurídica para o fornecimento de solução para prestação de serviço do tipo central de atendimento telefônico e eletrônico, permitindo recepção, encaminhamento e tratamento de demandas oriundas da população residente ou de passagem em fortaleza, compreendendo o fornecimento de recursos humanos (pessoal capacitado) para atendimento telefônico e eletrônico ativo / receptivo, infraestrutura tecnológica (*call center*, integração computador-telefone) possuir tecnologia voip para possível ampliação do serviço e ferramenta de *software* que viabilize o registro e encaminhamento das demandas integrado ao sistema de protocolo único - SPU, oracle rightnow e outros sistemas internos da PMF, utilizando o telefone e a *internet* como meios de comunicação com o público em geral, sendo todo o serviço realizado nas dependências da contratada, dotada de recursos necessários à realização do trabalho, devendo ser atendidas todas as condições, quantidades e

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 51

prazos descritos nas especificações técnicas contidas no termo de referência (anexo I).

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 12 meses contados a partir da sua assinatura e publicação, podendo ser prorrogado nos limites da lei.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO LOCAL E DO HORÁRIO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Para atendimento dos serviços constantes no objeto desta licitação, a proponente deverá garantir a disponibilização imediata de 28 (vinte e oito) posições de atendimento, com operação em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00 e das 13h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e 6 (seis) posições com operação em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas cada, compreendendo o atendimento das 07h00 às 13h00, das 13h00 às 19h00, 19h00 às 01h00 e 01h00 às 07h00 de domingo a domingo, inclusive feriados. O horário dos turnos pode ser alterado em comum acordo com a SCSP.

Para atender as necessidades da SCSP, é necessário que a CONTRATADA estabeleça os seguintes horários para a Supervisão: das 08h30min às 12h30min e das 14h00min às 18h00min de segunda a domingo.

O controle dos horários mencionados deverá ser feito pela CONTRATADA. Caberá à SCSP a fiscalização. Em caso de divergências, a SCSP comunicará ao encarregado da CONTRATADA que deverá tomar as medidas necessárias.

Os serviços serão prestados na sede da CONTRATADA, que deverá ter obrigatoriamente sede no município de Fortaleza, Estado do Ceará.

Os custos relacionados ao 0800 e com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

O pagamento será efetuado após a emissão de empenho e será no prazo máximo de 30 dias da data de lavratura do Termo de Recebimento do Serviço, acompanhado do referido termo e das respectivas Notas de Empenho e Fiscal, bem como provas de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, Certificado de Regularidade de Situação relativo ao FGTS e Certidão Negativa de Débitos, relativo ao INSS, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Este contrato tem como valor global da franquia para 12 meses de R\$...... e preços unitários os seguintes valores:



EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 52

ESPECIFICAÇÃO	QTD	PREÇO MÁXIMO (R\$)		
		UNITÁRIO	MENSAL	ANUAL
Contratação de Posições de Atendimento (PA's) para o processo de teleatendimento, funcionando em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, nos horários de 7:00 às 13:00 e de 13:00 às 19:00.	28	R\$...	R\$...	R\$...
Contratação de Posições de Atendimento (PA's) para o processo de teleatendimento, funcionando em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas, nos horários de 7:00 às 13:00, de 13:00 às 19:00, de 19:00 às 1:00 e de 1:00 às 7:00.	6	R\$...	R\$...	R\$...
Contratação de ferramenta de <i>Software</i> que viabilize o registro e encaminhamento das demandas integrado ao Sistema de Protocolo Único - SPU	1	R\$...	R\$...	R\$...
TOTAL (R\$)			R\$...	R\$...

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento será mensal, englobará o preço mensal da franquia constante da proposta vencedora, e será efetuado após a emissão de empenho no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data de lavratura do Termo de Recebimento do Serviço, acompanhado do referido termo e das respectivas Notas de Empenho e Fiscal, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação abaixo, em original ou cópia autenticada por cartório competente:

- Prova de Regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
- Prova de Regularidade relativa ao INSS, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- Prova de Regularidade relativa ao FGTS.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de antecipação ou atraso de pagamento, será devida a atualização monetária do valor faturado em 0,03%, sobre o valor da prestação vencida, por cada dia de atraso ou de antecipação.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Caso haja atraso na execução do serviço imputável à CONTRATADA, não gerará direito à atualização monetária.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 53

PARÁGRAFO QUARTO - O contrato sofrerá reajuste somente depois de decorridos 12 meses contados a partir da data de apresentação da proposta de preços da CONTRATADA, obedecendo à legislação federal em vigor e aplicando-se o INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor do IBGE, ou outro índice em vigor, caso esse seja extinto.

