



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	663
Rubrica	

“E D I T A L”

Pregão Presencial n.º 23/2022

P R E Â M B U L O

Processo n.º	4358/2021
Fundamento Legal:	Lei 8666-93 e suas alterações, Lei 12.846/13, Lei 10.520/02, Decreto Municipal n.º 270/02, Decreto Municipal 158/18.
Finalidade:	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Call Center, incluindo a implantação, operacionalização, manutenção e gestão da Central de Atendimento ao Cidadão, para atender às necessidades do Município de Maricá relativas ao núcleo de atendimento da Ouvidoria Municipal.
Critério de Julgamento:	Menor preço global
Execução:	Indireta
Data:	18/08/2022
Horário:	10h
Local de Realização:	Rua Álvares de Castro, n.º 346, Centro – Maricá/RJ.

1 – DA MODALIDADE, REGIME DE EXECUÇÃO E TIPO

1.1. A Ouvidoria Municipal, Órgão integrante da Prefeitura Municipal de Maricá, por intermédio do Pregoeiro e Equipe de Apoio, autorizados através da Portaria N.º 180/2022, torna público que fará realizar a licitação na modalidade **Pregão Presencial, sob o Regime de Execução Indireta, tipo Menor Preço Global, conforme informações constantes nos autos do processo administrativo supracitado.**

1.2. A Sessão de recebimento e abertura dos envelopes contendo as Propostas de Preço e a Documentação será na data supracitada, na **Rua Álvares de Castro, n.º 346, Centro – Maricá/RJ.**

1.3. A presente licitação e o contrato que dela resultar serão regidos pelas disposições contidas nas Leis Federais n.º 10.520/02 e n.º 8.666/93, Decreto Municipal n.º 270/2002 e 158/18, e suas alterações em vigor, pela Lei Complementar n.º 101/2000, Lei Complementar 123/06, e demais normas aplicáveis à



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	664
Rubrica	

espécie, que ficam fazendo parte integrante do presente instrumento editalício, como se nele estivessem transcritas e às quais as partes, desde já, sujeitam-se incondicionalmente.

1.4. DA RETIRADA DO EDITAL

1.4. O Edital e seus respectivos anexos, poderá ser obtido no site: www.marica.rj.gov.br – Portal da Transparência, no e-mail: maricacpl@gmail.com, através do telefone: (21) 2637-2052 – ramal 332, ou pessoalmente no endereço: Rua Álvares de Castro, nº 346, Paço Municipal, térreo – Centro – Maricá/RJ – CEP: 24900-880, de segunda a sexta - feira no horário de 8:00h as 17:00h, portando carimbo contendo CNPJ e Razão Social, 01 (UM) CD-RW virgem e (01) uma resma.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste Certame define-se como:

2.1.1 Beneficiário de Preferência - titular de direito de preferência, na disputa da proposta, e direito de saneamento, na fase de habilitação, nas modalidades de concorrência e pregão, assim considerados:

- a) a microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme previsto na legislação específica, em especial a Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.
- b) a cooperativa a esses equiparados, na forma do art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007;
- c) o microempreendedor individual - MEI, previsto na Lei Complementar Federal nº 128, de 19 de dezembro de 2012.

2.1.2. Contratado- pessoa física, jurídica ou consórcio de pessoas jurídicas, signatária de contrato com a Administração Pública.

2.1.3. Entrega imediata - aquela com prazo de entrega até 30 (trinta) dias da data da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, ou do pedido ou ordem de fornecimento;

2.1.4. Licitantes: pessoas físicas e jurídicas que participam ou manifestam a intenção de participar do processo licitatório. Equipara-se a licitante, para os fins desta Licitação, o fornecedor ou prestador de serviço que, atendendo solicitação da Administração, oferece proposta.

2.1.5. Preços manifestamente inexequíveis: aqueles que os licitantes, após determinação da Administração, não comprovarem a sua viabilidade de execução.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	665
Rubrica	

03. DO OBJETO (Art. 40, I, Lei n.º 8.666/93)

3.1 - O presente Pregão destina-se à contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Call Center, incluindo a implantação, operacionalização, manutenção e gestão da Central de Atendimento ao Cidadão, para atender às necessidades do Município de Maricá relativas ao núcleo de atendimento da Ouvidoria Municipal., conforme especificações e quantidades constantes do Termo de Referência.

04. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

04.1 – Quando o convocado não assinar o termo de contrato, não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, será facultado a PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação independente da comunicação prevista no art. 81 da Lei nº 8.666/93.

04.2 – O Contratado deverá atender aos quantitativos e especificações de que trata a proposta apresentada pela PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ, assim como obedecer rigorosamente ao prazo de execução dos serviços.

04.3 – Na Nota Fiscal deverá constar a especificação e os valores unitários dos serviços prestados.

04.4 – O adjudicatário é responsável pelos encargos de qualquer natureza oriundos da prestação de serviços, especificamente os de natureza previdenciária, tributária, trabalhista e comercial.

04.5. A empresa vencedora será convocada pela SECRETARIA Requisitante da Prefeitura Municipal de Marica para, **no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a homologação**, comparecer no local que for indicado, para assinar o “Termo de Contrato” e dar início à execução do objeto.

04.6. O prazo para a assinatura do “Termo de Contrato” poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado por escrito pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Prefeitura Municipal de Maricá.

04.7. A não assinatura do “Termo de Contrato” pelo vencedor, dentro do prazo fixado, sem justificativa aceita pela Prefeitura Municipal de Maricá, o impedirá de participar de novas licitações pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo das demais sanções previstas no **art. 81, da Lei Federal n.º 8.666/93**, assegurado o direito do contraditório da ampla defesa.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	666
Rubrica	

04.8. Deixando o licitante vencedor de assinar o “Termo de Contrato” no prazo estabelecido, é facultado a Prefeitura Municipal de Maricá convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

04.9 – A CONTRATADA deve observar todas as disposições constantes do Termo de Referência.

04.10. Os serviços ora licitados deverão ser prestados pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme Cronograma de Execução que segue anexo, podendo ser prorrogados com fulcro no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, visto terem sido caracterizados como serviços contínuos no Termo de Referência pelo Gestor da Secretaria Requisitante.

04.11 - Face ao disposto no art. 65, § 1º, da Lei n.º 8.666/93, em sua atual redação, as quantidades de que trata o item anterior poderão sofrer acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento).

04.12. Executado o contrato, o seu objeto será recebido:

- a) provisoriamente, que se dará em 2 (dois) dias após o fornecimento, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com a especificação;
- b) definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, decorrido o prazo de 5 (cinco) dias da emissão do Aceite Provisório.

04.12.1. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

04.12.2. Se dentro do prazo de 30 (trinta) dias não houver manifestação da Secretaria Requisitante acerca do recebimento definitivo, considerar-se á recebido o objeto definitivamente.

04.13 – O serviço que apresentar defeito, vício, se revelar inadequado ou em desacordo com as especificações deverá ser refeito no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contados da comunicação à contratada.

04.14 – A execução dos serviços ora contratados se dará no Município de Maricá – RJ, mediante Ordem de Serviço emitida pela Ouvidoria Municipal, informando o local, data e hora para a execução.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	667
Rubrica	

05 – DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

05.1. – Poderão participar deste Pregão as empresas:

- a) que estejam legalmente estabelecidas e especializadas na atividade pertinente com o objeto deste pregão, devendo ser comprovado pelo contrato social;
- b) que atenderem às exigências constantes deste Edital e seus Anexos e que não tenham vedação explícita em lei.

05.1.1 – Não será admitida na licitação a participação de:

- a) licitantes suspensos temporariamente pelo governo municipal, nos termos do inciso III, do art. 87, da Lei nº 8.666/93;
- b) licitantes já incurso na pena do inciso IV, do art. 87, da Lei nº 8.666/93, seja qual for o Órgão ou entidade que tenha aplicado a reprimenda, em qualquer esfera da Administração Pública;
- c) mais de uma empresa sob controle acionário de um mesmo grupo jurídico;
- d) licitantes cujos dirigentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico seja servidor do MUNICÍPIO, de suas sociedades Paraestatais, Fundações ou Autarquias, ou que tenha sido nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data desta.

05.1.2.1 - Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários:

- a) o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;
- c) servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

05.1.2.2 - É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa a que se refere o item “b”, na licitação de obra ou serviço, ou na execução, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	668
Rubrica	

05.1.2.3 - O disposto no item 05.1.2.1 não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua a elaboração de projeto executivo como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração.

05.1.2.4 - Considera-se participação indireta, para fins do disposto no item 05.1.2.1, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

05.1.2.5 - O disposto no item acima aplica-se aos membros da comissão de licitação.

05.1.3. Não será permitida a representação legal simultânea de mais de uma Licitante.

05.1.4. Não será permitida a participação de mais de uma Licitante sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.

05.1.5. Não será permitida a participação de Licitantes cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes do seu quadro técnico sejam servidores da Prefeitura da Cidade de Maricá ou de suas sociedades paraestatais, fundações ou autarquias.

05.1.6. Não será permitida a participação de licitantes que tenham tomado parte na elaboração do projeto básico. Também é vedada a participação de empresas que possuam, em seu quadro técnico, profissional que tenha participado na elaboração do projeto básico, como autor ou colaborador.

05.1.7. Somente serão consideradas habilitadas a participar da presente licitação as empresas que entregarem os envelopes até o dia, hora e local determinado neste Edital e que atenderem integralmente as exigências documentais e específicas deste.

05.1.8. Não serão consideradas as propostas que não estiverem datadas e assinadas pelo representante legal da empresa e que não cumprirem as exigências do Edital quanto à colocação de carimbo contendo a razão social, C.N.P.J. e endereço, no caso de não apresentarem envelope padronizado.

05.1.9. As licitantes poderão ser representadas durante o processo licitatório através de seus representantes legais ou prepostos credenciados. Para tal credenciamento, o preposto deverá apresentar ao Presidente da Comissão Julgadora a carta de credenciamento, conforme modelo anexo, e a cópia autenticada do seu documento de identidade. A cópia poderá ser autenticada por membro da CPL à vista do original.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	669
Rubrica	

05.2 – A participação de cooperativa estará condicionada à comprovação, através de seu objeto social, de que não está inclusa na regra estabelecida pela Súmula 281 do TCU, e em respeito à Lei nº 12.690/2012.

06 – DO CREDENCIAMENTO

06.1.1 – A licitante deverá se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro por um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada, devendo, ainda, no ato de entrega dos envelopes, identificar-se exibindo a Carteira de Identidade ou outro documento equivalente.

06.1.2 – O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular (este com firma reconhecida), com poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame em nome da representada. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemblado da empresa, deverá o mesmo apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

06.1.3 - Os beneficiários de preferência deverão apresentar no momento do Credenciamento, separadamente dos Envelopes de Proposta e Habilitação, o original ou cópia autenticada da Certidão Específica do Enquadramento ou documento equivalente emitidos nos termos da Legislação.

06.1.4 – No caso de apresentação de carta credenciando ou procuração para este fim, estas deverão ser acompanhadas dos Atos Constitutivos da empresa, para verificação quanto à competência do emissor dos referidos documentos, devendo os documentos comprobatórios serem apresentados por fora dos envelopes. A falta de credenciamento não inabilitará a licitante, apenas a impedirá de se manifestar no curso do processo licitatório.

06.1.5 – Caso o licitante queira deixar a cópia autenticada dos Atos constitutivos apresentada, para fins de credenciamento, na posse da Equipe de Apoio não será necessária à apresentação dos mesmos dentro do envelope de documentação.

06.1.6 – A licitante deverá também entregar juntamente com os envelopes de proposta de preços e habilitação, por fora do envelope, à declaração (Anexo II - A) de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, nos termos do artigo 4º, inciso VII da Lei nº 10.520, de 17/07/2002.

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



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	670
Rubrica	

06.1.8 – Serão aceitas propostas encaminhadas por meros portadores que não estejam munidos dos documentos mencionados nesse item. A ausência desta documentação implicará, de imediato, na impossibilidade da formulação de lances após a classificação preliminar, bem como da perda do direito de interpor eventual recurso das decisões do Pregoeiro, ficando o licitante impedido de se manifestar durante os trabalhos.

06.1.9 – A procuração que não contenha prazo de validade especificado no próprio corpo será válida por 1 (um) ano, a contar da data de sua expedição.

07 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

07.1 A despesa com a presente aquisição correrá à conta do Programa de Trabalho n.º 30, 01, 04.122.0001, 2.336, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Fonte 0100, 0206, 0236.

07.2. O preço estimado para a presente licitação é de R\$ 1.828.288,80 (um milhão e oitocentos e vinte e oito mil e duzentos e oitenta e oito reais e oitenta centavos).

08 – DAS PROPOSTAS E APRESENTAÇÃO (Art. 40, VI, Lei n.º 8.666/93)

08.1 – Somente será aceita a Proposta que estiver preenchida em impresso original próprio ou modelo idêntico àquele fornecido pela CPL, desde que este contenha as informações solicitadas e atenda as seguintes condições:

08.1.1 – A proposta deverá ser apresentada em envelope fechado, contendo, externamente, elementos que permitam a identificação do proponente e da licitação a que está concorrendo, vedado o recebimento do envelope fora do evento.

08.1.2 – A proposta deverá ser apresentada devidamente assinada, não podendo conter emendas, rasuras ou entrelinhas de qualquer natureza, e devidamente preenchida com os preços unitários e subtotal em algarismos.

08.1.3 - O preço unitário deverá também ser escrito por extenso, em folha anexa a proposta, visando elucidar possíveis dúvidas.

08.2 – Em caso de divergência entre os preços apresentados em algarismos e por extenso será considerado o valor por extenso, desde que esteja compatível com a proposta – detalhe.

08.2.1 – Quando for verificado erro de soma, subtração, multiplicação ou divisão, o resultado corrigido será o considerado.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	671
Rubrica	

08.3 – Os licitantes deverão preencher o nome da empresa, o endereço, o número da Inscrição Estadual e/ou Municipal (conforme o caso), na primeira folha da Proposta, no local destinado para tal, datando, assinando todas as vias, bem como inserindo o carimbo do CNPJ, de modo legível, também em todas as vias.

08.4 – Os licitantes poderão apresentar carta em papel timbrado, anexada à proposta, com o objetivo de esclarecer fatos ligados à cotação apresentada, ficando a critério do Pregoeiro considerar ou não, como subsídio, para instrução processual.

08.5 – A proposta deverá ser preenchida com todos os elementos solicitados.

08.6 – O prazo de validade das propostas será de 90 (noventa) dias.

09 – DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DOS ENVELOPES

09.1 – A Sessão para recebimento e para abertura dos envelopes contendo a Proposta de Preços e a Habilitação será pública, dirigida por um Pregoeiro e realizada de acordo com a Lei nº 10.520, de 17/07/2002, com o Decreto Municipal Competente, e, ainda, em conformidade com este Edital e seus Anexos, no local e horário já determinados.

09.2 – No local, data e hora previstos neste Edital, os licitantes apresentarão suas propostas/documentos em envelopes opacos, indevassáveis e lacrados, designados respectivamente “A” e “B”, constando obrigatoriamente na parte externa de cada um deles as seguintes indicações:

I – ENVELOPE “A” – PROPOSTA DE PREÇOS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 23/2022
NOME COMPLETO E ENDEREÇO DO LICITANTE

II – ENVELOPE “B” – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 23/2022
NOME COMPLETO E ENDEREÇO DO LICITANTE

09.3 – Declarada a abertura da sessão pelo Pregoeiro e recebidos os envelopes, não mais serão admitidos novos licitantes.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	672
Rubrica	

09.4 - Os envelopes poderão ser entregues diretamente por representante da licitante na abertura da Sessão pública, por correio ou por qualquer outro serviço de entrega, não se responsabilizando a CPL pelo não recebimento ou pelo atraso no recebimento dos envelopes enviados por correio outro serviço de entrega.

10 – DAS CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO (Art. 40, VI, Lei n.º 8.666/93)

10.1 – Será exigida dos interessados a seguinte documentação (em envelope lacrado contendo, externamente, elementos que permitam a identificação do proponente e da licitação a que está concorrendo):

- I – documentação relativa à habilitação jurídica;
- II – documentação relativa à qualificação econômico-financeira;
- III – documentação relativa à qualificação técnica;
- IV – documentação relativa à regularidade fiscal;
- V - Declaração relativa ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal (art. 27, V, da Lei n.º 8.666/93);
- VI - Declaração, sob as penalidades cabíveis, de atendimento aos requisitos de Habilitação, conforme inciso VII, do art. 4º, da Lei n.º 10.520/02 (modelo em anexo), de forma avulsa.
- VII - Declaração referente ao art. 9º, da Lei n.º 8.666/93.

OBS: A declaração do item VI deverá ser entregue ao Pregoeiro, juntamente com o credenciamento/procuração e o Ato Constitutivo da empresa (subitens A1, A2, A3 ou A4, conforme o caso), de forma avulsa, fora de qualquer dos envelopes, o não atendimento desse requisito implicará na desclassificação da proposta.

