

**EDITAL**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021 - UASG: 925403**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2021/113111**

**1. PREÂMBULO**

O Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará – IGEPREV, CNPJ: 05.873.910/0001-00. Autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com sede e foro em Belém, Capital do Estado do Pará, neste ato representado por seu Presidente, Sr. ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA, tendo sido designado o Pregoeiro e a Equipe de Apoio pela Portaria nº 231, de 08 de julho de 2020, publicada no Diário Oficial do Estado nº 34.276 de 09 de julho de 2020, levam ao conhecimento dos interessados que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, tendo por critério de julgamento o valor do **TOTAL DO ITEM (ÚNICO E COMPOSTO POR SUBITENS)**, modo de disputa **ABERTO E FECHADO**, sob o regime de execução indireta, nas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos. O procedimento licitatório obedecerá ao disposto seguinte legislação: **Lei nº 10.520**, de 17 de julho de 2002 (Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 10.024**, de 20 de setembro de 2019 (Regulamenta o pregão na forma eletrônica); **Lei Estadual nº 6.474**, de 06 de agosto de 2002; **Decreto Estadual nº 534**, de 4 de fevereiro de 2020; **Lei Complementar Federal nº 123**, de 14 de dezembro de 2006 (Estatuto da microempresa e empresa de pequeno porte) e sua alteração LC 147/14; **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); **Decreto Estadual nº 877**, de 31 de março de 2008 (Dispõe sobre o pagamento de fornecedores da Administração Pública e Indireta do Governo do Estado do Pará); subsidiária a **Lei Federal nº 8.666**, de 21 de junho de 1993 (Lei de licitações e contratos administrativos) e legislação correlata, bem como, as exigências previstas neste Edital e seus anexos.

**2. INFORMAÇÕES GERAIS**

A licitação será realizada em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases. A retirada do edital se dará a partir da data de publicação do aviso no Diário Oficial do Estado, nos sites de compras do Governo Federal [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e do Governo Estadual [www.compraspara.pa.gov.br](http://www.compraspara.pa.gov.br) e no site oficial do Instituto [www.igeprev.pa.gov.br](http://www.igeprev.pa.gov.br).

-Data da Realização: 26/05/2021  
-Horário: 13h (Horário de Brasília)  
- Acesso eletrônico à participação: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)  
-Acesso ao edital: [www.compraspara.pa.gov.br](http://www.compraspara.pa.gov.br), [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.igeprev.pa.gov.br](http://www.igeprev.pa.gov.br)  
-UASG: 925403 – Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará.

2.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico estabelecidos no item acima, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

2.2. **Os pedidos de esclarecimentos** e informações referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, através do e-mail: [licitacoes@igeprev.pa.gov.br](mailto:licitacoes@igeprev.pa.gov.br), devendo o Licitante mencionar o número do processo licitatório.

2.2.1 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

2.2.2 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

2.3 **As impugnações** a este edital poderão ser feitas, por qualquer pessoa, até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, na forma eletrônica via internet, através do e-mail: [licitacoes@igeprev.pa.gov.br](mailto:licitacoes@igeprev.pa.gov.br), decaindo desse direito quem não o fizer no prazo estipulado. Apontando as falhas ou irregularidades que o viciariam.

2.3.1 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da data de recebimento da impugnação.

2.3.2 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

2.3.3 Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

2.3.4 Se houver interesse, a licitante poderá solicitar **visita técnica** a fim de verificar as condições gerais para elaboração de sua proposta, devendo esta ser agendada através do telefone (91) 3182-3507 em até **01 (um) dia antes da abertura do certame**, no horário de 08h as 17h, conforme conveniência da administração.

### **3. DO OBJETO**

3.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de Telefonista de Central de Atendimento, com implantação de Call Center, realização de atendimento receptivo e ativo telefônico e eletrônico, em modalidade Contact Center, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários do IGEPREV e ao público em geral, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes em Termo de Referência.

3.2 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

3.3 Maiores detalhes sobre a execução do serviço, bem como informações complementares para melhor dimensionamento da proposta, constam em Termo de Referência, anexo a este Edital.

### **4. DO CREDENCIAMENTO**

4.1. O Credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no site **[www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**.

4.2. O Credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

4.3. O Credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante, ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao IGEPREV, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

## **5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA**

5.1. As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta da classificação orçamentária:

- Unidade Orçamentária: 84201- Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará;
- Unidade Gestora: 840201 - Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará;
- Programa do PPA 2020/2023: 1297 – Manutenção da Gestão;
- Classificação Funcional Programática: 09.122.1297-8338 - Operacionalização de Ações Administrativas;
- Fonte de Recursos: 0261006360: Recursos Próprios Diretamente Arrecadados pela Administração Indireta.;
- Natureza de Despesa: 339037 – Locação de Mão de Obra.

## **6. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

6.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, devidamente comprovado (Ex: Contrato Social, CNPJ, entre outros).