PARÁGRAFO QUINTO - Ocorrerá revisão de preços na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis durante a gestão contratual, bem como ocorra majoração legal de preços; devendo a CONTRATADA se manifestar e, comprovadamente, demonstrar o desequilíbrio econômico - financeiro do contrato, cabendo à CONTRATANTE, justificadamente, aceitar ou não, aplicando-se a TJLP - Taxa de Juros de Longo Prazo ou outro índice em vigor, caso essa seja extinta.

CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

A despesa decorrente desta contratação correrá à conta da seguinte dotação:

Dotação orçamentária: 04 122 0001 2006 0001 – Manutenção da Central de Atendimento.

Elemento de Despesa: 339039

Fonte de Recurso: 101

Valor estimado mês: R\$ 763.000,00

Valor estimado anual: R\$ 9.156.000,00

CLÁUSULA SEXTA - DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO

O serviço deverá ser executado de acordo com o determinado no instrumento convocatório e na proposta da CONTRATADA, sendo que a não observância destas condições, implicará na não aceitação do mesmo, sem que caiba qualquer tipo de reclamação ou indenização por parte da inadimplente.

O serviço a ser entregue estará sujeito à aceitação plena pela CONTRATANTE e, para tanto, o mesmo será submetido ao recebimento provisório, onde serão examinadas as especificações dos veículos e demais condições do edital e da proposta da CONTRATADA, caso estejam de acordo, será atestado o seu recebimento definitivo, mediante lavratura do Termo de Recebimento Definitivo.

O titular da SCSP designará um servidor, cujo propósito será o acompanhamento da execução do contrato e a conferência das parcelas executadas com as especificações contidas no edital e na proposta de preços da CONTRATADA. Caso o serviço executado esteja de acordo com aqueles instrumentos, o servidor emitirá o Termo de Recebimento do Serviço; entretanto, se estiver em desacordo, rejeitará o recebimento do mesmo.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 54

A CONTRATADA ficará obrigada a executar novamente, sem ônus para o Município de Fortaleza, o serviço que vier a ser recusado.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Caberá à CONTRATADA:

- I. Executar o objeto deste contrato de acordo com o especificado no edital, Termo de Referência, neste contrato e na sua proposta;
- II. Apresentar durante a execução do contrato, o objeto dentro das normas e condições do edital, deste contrato e da sua proposta;
- III. Responder integralmente e em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de quaisquer naturezas, causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da má execução do serviço objeto deste contrato;
- IV. Substituir imediatamente, sem ônus para a CONTRATANTE, o profissional que vier a praticar qualquer ato que prejudique a execução do serviço;
- V. Arcar por todos os ônus ou obrigações decorrentes da legislação tributária, fiscal, comercial, trabalhista, civil e criminal relativas à execução do serviço ora contratado, inclusive no tocante a seus dirigentes, prepostos e empregados;
- VI. Executar o objeto deste contrato de acordo com os horários e no local definidos pela CONTRATANTE;
- VII. Alterar, justificadamente, o quantitativo do objeto, acrescentando ou diminuindo o mesmo em até 25% do valor inicial atualizado do contrato;
- VIII. Não proceder a nenhum tipo de subcontratação total ou parcial do seu objeto - exceto no caso de haver previsão no edital, devendo a subcontratada, neste caso, atender as condições de habilitação exigidas no edital, apresentando à CONTRATANTE a documentação pertinente - associação com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação;
- IX. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais da execução do contrato, inclusive a sua inadimplência referente a esses encargos, não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 55

X. A CONTRATADA caberá zelar pela guarda e conservação dos materiais da SCSP que lhe forem confiados, responsabilizando-se por eventuais danos ou extravios, procedendo de pronto à devida reposição ou ressarcimento. Caso isso não venha a se verificar, a SCSP promoverá o ressarcimento por meio de desconto em fatura vincenda.

XI. Entregar na assinatura do contrato o original ou cópia autenticada por cartório competente dos seguintes documentos:

- Prova de Regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
- Prova de Regularidade relativa ao INSS, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- Prova de Regularidade relativa ao FGTS.

CLÁUSULA OITAVA - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

I. Compete à SCSP definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços, atualizadas e disponíveis para o *Call Center*.