OBS 2: Cabe ressaltar que a análise será balizada no princípio do formalismo moderado, no qual vícios sanáveis serão retificados em sessão, amparados pelos acórdãos 1211/2021 e 966/2022 TCU, visando priorizar o interesse público e a economicidade.

A – HABILITAÇÃO JURÍDICA

Conforme o caso consistirá em:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	673
Rubrica	

A.1 - registro comercial, no caso de empresa individual;

A.2. - ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

A.3 - inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

A.4 - decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

Nota 1: Os licitantes ficam eximidos da apresentação do documento constitutivo (contrato social, estatuto etc.) exigido neste item, se os mesmos foram apresentados no ato de credenciamento, salientado que, para tanto deverão ter sido apresentados em original ou cópia autenticada por cartório, de acordo com o preceito do *caput* do Artigo 32 da Lei Federal n 8.666 / 1993 e posteriores alterações.

Nota 2: Conforme Resolução CGSIM nº 16/2009, para o MEI – Empresário Individual, onde há a exigência de apresentação do contrato social, este será substituído pelo Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI.

B – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

b) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante a obtenção dos índices econômicos previstos na alínea "b.2" deste subitem.

b.1) Serão considerados aceitos como na forma da Lei o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentados:

b.1.1) Sociedades regidas pela Lei nº 11.638/07 (Sociedade Anônima): publicados em Diário Oficial ou publicados em jornal de grande circulação; ou por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	674
Rubrica	

b.1.2) Sociedades por Cota de Responsabilidade Limitada (LTDA): por fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente ou por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

b.1.3) Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº123, de 14 de dezembro de 2006 – Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte “SIMPLES”: por fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em órgão equivalente ou por fotocópia do balanço e das demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

b.1.4) Sociedade criada no exercício em curso: fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

b.1.5) O Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis deverão estar assinados por Contador ou Técnico devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), na forma prevista no art. 25 da Lei nº 9.295/46, com as alterações introduzidas pela Lei nº 12.249/10, e na forma da Resolução nº 560/83 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), sendo certo que os Técnicos acima referidos deverão promover o competente registro até a data de 15/06/15, na forma da lei vigente.

b.1.6) As sociedades empresárias enquadradas nas regras da Instrução Normativa RFB nº787, de 19 de novembro de 2007, que institui a Escrituração Contábil Digital-ECD, para fins fiscais e previdenciários poderão apresentar o Balanço Patrimonial, em versão digital, obedecidas as normas do parágrafo único do art.2º da citada Instrução quanto a assinatura digital nos referidos documentos, quanto a Certificação de Segurança emitida por entidade Credenciada pela infraestrutura de Chaves Públicas - Brasileiras-ICP-Brasil) nos termos da IN-RFB nº926, de 11 de março de 2009.

b.2) o valor mínimo igual a 1 (um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} = \geq 1,0$$



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	675
Rubrica	

b.2.1) A fórmula deverá estar devidamente aplicada em memorial de cálculos juntado ao Balanço apresentado pelo licitante. Caso o memorial não seja apresentado, o Pregoeiro reserva-se o direito de efetuar os cálculos.

b.2.2) A empresa licitante que apresentar resultado Menor Que Um no Índice de Liquidez Geral (ILG) poderá comprovar a capacidade econômico-financeira de empresa através da demonstração de Capital Social ou Patrimônio Líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor máximo total mensal estimado para a licitação.

b.3) Certidão negativa de Recuperação Judicial ou Falência expedida pelo distribuidor (es) da sede da pessoa jurídica. As certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de Recuperação judicial, concordatas e falências, ficando dispensada apresentação da declaração relacionando os distribuidores quando se tratar de Distribuidor Unificado.

b.3.1) No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido/homologado pelo juízo competente quando da entrega da documentação de habilitação.

b.4) Para o MEI – Empresário Individual para fins de comprovação da Qualificação Econômica – Financeira será aceita a apresentação da Declaração Anual do Microempreendedor Individual / Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF) em substituição a exigência do Balanço Patrimonial.

C – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

C.1 – Declaração de que recebeu todos e documentos necessários para participar da licitação e de que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

C.2 – A qualificação técnica dar-se-á mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, com a indicação do período de vigência e da comprovação da execução dos serviços;

C.3 – O atestado de Capacidade Técnica deverá ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços em contratos com quantitativo anual mínimo de 30% do estabelecido no anexo I, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento (Call Center).



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	676
Rubrica	

C.4 – Os atestados deverão indicar o período da prestação de serviços; local da sua execução; natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

C.5 – Será admitida a soma dos atestados ou certidões apresentadas pelas licitantes, desde que os mesmos, sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

C.6 – As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.

D – REGULARIDADE FISCAL

D.1 – Cartão de Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), conforme o caso.

D.2 – Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, conforme o caso, ou ambos, dependendo do seu ramo de atividade.

D.3 – Prova de regularidade com a Fazenda Federal feita por meio da apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos, emitida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda, na forma do que dispõe a regulamentação federal sobre a matéria. Portaria Conjunta PGFN/SRF n.º 03/2005, que abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei 8.212, de 24 de julho de 1991.

D.4 – Prova de regularidade com a Fazenda Estadual feita por meio de apresentação de Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Estadual, Certidão Positiva com Efeitos de Negativa ou Certidão para não Contribuinte do ICMS (quando emitida pela Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro deverá ser acompanhada, obrigatoriamente, da Certidão Negativa de Débito com a Dívida Ativa Estadual emitida pela Procuradoria Geral do Estado, conforme Resolução do Órgão, mesmo quando for apresentada CERTIDÃO PARA NÃO CONTRIBUINTE DO ICMS, conforme determina a Resolução Conjunta PGE/SER n.º 33, de 24 de novembro de 2004).



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	677
Rubrica	

D.5 – Em relação à regularidade fiscal municipal: a) para todos os licitantes sediados no Município de Maricá: Certidão negativa de débitos municipais / Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de débitos municipais para com o Município de Maricá. b) Para os licitantes que não possuam qualquer inscrição, ainda que eventual, neste Município: Certidão negativa de débitos municipais, expedida pelo Município de sua Sede / Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de débitos municipais. c) Para todos os licitantes que possuam inscrição, ainda que eventual, no cadastro mobiliário do Município de Maricá: Certidão negativa de débitos municipais para com o Município de Maricá / Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de débitos municipais para com o Município de Maricá e Certidão negativa de débitos municipais / Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de débitos municipais, expedida pelo Município de sua Sede.

D.6 – Certidão de Regularidade com o Fundo de Garantia e Tempo de Serviço (FGTS).

D.7 – Prova de Regularidade Trabalhista através da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou de Certidão Positiva de débitos trabalhistas, conforme o disposto no art. 642-A, § 2º da CLT.

10.2 - Os documentos exigidos nesta licitação deverão estar em plena validade e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Prefeitura Municipal de Maricá. Os que forem de emissão da própria proponente deverão ser digitados ou impressos em papel timbrado da licitante, registrar o número desta licitação e estar datados e assinados por seu representante legal ou preposto legalmente estabelecido.

10.2.1 - A exibição do documento original ao pregoeiro na sessão dispensa a autenticação em cartório, pois será realizada a autenticação das cópias apresentadas no envelope de habilitação no ato dessa apresentação.

10.2.2 – Os documentos originais deverão estar em posse da licitante e **NÃO** dentro do envelope de habilitação, no qual deverá conter apenas as cópias, uma vez que se os originais forem entregues **NÃO** poderão ser retirados do processo.

10.2.3 - Se os certificados e certidões não tiverem prazo de validade declarado no próprio documento e nem registrados em legislação específica, ser-lhes-á atribuída validade de 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	678
Rubrica	

10.3 - A apresentação do Certificado de Cadastro **NÃO** isentará o licitante de apresentar dentro do envelope de documentação os documentos listados na Habilitação Jurídica e na Regularidade Fiscal, ainda que as referidas certidões estejam na validade na data de entrega dos envelopes.

10.4 – Toda a documentação corresponderá a um único CNPJ/MF, da sede matriz ou filial:

- a) Caso a pessoa jurídica tenha filial neste município, mas esteja autorizada a centralizar tributos e contribuições daquela sede em outro local, valerá o CNPJ/MF desta;
- b) Caso a pessoa jurídica não possua matriz (sede) ou filial no município, prevalecerá o CNPJ/MF de sua matriz.
- c) Caso a licitante venha participar pela filial, deverá apresentar todos os documentos da filial e os seguintes documentos com CNPJ da Matriz: MF da Matriz.

I – Certidão negativa de falência ou recuperação judicial. – 10, b.3 e b3.1

II – Prova de regularidade com a Fazenda Federal feita por meio da apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos, emitida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda.-10. D.3

III – Certidão de Regularidade com o Fundo de Garantia e Tempo de Serviço (FGTS) – 10. D.6.

IV- Prova de Regularidade Trabalhista através da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou de Certidão Positiva de débitos trabalhistas. – 10. D.7;

c.1) O documento apresentado com o CNPJ da Matriz ou da filial, que expressamente informe a abrangência de ambas, fica dispensado de ser reapresentado.

10.5 – Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.6 – As documentações solicitadas deverão ser apresentadas na sessão de licitação obedecendo a ordem descrita no edital e numerada.

11 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS (Art. 40, VII e X, Lei N.º 8.666/93)

11.1 – No local, dia e hora previstos neste edital, em Sessão pública deverão comparecer os licitantes, com os envelopes contendo a Documentação para Habilitação (B) e a Proposta de Preços (A), assim como, com declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação de forma avulsa.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	679
Rubrica	

11.2 – Após o credenciamento dos licitantes, o Pregoeiro procederá à abertura dos envelopes contendo as Propostas de Preços, verificando, preliminarmente, a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, com a consequente divulgação dos preços cotados pelos licitantes.

11.3 – Serão qualificados pelo Pregoeiro, para ingresso na fase de lances verbais, o autor da proposta de Menor Preço e aqueles que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente a de menor preço.

11.4 – Quando não forem verificadas, no mínimo, 3 (três) propostas escritas nas condições definidas no subitem 11.3 o Pregoeiro classificará as melhores propostas subsequentes, até o máximo de 3 (três), para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

11.5 – No caso de duas ou mais propostas apresentarem valores iguais, será realizado sorteio para determinação da ordem de oferta de lances.

11.6 – Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sob pena de exclusão do certame.

11.7 – A desistência de apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante para efeito de ordenação das propostas.

11.8 – Só serão aceitos lances cujos valores sejam inferiores ao último apresentado.

11.9 – O Pregoeiro poderá, motivadamente, estabelecer limite de tempo e de valor dos lances, mediante prévia comunicação aos licitantes e expressa menção na ata da sessão.

11.10 – O Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, e decidirá motivadamente a respeito.

11.11 – A licitante classificada por apresentar o Menor Preço no certame, só será declarada vencedora, depois de verificadas as demais exigências deste Edital.

11.12 – Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração da melhor proposta, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o valor referente ao objeto deste Edital.

11.13 – O Pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante vencedor para que seja obtido melhor preço aceitável, devendo esta negociação se dar em público e ser formalizada em ata.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	680
Rubrica	

11.14 – Da reunião lavrar-se-á Ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e licitantes presentes.

11.15 – Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste Edital e seus Anexos.

11.16 – O licitante vencedor ao término do certame deverá apresentar nova proposta formal (por escrito), com os valores obtidos após os lances verbais.

11.16.1 – A proposta final do licitante vencedor, não poderá ser superior ao valor estimado para a presente licitação.

11.16.2 - A proposta final deve, obrigatoriamente, estar acompanhadas da Planilha de Detalhamento de Custos Unitários, com a indicação da respectiva data-base (mês/ano).

11.16.3 – Juntamente com a Proposta Detalhe, a licitante deve apresentar Planilha com a decomposição dos custos e os valores unitários e o total por extenso, a formatação da dessa planilha é de livre elaboração da licitante.

11.17 – Os preços estabelecidos pela empresa para pagamento deverão considerar os custos na data de realização da licitação, englobando todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, encargos sociais e financeiros e quaisquer outras necessárias ao objeto desta licitação.

11.18 – Com relação as Micro-Empresas e Empresas de Pequeno Porte serão observadas as regras estabelecidas nos art. 42 a 49, da Lei Complementar 123/2006.

12. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

12.1 - Selecionada a Proposta de melhor preço ou encerrada a fase de lances, o Pregoeiro verificará a existência de licitante presente e credenciado com direito de preferência. Existindo beneficiário e se o valor da respectiva Proposta de Preços estiver no intervalo de até 5%(cinco por cento) superior ao preço da Proposta classificada em primeiro lugar ser-lhe-á permitido apresentar preço inferior ao da Proposta classificada.

12.2 - A não apresentação de preço pelo licitante beneficiário de preferência implicará na decadência do direito conferido pela Legislação e, havendo outros licitantes beneficiários o Pregoeiro os convocará, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	681
Rubrica	

12.3 - Na hipótese de não haver oferta de preço pelos beneficiários de preferência concorrentes desta licitação, o Pregoeiro dará continuidade ao Pregão com a Proposta de Preços originalmente classificada em primeiro lugar, procedendo à abertura dos documentos de sua habilitação.

12.4 - Os beneficiários do direito de preferência, na fase da Habilitação, deverão apresentar todos os documentos exigidos no Edital para efeito de comprovação da Regularidade Fiscal, mesmo que estes documentos apresentem alguma restrição, consoante dispõe o art.43 da Lei Complementar nº123/2006.

12.5 - Sendo o licitante beneficiário do direito de preferência, na fase do exame dos documentos de habilitação será observado o direito de saneamento quanto à regularidade perante às Fazendas, INSS, FGTS e Justiça Trabalhista, previsto na lei. Havendo irregularidades nos documentos apresentados, o Pregoeiro concederá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação apresentada de forma irregular pelo licitante beneficiário de preferência.

12.5.1. O não atendimento da regularidade dos documentos no prazo estabelecido no subitem 12.4. implicará a inabilitação do licitante.

13 – DOS RECURSOS

13.1 – Durante a realização do Certame os recursos se darão da seguinte forma:

13.1.1 – O licitante deverá registrar em ata a síntese das suas razões, sob pena de perda do direito de recorrer, devendo obrigatoriamente apresentá-las por escrito no prazo de 3 (três) dias úteis, forma da Lei do Pregão.

13.1.2 – O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo;

13.1.3 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

13.1.4 – Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ, através do Pregoeiro e equipe de apoio, na cidade de Maricá.

13.1.5 - Interposto o recurso os demais licitantes estarão desde logo intimados para apresentar contrarrazões no prazo de até 3 (três) dias úteis, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.

13.2 – Caberão ainda os seguintes recursos:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	682
Rubrica	

I - recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato:

- a) anulação ou revogação da licitação;
- b) indeferimento do pedido de inscrição em registro cadastral, sua alteração ou cancelamento;
- c) rescisão do contrato, a que se refere o inciso I, do art. 79, da Lei n.º 8.666/93;
- d) aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa.

II – representação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da intimação da decisão relacionada com o objeto da licitação ou do contrato, de que não caiba recurso hierárquico.

13.2.1 – A intimação dos atos referidos no inciso I, alíneas "a" e "c", deste item, excluídos os relativos à advertência e multa de mora, e no inciso II, será feita mediante publicação na imprensa oficial.

13.2.2 – Interposto, o recurso será comunicado aos demais licitantes, que poderão impugná-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis

13.2.3 -. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade

13.2.4 - Nenhum prazo de recurso, representação ou pedido de reconsideração se inicia ou corre sem que os autos do processo estejam com vista franqueada ao interessado.

13.3 – Para que sejam asseguradas as garantias constitucionais da ampla defesa e do contraditório, será aceito o encaminhamento de recurso, tempestivamente, para o e-mail maricacpl@gmail.com que será impresso e gerará um processo administrativo. Até o julgamento do referido recurso deve o Recorrente encaminhar original, devidamente assinado pelo Responsável da empresa, para que seja apensado aos autos do Recurso, sob pena de indeferimento do mesmo.

14 – DA CONVOCAÇÃO PARA ASSINATURA DO CONTRATO (Art. 40, II, Lei n.º 8.666/93)

14.1. A Administração convocará regularmente o interessado para assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/93.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	683
Rubrica	

14.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

14.1.2. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação independentemente da cominação prevista no art. 81, da Lei 8.666/93.

14.1.3. Decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

15 – DAS PENALIDADES (Art. 40, III, Lei n.º 8.666/93)

15.1 A inexecução do fornecimento, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de 1% (um por cento) sobre o valor do fornecimento em atraso, por dia de atraso na conclusão de qualquer dos prazos estabelecidos;
- c) multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento);
- d) multa de até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato em caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;
- e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- f) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Municipal enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, prevista na alínea anterior, que será concedida sempre que



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	684
Rubrica	

o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, observado, quando for o caso, o disposto no art. 7.º da Lei Federal n.º10.520/02.

15.2 - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do MUNICÍPIO, assegurados a ampla defesa e o contraditório.

15.3 - A sanção prevista nas alíneas b, c e d do item 15.1, poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra.

15.4 - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

15.5 - A aplicação das sanções previstas neste item deverão ser aplicadas pela Autoridade, observadas as disposições do Decreto Municipal n.º 158/2018.

15.6 - O prazo da suspensão ou da declaração de inidoneidade será fixado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade.

15.7 - Os valores das multas serão deduzidos da garantia prestada, caso esta tenha se verificado. Caso esta não tenha se verificado ou sendo insuficiente, será promovido desconto correspondente sobre o primeiro documento de cobrança apresentado pela CONTRATADA após a aplicação da sanção, permanecendo o desconto sobre os pagamentos sucessivos até completa quitação.

15.8 – A multa prevista no item 15.1 não tem caráter compensatório, porém moratória, e seu pagamento não eximirá a Contratada da responsabilidade pelas perdas e danos ou prejuízos decorrentes das infrações cometidas.

15.9 – Os valores devem ser recolhidos a favor da PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ, em sua Tesouraria, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação escrita, podendo a PMM descontá-los das faturas por ocasião de seu pagamento, se assim julgar conveniente, e até mesmo cobrá-los executivamente em juízo.

15.10 - Caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contra a aplicação das multas, na forma do artigo 109 da Lei 8.666/93.

16 – DA IMPUGNAÇÃO

16.1 – Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei n.º 10.520/02 e da Lei n.º 8.666/93, devendo protocolar o pedido até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura dos envelopes de proposta de preço, devendo a



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	685
Rubrica	

Administração julgar e responder à impugnação em até 3 (três) dias úteis, sem prejuízo da faculdade prevista no § 1º do art. 113, da lei supracitada.

16.2 – Decairá do direito de impugnar os termos deste edital perante a administração o licitante que não o fizer até o segundo dia útil que anteceder a abertura dos envelopes com as propostas. Após esse prazo, a comunicação de falhas ou irregularidades que viciariam este edital, não terá efeito de recurso.

16.3 – A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

16.4 – A inabilitação do licitante importa preclusão do seu direito de participar das fases subsequentes.

16.5 – As impugnações interpostas deverão ser protocoladas junto a Comissão Permanente de Licitação, que fornecerá ao licitante recorrente o número do processo administrativo, gerado para julgamento da impugnação, para que o recorrente acompanhe o trâmite processual.

17 - DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

17.1. Uma vez proferido o julgamento pela Comissão, decorrido *in albis* o prazo recursal, a Comissão Permanente de Licitação encaminhará o processo à Autoridade Superior para adjudicação e homologação.

17.2. Até a data da assinatura do Contrato, poderá ser eliminado da licitação qualquer participante que tenha apresentado documento ou declaração incorreta, bem como aquele cuja situação econômico-financeira tenha se alterado após o início do processamento do pleito licitatório, prejudicando o seu julgamento.

17.3 - Nos termos do art. 62 da Lei nº 8.666/93, o presente edital e seus anexos e a proposta do adjudicatário serão partes integrantes da nota de empenho de despesa, a qual substituirá o instrumento de contrato.

18 – DO PAGAMENTO (Art. 40, XIV, Lei n.º 8.666/93)

18.1. Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de crédito em conta corrente, em banco e agência, informados pela mesma até a assinatura do “Termo de Contrato”.

18.2. O pagamento se efetivará após a regular liquidação da despesa, à vista de fatura apresentada pelo contratado, atestada e visada por, no mínimo, 02 (dois) servidores do órgão requisitante.

18.3. O pagamento se realizará mediante encaminhamento de pedido próprio, observado o disposto no Decreto Municipal n.º 158/2018.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	686
Rubrica	

18.3.1. O prazo para pagamento é de até 30 (trinta) dias, contados da efetiva prestação do serviço mensal, data final de adimplemento de cada parcela, nos termos da letra “a”, do inciso XIV, do art. 40, da Lei n.º 8.666/93, mediante apresentação pela CONTRATADA, à repartição competente, da nota fiscal, previamente atestada por dois servidores que não o ordenador de despesas, designados para a fiscalização do contrato.

18.3.2. Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso e reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação.

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

18.3.4 O pagamento do acréscimo a que se refere o item anterior será efetivado mediante autorização expressa do Chefe do Executivo, em processo próprio, que se iniciará com o requerimento da CONTRATADA dirigido ao Gabinete do Prefeito.

18.4. Os preços que vierem a ser contratualmente pactuados serão irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data base utilizada para formulação das propostas. Os eventuais reajustes, após o prazo citado, só poderão ocorrer em periodicidade anual, conforme variação do IPCA, levando em consideração a data base estipulada na proposta.

18.5 – A revisão dos valores poderá ser realizada a qualquer tempo, a fim de assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, desde que devidamente justificada nos termos do art. 65, da Lei Federal n.º 8.666/93.

19 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS (Art. 40, VIII, Lei n.º 8.666/93)

19.1 - A Licitação a que se refere este Edital poderá ser adiada ou revogada por razões de interesse público decorrente de fato devidamente comprovado, ou anulada, sem que caiba aos licitantes qualquer direito à reclamação ou indenização por esses motivos, ressalvado o disposto no Parágrafo Único, do art. 59 da Lei n.º 8.666/93, no último caso.

19.2 - Ocorrendo decretação de feriado, ponto facultativo ou outro fato superveniente de caráter público que impeça a realização deste Certame na data marcada, ficará o mesmo automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independente de nova comunicação, salvo aviso expresso do Pregoeiro e Equipe de Apoio em contrário.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	687
Rubrica	

19.3 – O Edital e seus anexos, assim como maiores informações e esclarecimentos de dúvidas de interpretação deste Edital, poderão ser obtidas e dirimidas junto ao Pregoeiro e respectiva Equipe de Apoio, até um dia útil antes da realização do Certame.

19.3.1 – Os interessados em retirar o Edital deverão entregar CD-RW (virgem) à Comissão Permanente de Licitação.

19.3.2 - Informações e esclarecimentos relativos à Licitação devem ser adquiridas junto à Comissão Permanente de Licitação, situado na Rua Álvares de Castro, nº 346, térreo, no horário de 9:00 às 17:00, ou pelo telefone 2637-2052, ou maricacpl@gmail.com

19.4 - Se os certificados e certidões não tiverem prazo de validade declarado no próprio documento e nem registrados em legislação específica, ser-lhes-á atribuída validade de 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

19.5 – Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. Portanto, a constatação, a qualquer tempo, de adulteração ou falsificação dos documentos apresentados, ensejará, após regular processo administrativo, a adoção imediata da aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo período de até 02 (dois) anos, independentemente das demais sanções previstas em Lei.

19.6 – Considerar-se-á domicílio ou sede da licitante o lugar onde esta mantém seu estabelecimento matriz.

19.7 – As licitantes devem ter pleno conhecimento dos elementos constantes do presente Edital e seus Anexos, não podendo alegar, posteriormente, qualquer desconhecimento quanto às condições estabelecidas, como elementos impeditivos ao perfeito cumprimento do contrato.

19.8 – É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

19.9 – Os proponentes assumirão todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, não cabendo à **PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ** responsabilidade por qualquer custo, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.10 – Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro ou pela Autoridade superior.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	688
Rubrica	

19.11 – O proponente que vier a ser vencedor do certame, se contratado, ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

19.12 – As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato e do fiel cumprimento da lei.

19.13 – A critério do Pregoeiro, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o atendimento das propostas.

19.14 – As disposições estabelecidas neste edital poderão ser alteradas, observadas as disposições do artigo 21, da Lei nº 8.666/93.

19.15 – O recebimento dos envelopes não gera nenhum direito para a licitante perante a PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ.

19.16 – As decisões do Pregoeiro serão consideradas definitivas somente após a sua homologação e adjudicação pelo Secretário Requisitante.

19.17 – Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na sede da PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ.

19.18 – Fica assegurado à **PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ** sem que caiba aos licitantes indenização:

19.18.1 – adiar a data da abertura da presente licitação, dando disso conhecimento aos interessados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, exceto em Caso Fortuito ou de Força Maior, quando o prazo citado não será observado.

19.19 – Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e seus anexos, ou ainda, quanto à formulação das propostas, deverá ser encaminhado, por escrito, ao Pregoeiro.

19.20 – Os prazos previstos neste Edital serão contados conforme artigo 110 da Lei nº 8.666/93.

19.21 – As empresas que não obedecerem, rigorosamente, as exigências do Edital, serão inabilitadas/desclassificadas, ressalvadas as hipóteses de vícios de menor complexidade sanáveis conforme o caso.

19.22 – A participação das empresas interessadas nesta licitação implicará o total conhecimento das condições estabelecidas neste edital e em seus anexos, bem como das normas legais e regulamentares que regem a matéria, ficando consignado que na hipótese de ocorrência de casos omissos, estes serão



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	689
Rubrica	

solucionados à luz das disposições contidas na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, na Lei Federal nº 10.520/2002, no Decreto Municipal competente e demais normas pertinentes à espécie, pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, tendo sua decisão ratificada pela Autoridade superior através da Homologação.

19.23 – No caso da sessão do pregão vir a ser, excepcionalmente, suspensa antes de cumpridas todas as suas fases, os envelopes, devidamente rubricados no fechamento, ficarão sob guarda do Pregoeiro, e serão exibidos, ainda lacrados e com as rubricas, aos participantes, na sessão marcada para o prosseguimento dos trabalhos.

19.24 – O Pregoeiro manterá em seu poder os envelopes de habilitação dos demais licitantes até a formalização do contrato com o adjudicatário, devendo os licitantes retirá-los até 05 (cinco) dias após a publicação do extrato do contrato no Jornal Oficial do Município, sob pena de inutilização dos documentos contidos.

19.25 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro com auxílio da Equipe de Apoio.

19.26 - Não será permitida a subcontratação, tendo em vista não ter havido solicitação expressa da Secretaria Requisitante.

19.27 – É vedada a substituição do representante da empresa junto a Comissão Permanente de Licitação em qualquer fase da licitação a não ser em caso de força maior devidamente comprovado.

19.28 – A empresa deve obrigatoriamente, de acordo com o art. 7º, da Lei n.º 8.666/93, cumprir o determinado no projeto básico/termo de referência e memorial descritivo assim como, observar o comprometimento do desembolso previsto no cronograma físico-financeiro com o realizado.

19.29 – Constituem anexos deste Edital:

ANEXO I:

A – Planilha de Valores e Quantitativos e Unitários

B - Propostas-Detalhe

ANEXO II – Modelo de Declarações:

A- Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	690
Rubrica	

- B- Carta de Credenciamento para participar de licitações
- C- Modelo de Declaração para fins do disposto do inciso V do Artigo 27 da Lei nº 8.666/93
- D- Modelo de Declaração referente ao art. 9º da Lei n.º 8.666/93.
- E- Modelo de declaração de que recebeu todos os documentos e informações necessários para participar da licitação.

ANEXO III:

- A- Termo de Referência da Secretaria

ANEXO IV:

Minuta do Contrato

20 – DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1 – A empresa vencedora deverá obrigatoriamente, de acordo com o art. 7º, da Lei n.º 8.666/93, cumprir o determinado no Projeto Básico/Termo de Referência, assim como, observar o comprometimento do desembolso previsto no cronograma físico-financeiro com o realizado.

20.2 - Se houver divergência entre o Termo de Referência e o Edital, deverá ser considerada a cláusula do edital.

21– FORO

21.1 - Fica eleito o foro do Município de Maricá para dirimir quaisquer questões ou controvérsias oriundas da execução desta licitação, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Maricá, de de 2022.

IGOR CORREA
Ouvidoria Municipal



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	691
Rubrica	

ANEXO I

A - PLANILHA DE VALORES E QUANTITATIVOS UNITÁRIOS

Item	Especificação	Unid.	Quant. de meses	Valor Unitário	Valor Total
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Call Center, incluindo a implantação, operacionalização, manutenção e gestão da Central de atendimento ao cidadão, para atender às necessidades do Município de Maricá relativas ao núcleo de atendimento da Ouvidoria Municipal.	24.895	12	R\$ 6,12	R\$ 1.828.288,80





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	692
Rubrica	

B - PROPOSTA-DETALHE

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ

Comissão Permanente de Licitação

PROPOSTA DETALHE

A firma ao lado mencionada propõe Prestar Serviço ao Município de Maricá, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL n.º 23/2022

PREGÃO PRESENCIAL N.º 23/2022

A Realizar-se em

Processo:

CARIMBO DO CNPJ

Item	Especificação	Unid.	Quant. de meses	Valor Unitário	Valor Total
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Call Center, incluindo a implantação, operacionalização, manutenção e gestão da Central de atendimento ao cidadão, para atender às necessidades do Município de Maricá relativas ao núcleo de atendimento da Ouvidoria Municipal.	24.895	12		

OBS: Deve ser colocado dentro do envelope de Proposta de Preços uma via da Proposta impressa e um CD contendo arquivo do Word e Excel com a Proposta devidamente preenchida, em teor igual ao da impressa.

OBS: Deve ser colocada na Proposta a marca do produto ofertado.

OBS: A licitante vencedora deverá apresentar a proposta final observando os itens 11.16, 11.16.1 e 11.16.2.

OBS: Os valores unitários dos itens NÃO podem ser acima do valor estimado constante na planilha orçamentária, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, salvo nas hipóteses da cláusula 8.2.1



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

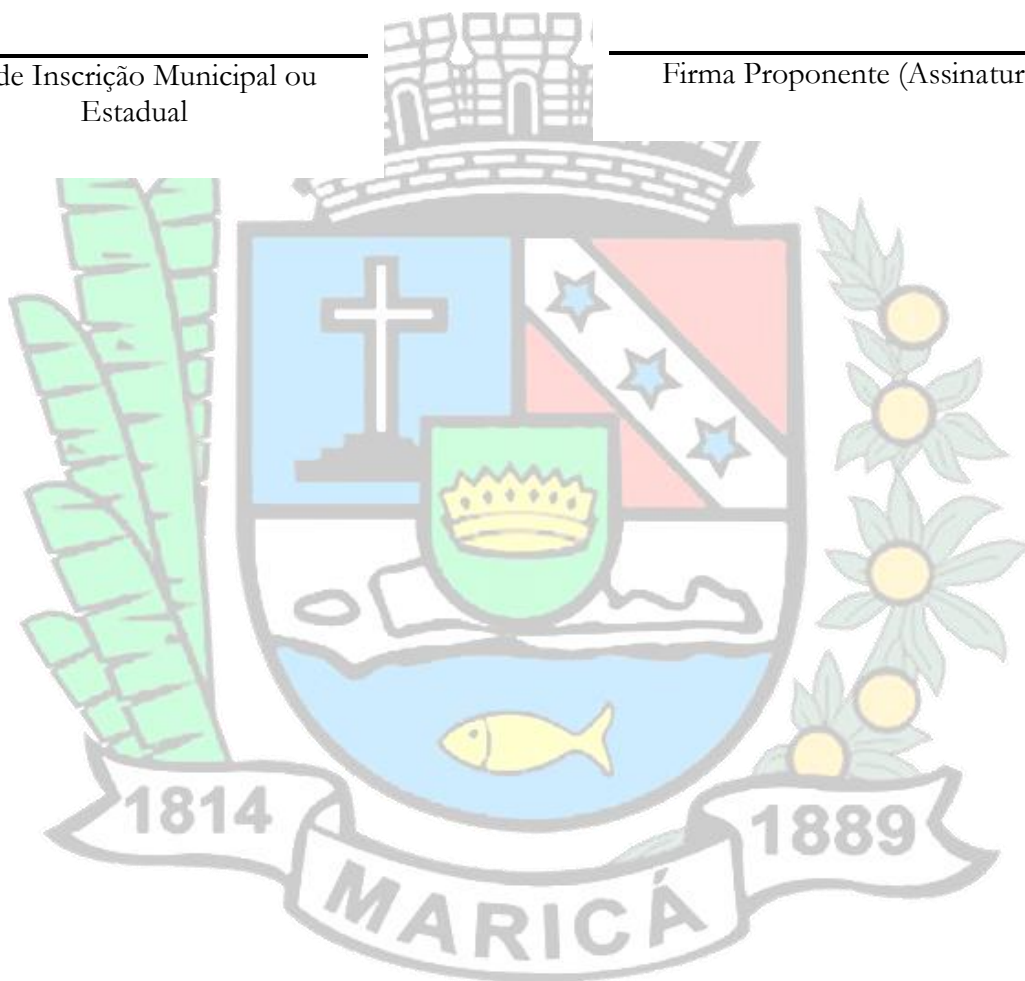
Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	693
Rubrica	

OBS: Havendo divergência entre as descrições e as marcas exemplificativas deverão prevalecer às descrições dos objetos.