II. É de responsabilidade da SCSP a realização de treinamento relacionado às atribuições e competências da entidade, para fins de conhecimento e entendimento de toda a sua estrutura organizacional e funcional e das entidades ligadas direta ou indiretamente ao atendimento a ser realizado;

III. A SCSP elaborará em parceria com a CONTRATADA ou sob sua supervisão programa de reciclagem ou de treinamento de novos serviços ou sistemas.

IV. Compete à SCSP exercer gerenciamento e fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe (operadores e supervisor) e atitudes comportamentais, ao cumprimento das escalas de serviço, às medidas de prevenção de acidentes, à capacitação dos profissionais, e outras que julgar necessário, sempre se posicionando com o supervisor da CONTRATADA.

V. A SCSP poderá solicitar à CONTRATADA, sem ônus para si, a substituição de qualquer colaborador que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom andamento dos serviços.

VI. A SCSP disponibilizará acesso ao Sistema de Protocolo Único para integração da solução responsável pelos registros das ocorrências.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 56

CLÁUSULA NONA - DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Constituem motivos para rescisão do contrato:

- I. O não cumprimento e/ ou o cumprimento irregular das especificações do edital, da proposta e das cláusulas contratuais;
- II. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III. A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, no prazo estipulado;
- IV. O atraso injustificado no início da execução do serviço;
- V. A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;
- VI. A subcontratação total ou parcial do seu objeto desde que o edital não permita e em permitindo, a subcontratada não apresente à CONTRATANTE a documentação pertinente à habilitação - associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação;
- VII. O desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, através de servidor designado para acompanhar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII. O cometimento reiterado de faltas na execução do contrato anotadas na forma do mencionado na forma do parágrafo 1º do art. 67 da lei 8.666/93;
- IX. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- X. A dissolução da sociedade;
- XI. A Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado a CONTRATANTE exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- XIII. A supressão por parte da Administração, da execução do contrato, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite estabelecido no parágrafo 1º do art.65 da lei 8.666/93;

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 57

XIV. A suspensão de sua execução, por prazo superior a 120 dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

XV. O atraso superior a 90 dias dos pagamentos devidos pela Administração, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA a suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a sua situação;

XVI. A não liberação, por parte da Administração, do local para se efetivar a execução, nos prazos contratuais;

XVII. A ocorrência de caso fortuito, de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII ao XVII desta cláusula, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- a) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- b) pagamento do custo da desmobilização.

PARÁGRAFO QUARTO - Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

PARÁGRAFO QUINTO - As rescisões causadas pelos motivos enumerados nos incisos de I a XII e XVII desta cláusula, acarretam as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato:

- I. Retenção dos créditos do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 58

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O atraso injustificado, o descumprimento parcial ou total do objeto deste contrato bem como de quaisquer das obrigações definidas neste instrumento, acarretará a rescisão do ajuste, sujeitando-se ainda a CONTRATADA, após o devido processo legal, às seguintes penalidades:

- Advertência;

- Multa, cumulativa ou não com as demais sanções, nas seguintes formas:

a) 0,33% do valor total da nota de empenho, para cada dia de atraso na execução do serviço ou sua parcela, se for o caso;

b) 0,33% do valor remanescente da nota de empenho, em qualquer hipótese de inexecução parcial do contrato ou de qualquer outra irregularidade;

c) 0,33% do valor total da nota de empenho, em caso de rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA.

- Impedimento de contratar com o Município de Fortaleza com o respectivo descredenciamento no CRC, pelo prazo de até 5 anos, no caso da CONTRATADA, além do inadimplemento total ou parcial, ensejar o retardamento da execução do objeto do contrato, não manter a sua proposta, falhar ou fraudar na execução do ajuste, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A multa a que alude esta cláusula, não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste contrato e na lei.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO

Até o 5º dia útil do mês seguinte ao da assinatura deste termo, a CONTRATANTE providenciará a publicação de resumo no Diário Oficial do Município - DOM.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DAS DESPESAS DO CONTRATO

Constituirá exclusivo da CONTRATADA, o pagamento de tributos, tarifas, emolumentos e despesas decorrentes da formalização deste contrato e da execução de seu objeto.

EDITAL Nº. 3377
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 014 / 2017
PROCESSO ADM. Nº 681558 / 2017

FL. | 59

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

O foro do presente contrato será o da Comarca da Capital do Estado do Ceará, excluído qualquer outro.

Para firmeza e validade do que aqui ficou estipulado, o presente instrumento, lavrado em 4 cópias de igual teor, perante 2 (duas) testemunhas que o assinam, depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes contratantes que a tudo assistiram:

Fortaleza, de de

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1. _____

2. _____

Visto: _____

Assessor Jurídico - SCSP