Em, ____ de _____ de 2022.

Nº de Inscrição Municipal ou
Estadual

Firma Proponente (Assinatura)





Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	694
Rubrica	

ANEXO II - DECLARAÇÕES

A - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Ref.: Licitação na modalidade pregão nº 23/2022

A (empresa licitante), inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no, para fins do disposto no inciso VII do art. 4º da Lei Federal nº 10,520, de 17 de julho de 2002, DECLARA que cumpriu plenamente os requisitos de habilitação exigidos para participação da licitação na modalidade pregão referida em epígrafe.

Local, em ____ de ____ de ____

(representante legal)

Observações:

- 1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.
- 2 – Esta declaração deverá ser apresentada de forma avulsa, fora de qualquer dos envelopes (Proposta de Preços ou de Habilitação).



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	695
Rubrica	

B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CREDENCIAMENTO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2022

CARTA DE CREDENCIAMENTO (modelo)

(local), de de 2020

À
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ – RJ

Ao Pregoeiro,

Pela presente, fica credenciado o Sr. _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, expedida em ____/____/____ e CPF nº _____, para representar a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, no Pregão nº ____/____, a ser realizada em ____/____/____, nessa Prefeitura, às ____ horas, podendo, para tanto praticar todos os atos necessários, inclusive poderes para formular ofertas e lance de preços, prestar esclarecimentos, receber notificações, interpor recursos e manifestar-se quanto à desistência de interpor-los.

Atenciosamente,

Assinatura do representante legal

Observações:

- 1 – A carta de Credenciamento deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa, assinada pelo seu representante legal, com poderes para constituir mandatário.
- 2 – Esta Carta deverá ser apresentada de forma avulsa, fora de qualquer dos envelopes (Proposta de Preços ou de Habilitação).



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	696
Rubrica	

**C - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA FINS DO DISPOSTO NO INCISO V DO
ARTIGO 27 DA LEI Nº 8.666/93**

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no , DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei no 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre (assinalar com “x”, conforme o caso):

() não emprega menor de dezesseis anos.

() emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz () .

Local, em ____ de ____ de ____

(representante legal)

OBSERVAÇÕES:

1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	697
Rubrica	

D - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA FINS DO DISPOSTO NO ARTIGO 9º DA LEI Nº 8.666/93

A (empresa licitante), inscrito no CNPJ nº....., bem como seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no, **DECLARAM** não ser:

I - o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

II – no caso de empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo;

III - no caso da empresa, isoladamente ou em consórcio, ser a autora do projeto, dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;

IV - servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

Local, em ____ de ____ de ____

(representante legal)

OBSERVAÇÕES:

1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	698
Rubrica	

E - MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE RECEBEU TODOS OS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO

Ref.: (identificação da licitação)

_____ (nome da empresa), inscrita no CNPJ nº _____, sediada
_____ (endereço completo), declara, sob as penas da lei, que
recebeu todos os documentos necessários para participar da licitação e de que tomou conhecimento
de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

Local e data

assinatura do representante legal

Observações:

1 – Esta Declaração deverá ser confeccionada em papel timbrado da empresa e assinada pelo seu representante legal ou mandatário.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	699
Rubrica	

ANEXO III

A - Termo de Referência

SÍNTESE DO TERMO DE REFERÊNCIA

A	OBJETO Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Call Center, incluindo a implantação, operacionalização, manutenção e gestão da Central de atendimento ao cidadão, para atender às necessidades do Município de Maricá relativas ao núcleo de atendimento da Ouvidoria Municipal.
B	VIGÊNCIA A vigência da presente contratação será de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato.
C	VALOR ESTIMADO R\$ xxxxxxxxxxxxxxxx
D	EMPREITADA: (X) Menor Preço Global () Menor Preço Unitário ADJUDICAÇÃO DO OBJETO: (X) Global () Itens Agrupados (Necessidade verificação dos preços unitários)
E	LOCAL DE EXECUÇÃO A execução dos serviços será no Município de Maricá – RJ, mediante Ordem de Serviço emitida pela Ouvidoria Municipal, informando o local, data e hora para a execução do serviço, conforme disposto no presente Termo de Referência.
F	UNIDADE RESPONSÁVEL Ouvidoria Municipal



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	700
Rubrica	

TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Call Center, incluindo a implantação, operacionalização, manutenção e gestão da Central de Atendimento ao Cidadão, para atender às necessidades do Município de Maricá relativas ao núcleo de atendimento da Ouvidoria Municipal.

JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, tem como premissa ofertar atendimento nas áreas de teleatendimento ao cidadão de Maricá, considerando que, nos dias atuais, a busca por informação confiável, precisa e mais ágil, vêm ocasionando um aumento considerável da demanda por serviços não presenciais como forma de complementação ou até mesmo substituição do presencial.

2.2. Esta solução agiliza o tempo de atendimento, unifica processos e diminui custos, facilita a vida do cidadão e mantém uma boa imagem da instituição, uma vez que agregam várias ações em um só ambiente.

2.3. Dessa forma, a Prefeitura de Maricá vem criando alternativas, que integrem informações já existentes, agregando valor no atendimento aos munícipes. Aprimorando a velocidade na comunicação, possibilitando ao cidadão, escolher, aquele que melhor atenda às suas expectativas.

2.4. É neste contexto, que a contratação do serviço objeto do presente termo se faz necessária, uma vez que, terá como meta auxiliar os servidores que executam tarefas operacionais, proporcionará maior divisão de tarefas, considerando que certos serviços dispensa o atendimento presencial, melhorando a qualidade e a produtividade, por conta da maior quantidade de pessoas atendidas num menor período de tempo.

2.5. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos legais constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência do órgão, necessários ao bom funcionamento dos setores envolvidos, com funções não inerentes às atribuições de cargos de seu quadro de servidores.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	701
Rubrica	

2.6. Nesse sentido, verifica-se uma tendência da Administração Pública em reconhecer a importância da realização de determinadas atividades por empresas especializadas que ofereçam soluções completas e otimizadas.

2.7. O atendimento através de uma central de atendimento reduzirá a necessidade de deslocamento dos cidadãos às unidades, pois, oferecerá conveniência, praticidade, facilidade e centralidade no acesso às informações públicas.

2.8. As especificidades do objeto caracterizam-se pela multidisciplinaridade de competências, informações e serviços que compõem o portfólio do Governo Municipal. As complexas atividades alcançam ações públicas obrigatórias nas diversas áreas do Município que necessitam de padrões de interoperabilidade e de disponibilidade de serviços, combinado com o cuidado e delicadeza da Administração Pública no tratamento de dados que exigem muitas vezes sigilo de informações e grande aparato de segurança da informação.

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Central de Atendimento ao Cidadão - Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento

3.1.1. A Central de Atendimento utilizará os seguintes canais de comunicação:

3.1.1.1. Telefone (teleatendimento ativo, receptivo e multimeios);

3.1.1.2. Sistemas de informações do Município de Maricá;

3.1.1.3. Sistema de Atendimento via chat;

3.1.1.4. Correio eletrônico;

3.1.1.5. Sistema informatizado de consultas, no padrão web, via internet;

3.1.1.6. Linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços de atendimento, incluindo solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1.1. A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento todas as condições operacionais necessárias para relacionamento com usuários e gestão do atendimento, conforme quadro demonstrativos dos serviços abaixo descrito:



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	702
Rubrica	

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD. MENSAL	QUANT. MESES	QUANT. TOTAL ANUAL
1	Implantação e início da operação da Central de Atendimento (física, mobiliária e outros, na forma do item 4.15)	Mês	-	1	-
2	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e Atendimento Multimeios)	UPA/mês	18	11	198
3	Serviço de Disponibilização de URA, Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Mês	1	12	12
4	Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório.	Mês	1	12	12
5	Serviço de Monitoria de Qualidade	Mês	1	12	12

4.2. Teleatendimento Eletrônico por Unidade de Resposta Audível - URA - Implementação de URA e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento

4.2.1. É considerado atendimento eletrônico por URA aquele no qual o usuário ouve a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, sendo ou não direcionado para o atendimento humano. É caracterizado pelo fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio de mensagem gravada que expressa uma informação técnica a respeito dos



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	703
Rubrica	

assuntos afetos à CONTRATANTE, utilizando equipamento de URA, a ser disponibilizado pela Contratada, com portas de URA como canais de entrada, com programação e manutenção do fluxo de navegação utilizando a árvore de voz de atendimento disponibilizada conforme descrito neste Termo de Referência. A Contratada deverá:

- Manter o serviço de atendimento eletrônico por URA em funcionamento durante 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, ininterruptamente;
- Distribuir as chamadas direcionadas para o atendimento humano por meio do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA;
- Garantir que o atendimento eletrônico pela Unidade de Resposta Audível – URA correspondente às consultas automatizadas, seja realizado de forma que o cidadão input as informações solicitadas pelo sistema, discando-as a partir de teclado telefônico;
- Possibilitar a realização de consultas automatizadas a banco de dados no atendimento eletrônico, para acesso aos serviços e sistemas da CONTRATANTE;
- Possibilitar a realização de pesquisa de satisfação ao final de cada ligação atendida, com digitação da percepção de satisfação, por exemplo: de 0 (muito insatisfeito) até 5 (muito satisfeito).

4.2.2. O atendimento eletrônico com consulta automatizada a banco de dados revistos na Árvore de Voz somente será iniciado pela Contratada mediante solicitação prévia da Contratante.

4.2.3. A Contratada deverá dispor de um conjunto de mensagens prévias, pré-gravadas, que poderão ser solicitadas para disponibilização na URA por um período definido, conforme solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE avisará à Contratada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, sobre a disponibilização e publicação da mensagem na URA, bem como o período que a mensagem ficará ativa na URA. O texto de todas as mensagens prévias será fornecido pela CONTRATANTE.

4.2.4. A Árvore de Voz inicial será fornecida pela CONTRATANTE na data de assinatura do contrato. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- Realizar todas as gravações fraseológicas da Árvore de Voz a ser implementada na URA em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da Contratante;
- Rever a árvore de voz periodicamente, de modo a buscar novas formas de decisão;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	704
Rubrica	

- c. Utilizar frases concisas e objetivas e apresentá-las à CONTRATANTE para verificação e homologação antes da publicação;
- d. Manter os trechos de voz com nível de qualidade, sem cortes, interrupções ou oscilações de volume;
- e. Realizar todas as alterações solicitadas pela contratante na Árvore de Atendimento em produção, incluindo modificações de mensagens existentes, inclusão de novas mensagens, exclusão ou substituição de mensagens, inclusão de novos itens de navegação, alteração da programação do fluxo de navegação ou outras modificações solicitadas.

4.3. Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo

4.3.1. A Central de Atendimento, por meio do serviço de teleatendimento humano receptivo/ativo, prestará atendimento ao usuário inicialmente sobre os tópicos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento”. É considerado atendimento receptivo aquele que passa pela URA e em seguida é atendido por um teleatendente. O atendimento ativo é aquele que o teleatendente efetivamente consegue entrar em contato com o cidadão usuário para repassar a informação, realizar campanhas institucionais ou pesquisas de satisfação, conforme descrito neste tópico. A prestação dos serviços de teleatendimento envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

- a. Realizar o atendimento telefônico e registro de solicitações, pedidos de informações, solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE e prestando os esclarecimentos de acordo com os roteiros de atendimento que serão desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE;
- b. Realizar atendimento receptivo humano a aplicativos, prestando orientação atendimento de como os usuários devem utilizar os sistemas corporativos da Prefeitura Municipal, além de outros aplicativos de acordo com a demanda;
- c. Registrar todos os atendimentos realizados, especificando cada assunto abordado pelos cidadãos usuários;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	705
Rubrica	

- d. Registrar e encaminhar à equipe técnica da Ouvidoria Municipal, as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos roteiros ou recomendem registro de ocorrência);
- e. Executar teleatendimento ativo com solicitação prévia da Ouvidoria Municipal para fornecimento de informações sobre serviços da contratante, projetos de campanhas institucionais, pesquisa de satisfação e outras aplicações solicitadas e aprovadas pelas unidades específicas da Ouvidoria Municipal, de acordo com parâmetros a serem estabelecidos pela contratante e por meio da utilização de dados cadastrais e roteiros previamente elaborados, com elaboração de relatórios de acompanhamento dos projetos.

4.4. Serviço de Atendimento Multimeios

4.4.1. A Central de Atendimento, por meio do atendimento multimeios, prestará este serviço ao usuário, inicialmente sobre os tópicos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento”.

4.4.2. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de informações do Município de Maricá pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cidadão usuário, sem que haja devolução/reativação, por parte da Ouvidoria Municipal para correção de conteúdo.

4.4.3. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

- a. Realizar o atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (Sistema de Atendimento, chat, etc.) obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE;
- b. Registrar e encaminhar à equipe técnica da Ouvidoria Municipal ocorrências por meio do sistema de mensagens, para as demandas cujas informações não constem nos roteiros ou base de conhecimento;
- c. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento prestado;
- d. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	706
Rubrica	

4.5. Serviço de Elaboração, Confeção e Gerenciamento de Relatório

4.5.1. É caracterizado pelo fornecimento de relatórios extraídos da plataforma de comunicação (URA/DAC) e disponibilizados via Internet para a Contratante.

4.5.2. A Contratada deverá fornecer um Sistema de Gerenciamento de Relatórios orientado ao objeto, que permita à equipe técnica da Ouvidoria Municipal ou outros por ela indicados, a qualquer momento, através de acesso à Internet, montar relatórios gerenciais do serviço de acordo com a necessidade apresentada.

4.5.3. Todos os campos da base de dados deverão ser disponibilizados, de modo que seja possível à contratante filtrar os dados da maneira que julgar conveniente, com a opção de gerar gráficos e/ou exportar para formato de planilha eletrônica.

4.5.4. A Contratada deverá disponibilizar os relatórios da plataforma via Internet, contendo informações de desempenho dos atendimentos realizados e apresentando indicadores que permitam à contratante a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, permitindo assim o diagnóstico da situação por navegação e mantendo a qualidade do serviço. Os relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade, entre outros aspectos, no intuito de subsidiar as ações e políticas de atendimento de forma descentralizada.

4.5.5. Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis em tempo real, sendo aceito um atraso de no máximo 30 (trinta) minutos.

4.5.6. A Contratada deverá apresentar os resultados para consulta on-line, através do fornecimento de senhas individuais.

4.5.7. O Sistema deverá permitir a geração de relatórios conforme a seleção e/ou combinação de um ou mais critérios, agrupamentos e filtros, abaixo definidos:

- a. Quantidade de chamadas recebidas na URA;
- b. Quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- c. Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano;
- d. Quantidade de chamadas atendidas no atendimento humano;
- e. Quantidade de chamadas finalizadas no atendimento humano;
- f. Quantidade das perdas de chamadas na URA e no atendimento humano, discriminadas por motivo;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	707
Rubrica	

- g. Quantidade de chamadas incompletas na URA e no atendimento humano;
- h. Quantidade de chamadas ocupadas na URA e no atendimento humano;
- i. Quantidade das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano, discriminadas por motivos;
- j. Informação percentual das opções escolhidas;
- k. Tempos totais e médios;
- l. HMM (Hora de Maior Movimento) e no DMM (Dia de Maior Movimento), individuais ou por período;
- m. Sequência de serviços consultados;
- n. Quantidade de chamadas, por número de telefone;
- o. Agrupamento para apresentação dos resultados: Serviço consultado; Região; Unidade Federativa; Hora; Dia; Mês; Ano.

4.5.7.1.O Sistema deverá disponibilizar filtros através de menus e sub-menus, por intervalo de data, região de origem da chamada, Estado, cidade e número de telefone.

4.5.8. Para efeito de caracterização dos relatórios, entende-se por:

- a. Chamada: toda entrada de ligação telefônica na Central de Atendimento da Ouvidoria, inclusive as ligações incompletas. Toda ligação entra na Unidade de Resposta Audível/URA.
- b. Chamada Incompleta: toda ligação captada pela URA que é interrompida antes do usuário realizar alguma opção do Menu Principal da URA;
- c. Chamada Completa: toda ligação captada pela URA que permanece até o momento posterior à realização de alguma opção do Menu;
- d. Chamada Recebida na URA: toda ligação recepcionada na URA em que houve a vocalização da mensagem de saudação;
- e. Chamada Atendida no atendimento eletrônico por URA: toda ligação telefônica recebida onde o usuário ouviu a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, considerada finalizada após a desconexão por parte do usuário;
- f. Chamada Transferida para Atendimento Humano: toda ligação em que o usuário, após navegação na URA, opta pelo atendimento humano, aguardando atendimento no DAC;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	708
Rubrica	

- g. Chamada Atendida no atendimento humano: toda ligação efetivamente recebida e finalizada no atendimento humano;
- h. Chamada Atendida no Teleatendimento Receptivo: toda ligação telefônica recebida na qual o usuário foi efetivamente atendido por teleatendente, sendo considerada finalizada após desconexão por parte do usuário;
- i. Chamada Realizada no Teleatendimento Ativo: toda ligação telefônica realizada pelos teleatendentes, quando efetivamente houve contato com o cidadão. É considerada concluída após a desconexão por parte do usuário;
- j. Quantidade de Ligação Ocupada: é toda ligação onde, após ter sido feita a navegação na URA, há a tentativa de transferência para falar com o teleatendente, mas não há o atendimento humano por todas as linhas estarem sendo utilizadas;
- k. Navegação no Teleatendimento Eletrônico - refere-se a todas as opções que foram selecionadas pelo cidadão nos menus e submenus da URA na ligação;
- l. Chamadas Perdidas na URA – são todas as chamadas em que o usuário não obteve atendimento. São considerados motivos de não atendimento: ausência de escolha de opção, não vocalização da mensagem da opção escolhida até o contador definido, falha na transferência para o DAC, problema de telefonia, problemas técnicos de equipamentos, congestionamento no acesso ao banco, indisponibilidade nas bases de dados.

4.5.9. As opções de atendimento disponíveis no menu inicial da URA que estejam direcionadas exclusivamente para o atendimento humano deverão ser contabilizadas apenas no atendimento humano realizado pelo atendente.

4.5.10. A formatação final dos relatórios será definida em conjunto pelos técnicos da empresa Contratada e da Ouvidoria Municipal, e será passível de ajustes após o início efetivo da operação de atendimento.

4.5.11. Entende-se por período de atendimento o intervalo de 00hs00min00s às 23hs59min59s.

4.6. Serviços de monitoria de qualidade

4.6.1. Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a Contratada deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar feedback individual dos atendentes,



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	709
Rubrica	

expor suas potencialidades, necessidades e, se for o caso, redefinir a meta individual, sendo observados os seguintes itens:

ITEM	FATORES DE AVALIAÇÃO
Apresentação e Finalização	Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
Cortesia e Educação	Presteza e educação para com o cidadão usuário.
	Uso de expressões adequadas.
	Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade.
	Não interromper o cidadão usuário.
	Não entrar em atrito com o cidadão usuário.
Impostação de Voz	Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo.
	Boa entonação da voz com respiração normal.
	Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade durante o atendimento ao cidadão usuário.
Manuseio de Pastas	Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos).
	Não deixar o cidadão usuário na espera por muito tempo.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	710
Rubrica	

Ausência de Vícios de Linguagem	Não usar gírias.
	Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo.
	Não usar advérbios em demasia.
	Evitar o uso de gerúndio.
	Não usar expressões repetitivas.
Conhecimento dos produtos e Serviços da Ouvidoria Municipal	Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cidadão.
	Demonstrar domínio do assunto.
	Informar ao cidadão usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
Aderência aos Procedimentos	Conformidade com os procedimentos operacionais da contratante.
Redação/Qualidade do Registro	Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cidadão usuário, encaminhamento correto da ocorrência.

4.6.2. A monitoria de qualidade realizada pela Contratada deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos teleatendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem,



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	711
Rubrica	

em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

4.6.3. Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento da Central, a Contratada deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos.

4.6.4. Os teleatendentes deverão ser monitorados em seus atendimentos no mínimo 04 (quatro) vezes por mês, em períodos espaçados.

4.6.5. As monitorias passivas deverão ser realizadas pelos supervisores. Elas consistem na escuta da ligação e acompanhamento do atendimento, incluindo as orientações fornecidas e os procedimentos adotados pelo teleatendente, de acordo com os critérios definidos.

4.6.6. Todos os teleatendentes devem receber feedback, independentemente do resultado da monitoria, sendo obrigatória a reciclagem e acompanhamento daqueles que obtiverem resultado inferior a 80%.

4.6.7. Os resultados de cada teleatendente deverão ser repassadas também aos demais supervisores, para melhor acompanhamento do teleatendente.

4.6.8. A contratada deverá apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais das monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e ações corretivas adotadas.

4.6.9. Dependendo do resultado individual da monitoria de qualidade de atendimento ou oriundo de reclamação via Ouvidoria Municipal, o teleatendente deverá escutar a gravação junto com o supervisor e receber feedback, a fim de tomar ciência dos erros e acertos. Haverá pausa de até 15 (quinze) minutos para essa atividade e treinamento específico sobre o tema na mesma semana, devendo o teleatendente receber as advertências e/ou penalidades previstas no ordenamento jurídico do trabalho.

4.7. Níveis de Serviço

4.7.1. O nível de serviço indica a variação dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços considerada aceitável pela CONTRATANTE. Os acordos de Níveis de Serviços descritos neste Termo de Referência representam todos os indicadores que compreendem essa avaliação e deverão ser apresentados pela Contratada mensalmente, por meio de relatórios, para fins de comprovação.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	712
Rubrica	

4.7.2. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela Contratada e os indicadores apurados pela contratante configuram-se como não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços, sendo passíveis de sanções e não afasta as demais sanções previstas no contrato.

4.7.3. Os indicadores de Níveis de Serviços serão apurados, obrigatoriamente, desde o início da operação. Os 03 (três) primeiros meses serão considerados período de adaptação, não sendo passível de aplicação de multa em caso de descumprimento dos limites e metas mensalmente previstos.

4.7.4. Para fins de composição dos Relatórios de Níveis de Serviços quantitativos e qualitativos, a Contratada deverá apontar a ocorrência de “período atípico”. Será considerado “atípico” quando o

volume de chamadas recebidas no período em análise for superior a 10% (dez por cento) em relação à média prevista para o período.

4.7.5. Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites das metas estabelecidas nas tabelas de “Acordos de Níveis de Serviços” apresentados abaixo, a Contratada deverá inserir justificativas detalhadas para as ocorrências ou, na falta dessas, indicar as ações para regularizar a situação.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	
INDICADOR Nº 01	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTO DA URA
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a quantidade de atendimento na URA
Instrumento de medição	IMAU (Índice Mensal de Atendimento da URA)
Meta a cumprir	Igual ou superior a 90% mensalmente.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	713
Rubrica	

Mecanismo de Cálculo	IMAU = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas pela URA, pelo total mensal de chamadas entregues pela telefonia, em termos percentuais (%).
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela empresa de Telefonia, pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice de Serviço de Atendimento Mensal na URA estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de avaliação.
INDICADOR Nº 02	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTO HUMANO
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento das chamadas encaminhadas para atendimento humano.
Instrumento	IMAH (Índice Mensal de Atendimento Humano)
Meta a cumprir	Igual ou superior a 85% mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	IMAH = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas (CA), pelo total mensal de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	714
Rubrica	

Variáveis	Chamadas Recebidas (CR): chamadas telefônicas que efetivamente tiveram acesso à Central e foram direcionadas para o atendimento humano.
	Chamadas Atendidas (CA): chamadas telefônicas recebidas pelos teleatendentes, com determinado tempo de duração, que serão consideradas atendidas após a desconexão por parte do usuário.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Sanções	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
	Será cobrada glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Nível de Serviço estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
INDICADOR Nº 03	ÍNDICE MENSAL DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a resposta das mensagens recebidas por multimeios no prazo estipulado.
Instrumento de medição	IMAM (Índice Mensal de Atendimento Multimeios)



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	715
Rubrica	

Meta a cumprir	98% das mensagens finalizadas em 05 (cinco) dias úteis, excetuando-se as mensagens reativadas no mês para correção de resposta.
Mecanismo de Cálculo	IMAM = Razão entre o total mensal de mensagens finalizadas pelo teleatendente em até 05 (cinco) dias úteis, pelo total mensal de chamadas recebidas na Central de Atendimento, em termos percentuais (%).
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada e Sistema de Informação Municipal.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Atendimento Multimeios estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

4.8. Volumetria para Dimensionamento

4.8.1. A Contratada deverá possuir capacidade mínima de atendimento mensal de acordo com os dados estimados apresentados abaixo considerando todos os canais de atendimentos previsto neste Termo de Referência:

4.8.2. O volume estimado de atendimentos deverá ser mensalmente validado com o CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e limitado a 24.895 contatos/mês. Qualquer desvio acima do volume validado pela CONTRATANTE, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA, isenta à mesma das penalizações previstas neste Edital;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	716
Rubrica	

4.8.2.1.A expectativa de demanda, **após a implantação da Central de Atendimento** será de no mínimo 18 (dezoito) **Unidades de Posição de Atendimento - UPA's, por mês, conforme memória de cálculo Anexo I do presente Termo de Referência, ao longo de vigência contratual.**

4.8.3. Dimensionamento das Unidades de Posições de Atendimento – UPAs: para fins de dimensionamento de mão de obra, a Contratada deverá adotar o critério de Unidade de Posição de Atendimento – UPA, equivalente a 36 (trinta e seis) horas/semanais de uma Posição de Atendimento (PA), a fim de atender o que está previsto no Item “Da Organização do trabalho”, disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego.

4.8.4. O critério de Unidade de Posição de Atendimento estabelecido neste Termo de Referência permitirá que a Contratada possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia e, principalmente, em horários de picos de acordo com as demandas da Contratante, sejam elas contínuas ou sazonais.

4.8.5. Para a implantação dos serviços propostos, a Contratada deverá inicialmente instalar as Unidades de Posição de Atendimentos, com plano de ocupação inicial considerando o volume de atendimentos estimado, para operar em formato misto o teleatendimento humano receptivo e ativo, bem como o atendimento multimeios, de acordo com a proposta prevista neste tópico.

4.8.6. O Plano de ocupação inicial das Unidades de Posição de Atendimento apresentado neste termo, poderá, conforme variação da curva de demanda, ser alterado para mais ou para menos, portanto, o quantitativo de Unidades de Posição de Atendimento poderá sofrer alteração mês a mês. O número necessário de Unidades de Posições de Atendimento deverá ser comprovado por meio de relatórios de análise de tráfego, juntamente com as informações fornecidas pela operadora de telecomunicações.

4.8.7. O número das Unidades de Posição de Atendimento e o Plano de Ocupação das mesmas poderão sofrer alterações a qualquer tempo, mediante solicitação formal da Contratante pela emissão de Ordens de Serviço, (OS), com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, tanto para acréscimos e/ou supressões, respeitando os limites legais, a partir da análise de estudos de ocupação das UPAs a ser apresentada pela Contratada (que possibilitará a tomada de decisão da contratante).



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	717
Rubrica	

4.8.8. O Plano de Ocupação das UPAs deverá prever possíveis alterações quando da ocorrência de eventos constantes do calendário de serviços da contratante, que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela Contratada, ocasionando a necessidade do aumento e/ou diminuição do número das UPAs.

4.8.9. Para a ocupação das UPAs em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, a Contratada deverá dispor de mão de obra devidamente qualificada de acordo com este Termo de Referência, visando recomposição da equipe e continuidade do serviço.

4.9. Perfil Técnico dos Profissionais

4.9.1. Coordenador da Operação: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 220 (duzentas e vinte horas) por mês, com as seguintes atribuições:

- Coordenar as atividades de supervisão e monitoria;
- Planejar os serviços da operação;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências em horários de almoço, férias, etc.;
- Interagir com a operação, visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- Acompanhar as ocorrências de atendimento, orientar e manter a disciplina.

4.9.1.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

- Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área de formação;
- Possuir experiência anterior na função, de no mínimo (06) seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que a contratante possa diligenciar, caso julgue necessário;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	718
Rubrica	

- c. Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- d. Possuir conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de Contact Center;
- e. Possuir conhecimento técnico de métricas de ambientes de Contact Center;
- f. Possuir domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- g. Liderança; e
- h. Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.

4.9.2. Teleatendente ativo/receptivo: atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, com as atribuições listadas abaixo:

- a. Realizar os serviços de teleatendimento, obedecendo os procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e ao banco de dados disponibilizado;
- b. Atualizar e/ou incluir todos os dados dos atendimentos realizados ao cidadão no Sistema de Registro de Atendimento;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários relativos à aplicativos da Ouvidoria Municipal e demais secretarias a respeito de assuntos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimentos”, com eficiência, educação e presteza;
- d. Registrar no Sistema às ocorrências para os atendimentos que não tiveram solução prevista nos documentos e informativos próprios, ou cujos manuais de orientação, base de conhecimento e banco de dados recomendem o repasse para a solução;
- e. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- f. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento de acordo com demanda da Ouvidoria Municipal.

4.9.2.1. Pré-requisitos, Habilidades e Atitudes:

- a. Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b. Possuir certificação em curso presencial de telemarketing receptivo ou ativo, e/ou experiência anterior comprovada na CTPS de 6 meses;
- c. Possuir conhecimento de microinformática, Plataforma Windows, Pacote Office (Word e Excel) Internet Explorer e Mozilla Firefox;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	719
Rubrica	

- d. Conhecimento e utilização de software, aplicativos e sistemas;
- e. Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição;
- f. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- g. Saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos usuários, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- h. Capacidade de rever opiniões, padrões e roteiros, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- i. Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas;
- j. Ter autodisciplina, visando acompanhar e aplicar os procedimentos rotineiros.

4.9.3. Atendente Multimeios: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, com as atribuições listadas abaixo:

- a. Realizar os serviços de atendimento, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (como por exemplo o serviço Fale Conosco e o chat);
- b. Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários a respeito de assuntos listados no item “Tópicos de Atendimentos”;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários relativos a aplicativos da Ouvidoria Municipal, de acordo com o previsto no item “Tópicos de Atendimento”;
- d. Registrar no Sistema de Atendimento às ocorrências para os atendimentos que não tiveram solução, prevista nos documentos e informativos próprios, ou cujos manuais de orientação, base de conhecimento e banco de dados recomendem o repasse para a solução;
- e. Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- f. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- g. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.

4.9.3.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	720
Rubrica	

- a. Nível escolar obrigatório: Ensino Médio Completo;
 - b. Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo comprovado por meio de certificados, diplomas e/ou experiência anterior comprovada na CTPS de 6 meses;
 - c. Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet comprovados por meio de certificados e/ou diplomas;
 - d. Apresentar habilidade de redigir e de interpretar textos com correção e clareza;
 - e. Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
 - f. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
 - g. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
 - h. Habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos usuários, para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
 - i. Saber expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções;
 - j. Capacidade de rever opiniões, padrões e roteiros, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes; e
 - k. Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.
- 4.9.4. Supervisor Operacional: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, com as seguintes atribuições:
- a. Supervisionar os serviços de teleatendimento receptivo e ativo;
 - b. Esclarecer as dúvidas dos teleatendentes;
 - c. Acompanhar o desempenho dos teleatendentes, identificando as necessidades de treinamento, capacitação e reciclagem;
 - d. Dar feedback/retorno aos teleatendentes quanto ao exercício de suas funções;
 - e. Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
 - f. Gerenciar a satisfação dos cidadãos usuários dos serviços sob sua condução;
 - g. Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	721
Rubrica	

- h. Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- i. Reportar-se ao Coordenador da Operação, para fins de gestão da operação do atendimento;
- j. Apoiar o Coordenador da Operação na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- k. Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos Pontos de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina e dos padrões de atendimento;
- l. Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- m. Supervisionar sistematicamente as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos usuários e os teleatendentes;
- n. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos teleatendentes;
- o. Gerenciar o período de descanso dos teleatendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- p. Comunicar imediatamente ao Coordenador da Operação qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos Pontos de Atendimento;
- q. Supervisionar a realização do teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- r. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia da contratante, buscando o aprimoramento e melhoria do atendimento.
- s. Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos colaboradores, objetivando supervisionar a excelência do atendimento;
- t. Acompanhar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os teleatendentes;
- u. Preencher as avaliações de qualidade e quantidade dos atendimentos;
- v. Elaborar relatórios dos serviços executados;
- w. Executar o serviço de avaliação de desempenho dos teleatendentes através de monitoria de atendimento, visando garantir a qualidade dos serviços. Com base nos resultados das monitorias, os supervisores realizarão feedback aos teleatendentes, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	722
Rubrica	

- x. Realizar avaliação obrigatória de todos os teleatendentes, obedecendo os requisitos definidos pela Contratante.
- y. Realizar o feedback aos teleatendentes, ou seja, o processo de ajuda para mudanças de comportamento individual, bem como fornecer informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão feedback é traduzida como retro-alimentação ou realimentação, e deve ser realizado pela Contratada.

4.9.4.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

- a. Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b. Possuir experiência anterior, de no mínimo 01 (um) ano na função de teleatendente, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que a contratante possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c. Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento do atendimento;
- d. Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel) e internet;
- e. Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovada com aprovação em exame foniátrico e audiométrico;
- f. Raciocínio lógico e matemático;
- g. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- h. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- i. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- j. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

4.9.5. Analista de Implementação de Árvore de Voz e Consulta a Banco de Dados, com as seguintes atribuições:



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	723
Rubrica	

- Implementar na URA a Árvore de Voz;
- Inserir novas opções na Árvore de Voz;
- Manter a padronização da Árvore de Voz apresentada;
- Analisar, especificar e desenvolver os novos aplicativos da Árvore de Voz;
- Elaborar novos modelos lógicos de árvore de voz para implementação e apresentar à contratante para homologação;
- Realizar a manutenção da Árvore de Voz periodicamente; e
- Testar toda alteração e implementação nova da Árvore de Voz, que será validada pela CONTRATANTE.

4.9.5.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

- Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com formação na área de Tecnologia da Informação ou Telecomunicações;
- Possuir experiência anterior, de no mínimo seis meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com serviços de teleatendimento (humano e eletrônico), devidamente comprovada, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que a contratante possa diligenciar, caso julgue necessário;
- Possuir amplo conhecimento de informática digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet.

4.9.6. Analista operacional e de Desenvolvimento de Relatórios:

- Desenvolver e disponibilizar via Internet, relatórios com informações de desempenho dos atendimentos realizados;
- Apresentar indicadores que permitam à contratante realizar a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimento;
- Personalizar relatórios de modo a atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos de atendimento;
- Apresentar os resultados dos relatórios por meio de consulta on-line, e por senhas individuais;
- Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	724
Rubrica	

- f. Elaborar e encaminhar os questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento às áreas fins para respostas;
 - g. Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;
 - h. Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (on-line, via web, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e mediante solicitação da Ouvidoria Municipal;
 - i. Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-as às necessidades do ambiente operacional da Central;
 - j. Monitorar o calendário de sazonalidades institucionais e afins;
 - k. Realizar pesquisas nos meios de comunicação (jornais, revistas, fóruns) a respeito dos serviços prestados pela Central;
 - l. Realizar a programação e emissão de relatórios de controle de chamadas atendidas, produção, qualidade e níveis de serviço da Central além da indicação de tendências referentes à equipe;
 - m. Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros;
 - n. Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
 - o. Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central;
 - p. Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros da Central;
 - q. Preparar os roteiros de atendimento com informações sobre serviços, procedimentos e fluxos de atendimento da Ouvidoria Municipal, apresentando-os à equipe gestora da Prefeitura de modo que a mesma possa avaliá-la em conjunto com a Contratada, propor melhorias e homologá-la formalmente;
- Acompanhar a parametrização de configuração de fluxos, controles e perfis para uso inicial do Sistema de Registro de Atendimento de acordo com as características e negócio da Prefeitura Municipal de Maricá;
- r. Manter os roteiros de atendimento devidamente atualizados na base de conhecimentos; e
 - s. Encaminhar ao Coordenador da Operação os roteiros de atendimento desenvolvidos e propor melhorias para o atendimento da Ouvidoria Municipal aos cidadãos usuários.

4.9.6.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	725
Rubrica	

- a. Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com formação na área de Administração ou Telecomunicações;
- b. Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada, de modo a permitir que a contratante possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c. Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;
- d. Conhecimento em sistemas, teleinformática, telecomunicações, rede de voz e dados, domínios de redes locais e de longa distância, conhecimento em segurança de redes locais, protocolos de comunicação, conhecimento e configuração de produtos Internet, capacidade de desenvolvimento e implementação de “scripts”, conhecimento e capacidade de condução de planos de contingência;
- e. Conhecimento de ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de escalas de Central de Atendimento.

4.9.7. **Treinamento e Capacitação**

4.9.7.1. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

4.9.7.2. O programa de capacitação dos novos coordenadores, monitores, teleatendentes e supervisores são parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades da Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a. Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b. Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- c. Padrões de Atendimento Telefônico;
- d. Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
- e. Sigilo profissional;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	726
Rubrica	

f. Conhecimentos sobre a missão, visão, valores, estrutura, produtos e serviços da Contratante.

4.9.7.3.O conteúdo dos treinamentos iniciais e contínuos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos e operacionais da Ouvidoria Municipal serão de responsabilidade da contratante, a ocorrer no início da operação e continuamente para atualização, conforme plano de capacitação elaborado pela contratada e avaliada e aprovada pela contratante.

4.9.7.4.Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação e/ou procedimentos internos da Ouvidoria Municipal, deverá ser realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da Contratada.

4.9.7.5.A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos, de forma a permitir à contratante acesso a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- a. Agenda mensal dos treinamentos;
- b. Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores
- c. Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d. Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e. Avaliação do aproveitamento;
- f. Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

4.9.7.6.Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada e deverão compor o preço quando da apresentação de sua proposta por UPA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

4.9.8. **Pesquisa de Satisfação**

4.9.8.1.Este serviço tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários que entram em contato com a Central de Atendimento da Ouvidoria Municipal, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela Contratada.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	727
Rubrica	

4.9.8.2.A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. A contratante poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

4.9.8.3.Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela Contratada à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica da Ouvidoria Municipal possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela Contratada.

4.9.8.4.A Contratada deverá apresentar em até 15 (quinze dias) do início da execução dos serviços, a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

4.9.8.5.Todos os custos para realização da pesquisa de satisfação deverão estar incluídos no preço quando da apresentação de sua proposta por UPA.

4.10. Arquitetura da Plataforma de Comunicação Multiserviços

- a. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades, para a melhoria de desempenho;
- b. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;
- c. Escalabilidade dos componentes da Central nos aspectos de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;
- d. Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central;
- e. Capacidade, de acordo com as demandas futuras da Ouvidoria Municipal de integrar-se com solução de Customer Relationship Management – CRM;
- f. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- g. Capacidade de atendimento interativo via web, de acordo com a demanda da Ouvidoria Municipal, através das facilidades de webchat, e-mail e telefonia IP, sob demanda,



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	728
Rubrica	

- h. O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 100 (cem) chamadas.

4.11. Unidade de Resposta Audível – URA

- 4.11.1. A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com a contratante. A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da Contratada;
- 4.11.2. A Unidade de Resposta Audível da Contratada deverá ser totalmente compatível com o DAC.
- 4.11.3. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pela CONTRATANTE;
- 4.11.4. Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;
- 4.11.5. Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;
- 4.11.6. Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os teleatendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo aos mesmos recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;
- 4.11.7. Deverá permitir ao teleatendente retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;
- 4.11.8. Deverá ter a capacidade de transferir para o teleatendente ou supervisor a chamada telefônica;
- 4.11.9. Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	729
Rubrica	

- 4.11.10. Deverá permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário, por solicitação da Ouvidoria Municipal.
- 4.11.11. Deverá possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- 4.11.12. Deverá possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- 4.11.13. Deverá ter capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das chamadas;
- 4.11.14. Deverá ser possível que a URA tenha integração com o sistema de DAC a fim de efetuar chamadas de saída automaticamente;
- 4.11.15. A conexão das chamadas com os teleatendentes deverá se basear em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de rede local – LAN que integra os microcomputadores dos Pontos de Atendimento – Pas.

4.12. Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

- 4.12.1. A solução a ser disponibilizada pela Contratada deve contemplar a utilização de equipamento Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, devendo ter no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:
- Interface de música em espera ou mensagens gravadas;
 - Módulo de integração com a URA;
 - Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas;
 - Módulo de Pesquisa;
 - Sistema de identificação do assinante;
 - Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os teleatendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc);
 - Suportar no mínimo 100 (cem) pontos de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central;
 - Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	730
Rubrica	

- i. Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).

4.13. Sistema de Gerenciamento das Chamadas e Relatórios de Desempenho da Central (URA E DAC)

4.13.1. Deverá gerenciar todos os ramais IP e todos os pontos de atendimento e supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- a. Interface gráfica para monitoração de status de teleatendente;
- b. Gerenciar todas as PAs – Posições de Atendimento;
- c. Interface destinada à supervisão, coordenação e gerência para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de teleatendentes;
- d. Permitir aos Supervisores e Coordenadores a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- e. Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja, restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos 03 (três) agentes na mesma ligação (ex.: usuário, teleatendente e supervisor);
- f. Possibilitar que o teleatendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor, com no mínimo 10 opções (ex.: banheiro, desligar chamada, transferência, etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos de Computer Telephony Integration – CTI;
- g. Deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos. A fila de espera não poderá ser superior a 120 (cento e vinte) segundos, devendo a ligação ser finalizada com mensagem informativa ao usuário ao término deste período;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	731
Rubrica	

- h. O sistema de DAC deverá ter capacidade de rotear uma ligação, baseada na especialidade de um teleatendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo ou por especialidade;
- i. Permitir ao supervisor visualizar na tela da aplicação de atendimento informações sobre o seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos teleatendentes (quantidade de teleatendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- j. Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
- k. Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário da Ouvidoria Municipal em fila;
- l. Gerenciar a comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol) e sob uma mesma rede de dados;
- m. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- n. Permitir ao teleatendente visualizar o desempenho tanto individual (nome, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status do teleatendente);
- o. Permitir que a ligação telefônica seja automaticamente liberada quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- p. Roteamento de chamadas para teleatendente há mais tempo livre ou com prioridade para usuários especiais, levando-se em consideração os Pontos de Atendimento na Central;
- q. Permitir o gerenciamento, através da supervisão em tempo real, dos Pontos de Atendimento.

4.13.2. O Sistema de gerenciamento das chamadas e relatórios de desempenho da Central (URA e DAC) deverá permitir a monitoração dos dados dos Pontos de Atendimento e grupos de toda a Central, e as informações deverão estar disponíveis no console do ambiente de controle da seguinte forma:

- a. Número dos Pontos de Atendimento logados;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	732
Rubrica	

- b. Número dos Pontos de Atendimento em pausa;
- c. Número dos Pontos de Atendimento disponíveis (logado e livre);
- d. Número de chamadas em espera;
- e. Nível de serviço;
- f. TMA (Tempo Médio de Atendimento);
- g. Número dos pontos de atendimento em chamadas DAC.

4.13.3. O Sistema deverá ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:

- a. Teleatendente há mais tempo livre;
- b. Tempo médio de resposta;
- c. Chamada há mais tempo na fila;
- d. Número de chamadas na fila;
- e. Número de atendentes em disponibilidade;
- f. Especialidade do teleatendente.

4.13.4. A plataforma de comunicação multiserviços IP deverá ter um módulo com a facilidade de gerenciar todos os Pontos de Atendimento e supervisão, de fornecer um conjunto de relatórios estatísticos on-line e histórico via web sobre o desempenho da Central de Atendimento da Ouvidoria Municipal, sempre que necessário. Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada conforme segue:

- a. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e imanipláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- b. Deverá ser disponibilizado relatório em tempo real sobre o estado dos teleatendente, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- c. Deverão ser disponibilizados relatórios históricos dos teleatendentes, sumários, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- d. Os relatórios com resumos diários e mensais devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da Contratada dimensionar o sistema de armazenamento;



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	733
Rubrica	

- e. Após 12 (doze) meses o banco de dados em plenas condições de leitura deverá ser transferido para a Prefeitura Municipal de Maricá, sendo responsabilidade da contratante providenciar o local para armazenamento;
- f. Os relatórios do sistema devem ter interfaces amigáveis, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades;
- g. O sistema deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, deverá ser integrar-se logicamente ao DAC;
- h. O módulo de relatórios deverá ser acessado via web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a contratante;
- i. A gravação de fraseologias para as mensagens de chamadas em espera ocorrerá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada e seu custo deve estar contemplado na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da contratante.

4.14. Facilidade de Gerenciamento para a Rede IP

- 4.14.1. A Contratada deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados, de forma a manter a interoperabilidade fundamental para garantir a necessária integração entre os sistemas de gerenciamento, em especial todos os elementos da rede IP da Central.
- 4.14.2. Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de log de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar a intervenção do teleatendente/administrador de rede por meio de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN.

4.15. Planejamento de Instalação da Central de Atendimento

- 4.15.1. A Contratada deverá instalar a Central de Atendimento da Contratante com estrutura física, localizado no município de Maricá- RJ destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação das Posições de Atendimento (PAs) das equipes de operação de



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	734
Rubrica	

teleatendimento receptivo e ativo, supervisão, de todos os profissionais de coordenação de atividades e de gestão operacional.

4.15.2. A Contratada deverá fornecer e realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para toda a equipe de operação, gestão e suporte, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

4.15.3. A Contratada deverá fornecer e instalar todos os softwares e equipamentos de informática e de telecomunicações necessários à operação da Central, bem como a prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

4.15.4. O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE	Prazos para implantação
Reunião Preliminar.	CONTRATANTE/CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato
Entrega da árvore de voz Inicial, base de conhecimentos, informações a respeito de produtos e serviços da Prefeitura.	CONTRATANTE/CONTRATADA	Até 02 (dois) dias úteis após reunião preliminar.
Homologação da árvore de voz Inicial, base de conhecimentos, informações a respeito de produtos e serviços da Prefeitura.	CONTRATADA	Até 02 (dois) dias úteis após entrega do item anterior.
Reunião de Alinhamento	CONTRATANTE/CONTRATADA	Até 01 (um) dia útil após entrega do item anterior.
Entrega do Plano de Trabalho.	CONTRATADA	Até 02 (dois) dias úteis após reunião de alinhamento
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho.	CONTRATANTE	Até 02 (dois) dias úteis, após entrega.
Ajustes no Plano de Trabalho, quando solicitado pela CONTRATANTE.	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, após avaliação.
Validação do Plano de Trabalho, no caso de ajustes.	CONTRATANTE	Até 02 (dois) dias úteis, após entrega.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	735
Rubrica	

Implantação e início da operação da Central de Atendimento.	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias após emissão da ordem de serviço.
---	------------	--

4.15.5. O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento da Ouvidoria Municipal
2	Indicação do local onde será instalada a Central de Atendimento da Ouvidoria Municipal (endereço completo).
3	Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado.
4	Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para <i>feedback</i> aos teleatendentes de atendimento.
5	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento.
6	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa, que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
7	Plano de instalação e customização das integrações CTI da plataforma de DAC/URA com o Sistema ofertado pela CONTRATADA



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	736
Rubrica	

8	Esquema técnico completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na central de atendimento.
9	Esquema da estrutura física da central incluindo relação de autorizações legais de funcionamento (tais como: alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável), modelo de mobiliário.

4.15.6. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da Ouvidoria Municipal, em até 05 (cinco) dias após a assinatura do Contrato. Caso necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades da Prefeitura.

4.15.7. Todas as demais reuniões necessárias entre as partes durante o período de implantação da Central deverão ocorrer, em princípio, na sede da Ouvidoria Municipal, podendo, a critério da área técnica da Ouvidoria Municipal, serem realizadas no local de instalação da Central.

4.15.8. A Contratante se reserva o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

4.16. Segurança das Informações

4.16.1. A Contratada deverá assegurar o resguardo do sigilo das informações, documentos e bancos de dados da Ouvidoria Municipal, e adotar todas as providências necessárias para esse fim.

4.16.2. Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a Contratada e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

4.16.3. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

4.16.4. Deve também ser expresso claramente, no contrato de trabalho, as penalidades caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após seu término.

4.16.5. A Contratada, e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços, deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

4.16.6. No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Atendimento, deverá constar do contrato de prestação de serviço cláusula de sigilo e de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	737
Rubrica	

penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da Ouvidoria Municipal, mesmo após o término do referido Contrato.

4.16.7. A Contratante deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da Contratada, relacionados com a prestação de serviço à contratante.

4.16.8. Toda informação gerada no âmbito da prestação do serviço é de propriedade da Ouvidoria Municipal o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos teleatendentes, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela CONTRATANTE.

4.16.9. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

4.16.10. A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

4.16.11. A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

4.16.12. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da Ouvidoria Municipal, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da demandante.

4.16.13. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados à mensagens de correio eletrônico não será permitida.

4.16.14. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

4.16.15. Devem ser repassadas à Contratante as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.

4.16.16. Além dos itens de segurança citados acima, a empresa deverá providenciar também:



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	738
Rubrica	

- a. Proteção do setup dos microcomputadores com senha. Observação: a senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
- b. Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para “boot” do computador;
- c. Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
- d. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- e. Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
- f. Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
- g. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- h. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- i. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- j. Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
- k. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- l. O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
- m. Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;
- n. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;
- o. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da Prefeitura e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.
- p. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	739
Rubrica	

- 4.16.17. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.
- 4.16.18. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
- 4.16.19. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- 4.16.20. A Contratada deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros.
- 4.16.21. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.
- 4.16.22. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.
- 4.16.23. A Contratada deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da Ouvidoria Municipal, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.
- 4.16.24. A Contratada deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.
- 4.16.25. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.
- 4.16.26. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.
- 4.16.27. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	740
Rubrica	

- 4.16.28. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente.
- 4.16.29. As credenciais de acesso destinadas à execução de programas, rotinas e procedimentos que demandem acesso automatizado a ativos de Tecnologia da Informação devem ser utilizadas exclusivamente para tal fim e seu uso ordinário por colaboradores não é permitido.
- 4.16.30. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO, DO PRAZO E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 5.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei nº. 10.520/2002, por possuir padrões e características gerais, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado na modalidade pregão.
- 5.2. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.
- 5.3. Nos serviços objeto desta licitação, deverão estar inclusos nos Preços da Contratada todos os custos necessários à realização dos serviços, tais como tributos, contribuições, transporte e treinamento, assim como todos e quaisquer custos com local dos trabalhos, equipamentos e mobiliário necessários à execução dos serviços, incluindo softwares específicos e respectivas licenças de uso, além de suas despesas com manutenção e demais encargos vigentes, na data da apresentação da proposta.

LOCAL E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. A Instalação da Central de Atendimento deverá ser nas dependências da CONTRATADA no mesmo município da sede da CONTRATANTE, tendo em vista a necessidade de agilidade e eficácia das atividades de supervisão a serem levadas a efeito de forma contínua pela CONTRATANTE, como também de sua pronta ação na resolução de eventuais problemas no



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	741
Rubrica	

local da Central de Atendimento, cuja demora pode acarretar prejuízo no atendimento ao munícipe.

6.2. Dias e Horários da Prestação dos Serviços

Serviços de Implantação, Operação e Manutenção da Central de Atendimento ao Cidadão	Dias e Horários
Atendimento Eletrônico (URA)	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.
Atendimento Humano Receptivo, Ativo e Multimeios	5 (cinco) dias por semana, das 8h00 às 20h00
Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório.	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.
Serviço de Monitoria de Qualidade	5 (cinco) dias por semana, das 8h00 às 20h00

DO PREÇO E DO ÍNDICE DE REAJUSTE

7.1. O objeto do presente Edital será contratado pelo preço global anual dos serviços ofertado e apresentado na proposta final da licitante vencedora.

7.2. Os valores do contrato serão fixos e irrevogáveis por um período de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos da Lei.

7.3. Os reajustes a que o Contratado fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com encerramento do contrato.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	742
Rubrica	

DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente, mediante a apresentação da documentação da empresa (Nota Fiscal/ Fatura discriminativa), em duas vias devidamente atestada pela CONTRATANTE;

8.2. Quaisquer valores devidos pela contratante, não pagos nas datas de seus respectivos vencimentos, por sua culpa, serão atualizados financeiramente desde a data devida até a data do efetivo pagamento, tendo como base o artigo 406 do Código Civil, pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

- **EM** = $[(\text{Taxa SELIC}/30) \times N] \times \text{VP}$, onde:
- **EM** = Encargos Moratórios;
- **Taxa SELIC** = Sistema Especial de Liquidação e Custódia;
- **30** = número de dias do mês civil;
- **N** = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- **VP** = Valor da parcela em atraso.

8.3. Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de crédito em conta corrente, em banco e agência, informados até a assinatura do “Termo de Contrato”.

8.4. O pagamento se efetivará após a regular liquidação da despesa, à vista de fatura apresentada pelo contratado, atestada e visada por, no mínimo, 02 (dois) servidores do órgão requisitante.

8.5. O pagamento se realizará mediante encaminhamento de pedido próprio, observado o disposto no Decreto Municipal n.º 158/2018.

DO PREPOSTO E SUAS ATRIBUIÇÕES

9.1. A Contratada deverá, durante todo o período de vigência do Contrato, manter um preposto, a fim de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo ser indicado mediante declaração, na qual deverá constar: nome completo, número de identidade e CPF, endereço, número de telefone, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional e outros que se fizerem necessários.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	743
Rubrica	

9.2. Contratada deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da Contratante, do Gestor e dos Fiscais do Contrato ou de seu substituto, quanto ao cumprimento das Normas Internas, devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados;

9.3. São atribuições do preposto, dentre outras:

- a. Reportar-se ao responsável pela fiscalização do contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- b. Relatar ao responsável pela fiscalização do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- c. Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- d. Encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados; e
- e. Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado.

DA QUALIFICAÇÃO DA EMPRESA A SER CONTRATADA

10.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - OPERACIONAL

- a. A qualificação técnica dar-se-á mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, com a indicação do período de vigência e da comprovação da execução dos serviços;
- b. O atestado de Capacidade Técnica deverá ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços em contratos com quantitativo anual mínimo de 30% do estabelecido no anexo I, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento (Call Center).



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	744
Rubrica	

10.1.1. Os atestados deverão indicar o período da prestação de serviços; local da sua execução; natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

10.1.2. Será admitida a soma dos atestados ou certidões apresentados pelas licitantes, desde que os mesmos, sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

10.1.3. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.

DA DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À HABILITAÇÃO JURÍDICA

11.1. A proponente, conforme o caso, deverá apresentar para fins de sua habilitação jurídica os documentos constantes no artigo 28 da lei n. 8.666/93.

DA DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

12.1. A proponente conforme o caso deverá apresentar para fins de regularidade fiscal e trabalhista os documentos constantes no artigo 29 da lei n. 8.666/93.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

13.2. Deverá possuir recursos de integração de telefonia com computador que permita, por exemplo, armazenamento automático do número do telefone que originou a chamada no registro de atendimento e gravação digital do diálogo de cada atendimento prestado.

13.3. Dispor de sistema de gestão de atendimento, que possibilite acesso via web pela Contratante para:



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	745
Rubrica	

- a. gerenciar em tempo real os níveis de serviço e monitorar on-line os atendimentos realizados no Call Center;
- b. gerar relatórios, pelo menos, no formato de saída PDF, que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 12 (doze) meses.

13.4. Dispor ainda de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que forneça número de protocolo e:

- a. armazene e exiba automaticamente o número do telefone que originou a chamada;
- b. permita que o atendente registre dados do cidadão e do serviço;
- c. armazene os dados do atendimento tais como: data, hora de início e término, serviço selecionado;
- d. mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos dos últimos 12 (doze) meses;
- e. disponibilize link de acesso à página da Ouvidoria na internet; e
- f. viabilize relatórios gerenciais que possibilitem consultar os dados do atendimento, por meio do número do protocolo e permitam gerar outros relatórios a partir do cruzamento dos dados registrados.

13.5. Manter durante a execução do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

13.6. Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE.

13.7. Acatar todas as orientações do setor competente da contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal/comissão contratual e atendendo às reclamações formuladas.

13.8. Substituir, sempre que exigido pela contratante, qualquer dos seus empregados alocados na prestação do serviço, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.

13.9. Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	746
Rubrica	

- 13.10.** Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, devidamente credenciado, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança.
- 13.11.** Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos obedecidos às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 13.12.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saudá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a contratante.
- 13.13.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 13.14.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 13.15.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do Contrato.
- 13.16.** A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à contratante, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a contratante.
- 13.17.** Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como do fornecimento de vales-transporte e vale alimentação/refeição, apresentando, quando solicitado, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros requeridos pela fiscalização, que se fizerem necessários.
- 13.18.** Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da contratante ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	747
Rubrica	

- 13.19.** Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade.
- 13.20.** Responsabilizar-se pela rotina do pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação, avaliação da qualidade do desempenho, manutenção da disciplina, implementação de programas de incentivo e planos de carreira, monitoração dos atendimentos, manutenção de bom clima organizacional, reuniões de avaliação geral, escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças), entre outros.
- 13.21.** Prever a quantidade mínima de empregados para exercer as atividades de recursos humanos e apoio administrativo, com a finalidade de prover a demanda interna operacional.
- 13.22.** Gerenciar os horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços.
- 13.23.** Comunicar por escrito à contratante, qualquer ocorrência ou anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização.
- 13.24.** Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da contratante.
- 13.25.** Fica expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização da contratante.
- 13.26.** Os profissionais disponibilizados pela Contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste Termo de Referência.
- 13.27.** Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a contratante, todos os equipamentos, tecnologia, softwares, infraestrutura, mobiliário e materiais previstos neste Termo de Referência, por meio de equipes técnicas especializadas de suporte em engenharia eletrônica/telecomunicações e análise de sistemas, durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pela contratante.
- 13.28.** Atender ao estipulado nas normas de Segurança e Medicina do Trabalho, no que concerne aos serviços objeto da contratação a seu cargo, assumindo todos os ônus e responsabilidades decorrentes.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	748
Rubrica	

13.29. Repassar à contratante, com antecedência de 30 (trinta) dias do final do Contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, bem como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, os roteiros e esquemas gráficos de árvores de voz em operação no momento da transição e as gravações dos atendimentos realizados.

DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

14.1. A fiscalização da execução do serviço será exercida pela Ouvidoria Municipal através de servidores posteriormente designado, devendo estes ser nomeados por meio de Portaria, neste ato denominado FISCAL, devidamente credenciado, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução, dando ciência de tudo à contratante (art. 67, da Lei 8.666/93);

14.2. Esta fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, não implicando também, co-responsabilidade da contratante ou de seus agentes e prepostos (art. 70, da Lei nº. 8.666/93).

14.3. Nota Fiscal/Fatura referente ao serviço prestado, no setor responsável pela fiscalização do contrato, juntamente com as seguintes certidões:

- a. Certidão Negativa de Débito da Previdência Social - CND.
- b. Certidão de Regularidade do FGTS-CRF.
- c. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.
- d. Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Estadual e Municipal do domicílio;
- e. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. O descumprimento total ou parcial deste contrato poderá, garantida a prévia defesa, rescindir o contrato, cancelando a Nota de Empenho nos termos dos Artigos 77 e 78, sem prejuízo do eventual exercício dos direitos previstos no Artigo 80 e da aplicação das penalidades estabelecidas nos Artigos 86 a 88, todos da Lei nº. 8.666/93;

15.2. A multa moratória prevista no Artigo 86 da Lei nº. 8.666/93, será calculada pelo percentual de 1% (um por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor do fornecimento em atraso, limitado a 10% (dez por cento) deste;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	749
Rubrica	

15.3. A multa a que se refere o Inciso II do Artigo 87 da Lei n.º. 8.666/93 será calculada sobre o valor do fornecimento em atraso, limitado a 10 % (dez por cento) deste;

15.4 . As multas previstas nos itens anteriores são independentes e podem ser cumuladas;

15.5. A CONTRATANTE somente deixará de aplicar eventual sanção caso seja demonstrada a ocorrência de qualquer circunstância prevista no § 1º. do Art. 57 da Lei n.º 8.666/93;

15.6. Da aplicação das penalidades definidas neste item, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

15.7. A sanção estabelecida no § 3º do art. 87 da lei 8.666/93 dispõe que no inciso IV, a sanção é de competência exclusiva da Ouvidoria Municipal, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;

15.8. A sanção estabelecida no inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93 preconiza que a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, terá prazo até 2 (dois) anos;

15.9 . O valor das multas será descontado dos créditos da CONTRATADA, desde já expressamente autorizado.

15.10- Pelo descumprimento de cláusulas contratuais, a Ouvidoria Municipal poderá ainda aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, de acordo com os graus atribuídos, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

Tabela 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Multa de 0,3% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
2	Multa de 0,6% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
3	Multa de 1,2% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
4	Multa de 2,4% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	750
Rubrica	

5	Multa de 4,8% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
6	Multa de 9,6% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência

Tabela 2

Tipo de Infração

Item	Descrição	Grau
1	Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pela Ouvidoria Municipal ou na execução de outras obrigações contratuais, por ocorrência;	1
2	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência;	1
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela Ouvidoria Municipal, desde que pertinentes às suas atividades, por ocorrência;	2
4	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada, por item e por ocorrência;	2
5	Deixar de prestar esclarecimentos à Contratante, por ocorrência;	2
6	Deixar de comunicar, por escrito, à Instituição, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida nos serviços, por fato ocorrido;	3
7	Deixar de designar preposto, por ocorrência;	4
8	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por ocorrência, total ou parcialmente;	4
9	Interromper a realização dos serviços, por ocorrência de paralisação;	5
10	Reter equipamento sem autorização da Contratante;	5
11	Deixar de cumprir prazos contratuais, sem a devida justificativa, por ocorrência;	5
12	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais;	6



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	751
Rubrica	

13	Deixar de fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados ou deixar de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência.	6
----	--	---

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.1. Notificar à Contratada, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.
- 16.2. Manter um Fiscal/comissão do Contrato para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais do serviço.
- 16.3. Fornecer ao preposto da Contratada as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.
- 16.4. Comunicar à Contratada, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave.
- 16.5. Verificar, em relação aos profissionais da Contratada, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência, solicitando sua substituição, se for o caso.
- 16.6. Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe e atitudes comportamentais, o cumprimento das escalas de serviço, as medidas de prevenção de acidentes, a capacitação dos empregados e outras que julgar necessário, sempre em comunicação com a Contratada.
- 16.7. Acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais, com vistas a propor ajuste no plano de ocupação inicial dos Pontos de Atendimento e adequação dos serviços.
- 16.8. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela Contratada, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados.
- 16.9. Impedir que terceiros executem o objeto contratual.
- 16.10. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	752
Rubrica	

- 16.11.** Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da Contratada que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 16.12.** Disponibilizar à Contratada as informações para elaboração de treinamento do pessoal referente ao conteúdo dos produtos e serviços da contratante, bem como noções de segurança da informação e comunicação aplicadas ao Órgão.
- 16.13.** Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato.
- 16.14.** Responsabilizar-se pela condução da solução de problemas ocasionados pela empresa prestadora dos serviços de telecomunicações, vinculada ao serviço de telefonia contratado pela contratante.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 17.1.** A despesa com a presente aquisição ocorrerá à conta da Ouvidoria Municipal
- Ação: 2336
 - Natureza da Despesa 3.3.90.39

DO RECEBIMENTO

- 18.1.** Executado o contrato, o recebimento provisório será realizado nos moldes do art. 73, I, alínea “a”, da Lei nº 8.666/93 e o aceite definitivo nos moldes da alínea “b”, do mesmo dispositivo, sendo determinado que, provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis e, definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis.

DO PRAZO PARA SUBSTITUIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 19.1.** A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes.
- 19.2.** Todos os problemas identificados deverão ser solucionados em até 48h, sujeitando a contratada as penalidades definidas no contrato.



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	753
Rubrica	

DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 20.1.** A licitante quando da apresentação de documentação de habilitação, deverá informar qual o endereço eletrônico será utilizado para trocas de correspondências, comunicados, termos contratuais, empenhos e demais atos pertinentes a fiel execução do objeto contratado.
- 20.2.** O contrato poderá ser rescindido, por mútuo interesse entre as partes, atendido a conveniência da contratante, recebendo o contratado o valor correspondente ao objeto correspondente, bem como de forma imediata e independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial;
- 20.3.** O contrato deverá ser publicado, por meio de extrato no Jornal Oficial do Município, nos termos do parágrafo único, do Art. 61, da Lei nº. 8.666/93;
- 20.4.** É vedada a subcontratação, cedência ou transferência da execução do objeto, no todo ou em parte, a terceiro, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, sob pena de rescisão;
- 20.5.** Os casos omissos e as dúvidas que surgirem quando da execução do contrato, serão resolvidas entre as partes contratantes por meio de procedimentos administrativos.

DA APROVAÇÃO

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO			
Nome	Lotação	Matrícula	Requisitante



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	754
Rubrica	

De acordo,

Rubem da Silva Pereira

Ouvidoria Municipal

Mat. 112.084

Maricá, 25 de julho de 2022.





Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	755
Rubrica	

ANEXO I

Memória de Cálculo - Estimativa Volumétrica e de Tempo Médio de Atendimento (TMA)

■ Estimativa do Volume de Ligações

Adotou-se parâmetros comparativos com município de porte populacional equiparável e serviço de Central de Atendimento similar ao proposto por Maricá, conforme tabela abaixo:

MEMÓRIA DE CÁLCULO DAS ESTIMATIVAS DO VOLUME DE LIGAÇÕES	
Serviço Similar:	
* Prefeitura Municipal de Itatiba - SP (Fonte: TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO ELETRÔNICO - Edital 127/2018)	
Nº de ligações/Atendimentos Médios /mês – 2º Semestre do 2º Ano	18.664
População da cidade de Itatiba/SP (IBGE) 2019	120.858
Relação entre o nº de habitantes e o nº de ligações/atendimentos	15,44%
Maricá:	
População do Município de Maricá (IBGE) 2019	161.207
Estimativa do volume de contatos para o serviço da Central de Atendimento do município de Maricá:	
TMA Adotado TR Maricá (min.)	5
Relação entre o nº de ligações e nº de habitantes em serviço similar da Prefeitura do Município de Itatiba/SP	15,44%
Aplicando-se o percentual acima sobre a população estimada do Município de Maricá, obteremos um volume estimado mensal de contatos para o serviço da Central de Atendimento de:	24.895

■ Estimativa do Tempo Médio de Atendimento (TMA)

A proposta de 5 (cinco) minutos como TMA - Tempo Médio de Atendimento, foi baseada nos níveis de complexidade de acessos disponíveis para a implantação do serviço no município de Maricá e em análises comparativas de históricos de atendimentos apresentados em processos licitatórios similares, conforme descritivo abaixo:

- Portal 1746 do Município do Rio de Janeiro (Anexo II - Projeto Básico, Páginas 62 e 63 - Pregão Presencial 40/2009, Processo Administrativo 01/004.125/2009). Este



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	756
Rubrica	

certame apresentou uma **média de 6'44" (seis minutos e quarenta e quatro segundos)** de tempo médio de atendimento - TMA.

- **Central de Atendimento ao Cidadão, do município de Itatiba/SP** (*Edital 127/2018 - Pregão Presencial 106/2018 - item 4.1 - pág. 28 -nível I*), com tempo médio estimado de **5' (cinco minutos)** e tempo médio de atendimento - TMA.

Destarte, como na estimativa volumétrica, adotou-se parâmetros comparativos com município de porte populacional equiparável e serviço de Central de Atendimento similar ao proposto por Maricá.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - MARICÁ					
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD. CHAMADA ESTIMADA MENSAL (A)	QUANT. ATENDIMENT O DIA (B)	QUANT. DE MINUTOS TOTAL PARA ATENDIMENTO DAS UPAS/ DIA (C)	QUANT. DE UPAS ESTIMADA PARA ATENDER A DEMANDA (D)
1	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e/ou Atendimento Multimeios)	24.895	1.132	5.660	18

Onde:

(A) = Estimativa do volume de ligações mensal

(B) = A/22 (dias úteis estimado no mês)

(C) = B*5 (Minutos estimados por chamada)

(D) = C/310 (Minutos de trabalho estimado por atendente dia - 5h10m de efetivo atendimento descontando o período legal de descanso para uma jornada de 06hs).



Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	757
Rubrica	

ANEXO II - CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO															TOTAL GERAL
ITEM	DESCRIÇÃO	-	MÊS 01	MÊS 02	MÊS 03	MÊS 04	MÊS 05	MÊS 06	MÊS 07	MÊS 08	MÊS 09	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12	
1	Implantação e início da operação da Central de Atendimento (física, mobiliária e outros, na forma do item 4.15)	%	3,33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-
		R \$													-
2	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e Atendimento Multimídia)	%	0%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	-
		R \$	-												-
3	Serviço de Disponibilização de URA, Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	-
		R \$													-
4	Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório.	%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	-
		R \$													-



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	758
Rubrica	

5	Serviço de Monitoria de Qualidade	%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	1,66%	-
		R \$													-
TOTAL ACUMULADO MÊS		%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100%
		R \$													R\$ 0,00

Nota 1	O proponente deverá apresentar devidamente preenchido o “Cronograma Físico-Financeiro”, conforme modelo deste Anexo
Nota 2	O Cronograma Físico-Financeiro deverá apresentar compatibilidade com a proposta apresentada pela proponente
Nota 3	Todos os custos dos serviços descritos no Termo de Referência deverão ser considerados para a composição do Cronograma Físico Financeiro, tais como tributos, contribuições, transporte, treinamento, equipamentos, mobiliários, incluindo softwares específicos e respectivas licenças de uso, além de suas despesas com manutenção e demais encargos vigentes.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	759
Rubrica	

ANEXO IV

A – MINUTA CONTRATUAL

MINUTA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
_____, QUE ENTRE SI
CELEBRAM O MUNICÍPIO DE MARICÁ E _____

O **MUNICÍPIO DE MARICÁ**, pessoa jurídica de direito público interno, cuja Prefeitura tem sede na Rua _____, Centro, Maricá, CNPJ nº _____, doravante denominado **MUNICÍPIO**, representado neste ato pelo Ilmo. Sr. Secretário Municipal de _____, Sr. _____ (qualificar) e a empresa _____ situada na _____, e inscrita no CNPJ sob o nº _____, Inscrição Estadual _____, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por _____ (IDENTIFICAR REPRESENTANTE E QUALIFICAR) resolvem celebrar o presente **CONTRATO** DE

_____, conforme autorizada no **processo administrativo nº _____**, oriundo da licitação sob a modalidade _____ nº ____/____, aplicando-se a este contrato as normas gerais da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, o Decreto Municipal 158 de 2018, demais legislações aplicáveis ao tema, bem como as cláusulas e condições seguintes:

ÍNDICE

DO OBJETO
DO PRAZO
DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO
DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
DA REMUNERAÇÃO CONTRATUAL
DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
DA EXECUÇÃO
DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO
DA RESPONSABILIDADE
DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
DA GARANTIA
DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO
DA EXCEÇÃO DE IMPEDIMENTO
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES
DO RECURSO AO JUDICIÁRIO
DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA
DA RESCISÃO
DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO
DA CONTAGEM DOS PRAZOS
DO FORO DE ELEIÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO :O presente contrato tem por objeto _____, com base nas exigências do Projeto Básico/Termo de Referência (anexo_____) bem como nas diretrizes que seguem.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO: O prazo de vigência do presente contrato é de _____, contados a partir da data de sua assinatura, conforme cronograma de execução em anexo, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, em decorrência de possui natureza jurídica de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	760
Rubrica	

serviços contínuos. **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO:** Constituem obrigações do **MUNICÍPIO**: a) realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato; b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato; c) exercer a fiscalização do contrato; d) Cumprir as disposições do projeto básico a ele inerentes. **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** Constituem obrigações da **CONTRATADA**: a) prestar os serviços de acordo com as normas aplicáveis, em face da legislação vigente e das determinações e dados contidos neste contrato e no projeto básico/termo de referência; b) observar os prazos especificados pela Secretaria no Cronograma de Execução e nos casos omissos; c) prestar, sem quaisquer ônus para o **MUNICÍPIO**, as correções e revisões de falhas ou defeitos verificados na execução contratual, sempre que a ela imputáveis; e) acatar as instruções emanadas da fiscalização; f) realizar o reparo ou o refazimento do serviço em no máximo _____ (_____) _____, caso sejam constatadas falhas em sua execução; g) atender prontamente aos encargos decorrentes das Leis Trabalhistas e da Previdência Social, assim como encargos fiscais e trabalhistas nos termos do Art. 71 da Lei Federal nº 8.666/93; h) manter-se durante toda a execução do contrato às condições de habilitação exigidas durante a licitação. i) atender a todas as obrigações decorrentes do presente instrumento contratual e do projeto básico/termo de referência; j) prestar os serviços e, quando for o caso, fornecer os produtos inerentes a execução do serviços de acordo com a normas vigentes e dentro dos referidos prazos de validade. **CLÁUSULA QUINTA - DA REMUNERAÇÃO CONTRATUAL** Dá-se a este contrato o valor total estimado de R\$ _____ (_____), sendo este valor passível de alteração pela ocorrência de eventos supervenientes que alterem o equilíbrio econômico-financeiro, nos moldes do art. 65 e §§ da Lei Federal nº 8.666/93. **Parágrafo único.** O valor total do contrato é composto de acordo com preços unitários: (INSERIR) **CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:** As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das dotações orçamentárias abaixo classificadas: Fonte de Recurso: _____; Elemento de Despesa: _____; Programa de Trabalho: _____; Nota de Empenho: _____. **NOTA: Para os casos que a legislação permita que o Empenho seja parcial, em decorrência da vigência do contrato ultrapassar o exercício financeiro vigente, deve ser informada a dotação orçamentária em que a despesa restante será bloqueada e empenhada no exercício seguinte.** **CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXECUÇÃO:** O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. **Parágrafo primeiro.** A **CONTRATADA** iniciará a execução do serviço dentro de no máximo ____ (____) após recebimento da ordem de serviço. **Parágrafo segundo.** A **CONTRATADA** empregará os bens e os recursos humanos necessários para a boa execução do objeto do presente instrumento, conforme planilha estimada de pessoas que será emitida pelo **MUNICÍPIO** sempre que necessário. **Parágrafo terceiro.** A execução do objeto contratual observará o descrito no Projeto Básico/Termo de Referência, podendo ser acrescido, revisto e alterado mediante justificada necessidade e aprovação, considerados o estudo de viabilidade econômica, a dotação orçamentária, condições operacionais, assegurados o equilíbrio econômico-financeiro e os limites legais aplicáveis. **CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL:** A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros designados pelo **MUNICÍPIO**, à qual compete: a) fazer cumprir a especificação do objeto e demais condições constantes deste contrato; notificar a **CONTRATADA** acerca da prática de infrações que ensejem a aplicação das penas previstas na cláusula décima quarta; b) suspender a execução do serviço julgado inadequado; c) sustar o pagamento das faturas no caso de inobservância pela **CONTRATADA** de qualquer obrigação prevista neste contrato; d) exigir a substituição de qualquer empregado da **CONTRATADA**, vinculado à execução contratual, cuja atuação, permanência ou comportamento seja julgado prejudicial, inconveniente ou insatisfatório à disciplina ou ao interesse dos serviços, sem que essa decisão acarrete qualquer ônus ao **MUNICÍPIO**. **Parágrafo primeiro.** Cabe recurso das determinações tomadas pela Comissão prevista no *caput* desta cláusula, a qualquer tempo durante a vigência deste contrato, exceto no caso da aplicação de penas, para as quais se observará o prazo previsto na cláusula décima quarta. **Parágrafo segundo.** A **CONTRATADA** facilitará, por todos os meios ao seu alcance, a ampla fiscalização do **MUNICÍPIO**, promovendo o fácil acesso às dependências da **CONTRATADA**, podendo lhe ser exigido o fornecimento de veículo necessário à diligência da fiscalização. **Parágrafo terceiro.** A



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	761
Rubrica	

CONTRATADA atenderá prontamente às observações e exigências que lhes forem apresentadas pela fiscalização. **Parágrafo quarto.** A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades. **Parágrafo quinto.** A instituição e a atuação da fiscalização do **MUNICÍPIO** não excluem ou atenuam a responsabilidade da **CONTRATADA** nem a exime de manter fiscalização própria. **Parágrafo sexto.** Os membros da comissão de fiscalização, sob pena de responsabilização administrativa, anotarão em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação. **Parágrafo sétimo.** Quaisquer entendimentos entre a fiscalização e a **CONTRATADA**, desde que não infrinjam nenhuma cláusula contratual, serão feitos por escrito, não sendo tomadas em consideração quaisquer alegações da **CONTRATADA** com fundamento em ordens ou declarações verbais. **Parágrafo oitavo.** O objeto do contrato será recebido após a devida conclusão, definitivamente, após parecer circunstanciado da comissão de fiscalização, após decorrido o prazo de ____ (____) dias de observação e vistoria, contados a partir do recebimento provisório, que se dará imediatamente após a entrega, desde que comprovado o exato cumprimento das obrigações contratuais. **Parágrafo nono.** Caso seja verificado defeito ou desconformidade na prestação dos serviços, o fato será comunicado à **CONTRATADA**, que deverá promover as correções necessárias no prazo fixado no comunicado, sem prejuízo das sanções aplicáveis. **CLÁUSULA NONA - DA RESPONSABILIDADE:** A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **MUNICÍPIO** ou a terceiros, usuários dos serviços ou não, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração. **Parágrafo primeiro.** A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o **MUNICÍPIO**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos devidos à **CONTRATADA**. **Parágrafo segundo.** A ausência da apresentação dos documentos mencionados no parágrafo primeiro desta cláusula ensejará a retenção do valor do pagamento da parcela(s) devida(s), que só poderá ser realizado mediante a regularização da falta. **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:** O **MUNICÍPIO** fará o pagamento das parcelas referentes à prestação dos serviços por meio de depósito em conta bancária a ser indicada pela **CONTRATADA** e aceita pelo **MUNICÍPIO** em conformidade com o projeto básico/termo de referência presente no anexo ____, **Parágrafo primeiro.** O valor devido será confirmado pelo registro dos serviços executados no período, que deverá se realizar por meio de servidores indicados pelo **MUNICÍPIO** em até dez dias após o prazo previsto para conclusão da etapa, considerando-se os preços unitários. **Parágrafo segundo.** Para fins de pagamento prevalecerá o valor correspondente aos serviços efetivamente registrados se for inferior ao previsto no cronograma de desembolso para a respectiva etapa. **Parágrafo terceiro.** Não serão considerados nas medições quaisquer serviços executados que não estejam discriminados na planilha de quantitativos e custos unitários. **Parágrafo quarto.** O pagamento se realizará mediante encaminhamento de pedido próprio, observado o disposto no Decreto Municipal nº 158/2018. **Parágrafo quinto.** O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias, contados da data da data final do período de adimplemento de cada parcela, nos termos do art. 40, XIV, a da lei 8666/93. **Parágrafo sexto.** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso e reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação. **Parágrafo sétimo.** Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa do Município, o valor devido será acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento), por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida. O pagamento do acréscimo a que se refere o item anterior será efetivado mediante autorização expressa do Chefe do Executivo, em processo próprio, que se iniciará com o requerimento da **CONTRATADA** dirigido ao Gabinete do Prefeito. Caso o Município antecipe o pagamento da **CONTRATADA**, poderá ser descontado da importância devida 0,033 % (trinta e três milésimos por cento) por dia de antecipação. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA** O **MUNICÍPIO**, a qualquer tempo, poderá exigir a prestação de garantia, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93, no patamar de até 5% (cinco por cento) do valor total máximo do contrato, a ser



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	762
Rubrica	

restituída após sua execução satisfatória. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO:**

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 65 e §§ da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXCEÇÃO DE INADIMPLENTO: Constitui cláusula de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade de opor perante o Município a exceção de inadimplemento como fundamento para a interrupção unilateral do serviço. **Parágrafo único.** A suspensão do contrato, a que se refere o art. 78, XIV e XV da Lei Federal nº 8.666/93, se não for objeto de prévia autorização da Administração, deverá ser requerida judicialmente, mediante demonstração dos riscos decorrentes da continuidade da execução do contrato, sendo vedada a sua suspensão por decisão unilateral da **CONTRATADA**. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E**

DEMAIS PENALIDADES: A inexecução do serviço, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades: a) advertência; b) multa diária de ____% (____ por cento) sobre o valor correspondente ao total da etapa em atraso; c) multa de até ____% (____ por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de ____% (____ por cento); d) multa de até ____% (____ por cento) do valor total do contrato em caso de rescisão contratual por culpa da **CONTRATADA**; e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos. f) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade prevista no subitem anterior, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “e”. **Parágrafo primeiro.** A imposição das penalidades é de competência exclusiva do **MUNICÍPIO**, assegurados a ampla defesa e o contraditório. **Parágrafo segundo.** A contratada será notificada sobre a anotação da infração contratual e terá 5 (cinco) dias úteis para apresentar sua defesa, contados da data do recebimento da notificação, sendo o prazo ampliado para 10 (dez) dias na hipótese prevista na alínea “f” do caput desta cláusula. **Parágrafo terceiro** - A sanção prevista nas alíneas b, c e d do caput desta Cláusula poderá ser aplicada cumulativamente à qualquer outra. **Parágrafo quarto.** Os valores das multas serão deduzidos da garantia prestada, mas caso essa não tenha se verificado ou sendo insuficiente, será promovido o desconto sobre o primeiro documento de cobrança apresentado pela **CONTRATADA** após aplicação da sanção, permanecendo o desconto sobre os pagamentos sucessivos até completa quitação.

Parágrafo quinto. A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia. **Parágrafo sexto.** A aplicação das sanções previstas nesta cláusula observará o disposto no Decreto Municipal 158/2018. **Parágrafo sétimo.** O prazo da suspensão ou da declaração de inidoneidade será fixado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO RECURSO AO JUDICIÁRIO:**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente, caso sejam superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face do **MUNICÍPIO**. **Parágrafo único** - Caso o **MUNICÍPIO** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA:** O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO:** O presente contrato poderá ser rescindido por: a) Ato unilateral do **MUNICÍPIO**, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei nº 8.666/93; b) Por acordo entre as partes, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666/93; c) Por decisão judicial, nos termos da legislação aplicável. **Parágrafo primeiro** – Constituem motivos para rescisão do contrato os termos estabelecidos nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93. Os casos de rescisão contratual serão formalmente



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARICÁ
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura Municipal de Maricá	
Processo Número	4358/2021
Data do Início	19/04/2021
Folha	763
Rubrica	

motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e à prévia e ampla defesa. **Parágrafo segundo** - A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação no órgão oficial de divulgação do Município de Maricá. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO**

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo previsto na legislação pertinente, no veículo de publicação oficial do Município, correndo os encargos por conta do **MUNICÍPIO**.

Parágrafo primeiro - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato. **Parágrafo segundo** - O **MUNICÍPIO** encaminhará cópia deste contrato ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, após assinatura das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA CONTAGEM DOS PRAZOS: Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO DE ELEIÇÃO:** Fica eleito o Foro da Cidade de Maricá, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Maricá, _____

Pela CONTRATANTE:
TESTEMUNHAS

Pela CONTRATADA:

1 -

2 -