6.2. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:

- I. credenciar-se previamente no Sicaf ou, na hipótese de que trata o §2º do art. 5º, no

sistema eletrônico utilizado no certame;

II. remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema, os **documentos de habilitação e a proposta** e, quando necessário, os documentos complementares;

III. responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

IV. acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.3. Como requisito para a participação neste Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que:

**6.3.1** Detém a condição de microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), nos termos da Lei Complementar nº. 123 de 14 de dezembro de 2006;

**6.3.2** Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

**6.3.3** Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**6.3.4** Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

**6.3.5** Que a proposta foi elaborada de forma independente;

**6.3.6** Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

6.5 **Não poderão participar deste Pregão Eletrônico:**

**6.5.1** Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

**6.5.2** Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

**6.5.3** Empresas com sócios administradores ou representantes em comum, se participantes do mesmo item;

**6.5.4** Empresas controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

**6.5.5** Cooperativas;

**6.5.6** Entidades sem fins lucrativos;

**6.5.7** Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

**6.5.8** Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei n.º 8.666/93.

**6.5.9** Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

**6.5.10** Pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

**6.5.9** Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III,

do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

6.6 O descumprimento de qualquer condição de participação ou a declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **7 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

7.1 A licitante deverá elaborar sua proposta considerando o **VALOR ANUAL DO ITEM (ÚNICO E COMPOSTO DE SUBITENS)**.

7.2 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, **concomitantemente com os documentos de habilitação** exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

7.3 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

7.4 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123, de 2006.

7.5 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

7.6 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

7.7 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

7.8 Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à

confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, no prazo de 2 (duas) horas, conforme § 2º do art. 38 do Decreto nº 534/2020.

7.9 A proposta atualizada, os documentos de habilitação e os anexos remetidos via meio eletrônico deverão ser encaminhados originais, ou em cópias autenticadas ao seguinte endereço: Av. Alcindo Cacela, nº 1962, bairro Nazaré, CEP: 66040-020, Belém/PA (INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPREV), no prazo de até 5 (cinco) dias.

7.10 O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

7.11 A falsidade da declaração sujeitará o licitante às sanções previstas em lei.

## **8 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

8.1 A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o preço (unitário e total e mensal e anual, se for o caso), a descrição minuciosa do objeto ofertado, devendo constar procedência e todos os detalhes de relevância do objeto, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

8.2 Se for o caso, junto à proposta deverá ser encaminhada planilha de custos e formação de preços, conforme modelo estabelecido pela IN/MPOG/SLTI nº 05/2017.

8.3 As propostas terão validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.

8.3.1 Esse prazo fica suspenso pelo tempo necessário à conclusão de diligências e no caso de interposição de recurso, inclusive até seu julgamento;

8.4 Serão desclassificadas:

- a. As propostas que não atendam às exigências ao ato convocatório da licitação;
- b. As propostas que apresentarem valores unitários e/ou global, manifestamente inexequíveis nos termos do art. 48 da lei 8.666/93, ou aqueles que não venham a ter demonstrado sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto



do contrato, bem como aqueles que não atenderem ao § 3º, art. 44 da Lei n.º 8.666/93;

8.5 Se for o caso, é vedado à proponente incluir na Planilha de Custos e Formação de Preços:

- a. rubrica para pagamento do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido – CSLL (Súmula TCU nº 254/2010);
- b. rubrica denominada “verba” ou “verba provisional”, pois o item não está vinculado a qualquer contraprestação mensurável (Acórdãos TCU nº 1.949/2007 – Plenário e nº 6.439/2011 – 1ª Câmara).

8.6 A inclusão na proposta de item de custo vedado não acarretará a desclassificação do licitante, devendo o pregoeiro determinar que os respectivos custos sejam excluídos da Planilha, adotando, se for o caso, as providências do art. 26, § 3º, do Decreto n.º 5.450/05.

8.7 Na hipótese de contratação com a previsão de itens de custos vedados, tais valores serão glosados e os itens serão excluídos da Planilha, garantidas ampla defesa e contraditório.

8.8 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 9. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

9.1. A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

9.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o **Pregoeiro** e as **licitantes** ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

9.3. Cabe à **licitante** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

## 10. DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS

- 10.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.
- 10.2. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.
- 10.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.
- 10.4. Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 10.5. Somente as **licitantes** com propostas classificadas participarão da fase de envio de lances.

## 11. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 11.1. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**aberto e fechado**”.
- 11.2. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos.
- 11.3. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 11.4. Encerrado o prazo, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 11.5. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições do subitem anterior, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- 11.6. Na ausência de lance final e fechado classificado, haverá o reinício da etapa fechada para

que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após essa etapa, o disposto no § 4º do Decreto Estadual nº 534/2020.

11.7. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no § 5º deste artigo.

11.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

11.9. Durante a sessão pública **durante a fase aberta**, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

11.10. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento de aceitação/classificação da proposta serão de exclusiva e total responsabilidade da **licitante**, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

11.11. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

11.12. Se ocorrer a desconexão para o **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às **licitantes**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

11.13. No caso de a desconexão para ao **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do **Pregão** será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa às participantes no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

11.14. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

11.15. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

## 12. DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

12.1. Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital, conforme art. 38 do Decreto Estadual n.º 534/2020.

12.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12.3. **Encerrada a negociação** a licitante detentora da melhor oferta deverá enviar sua Proposta de Preços assinada, digitalizada e **atualizada** em conformidade com o último lance ofertado **no prazo de 02 (duas) horas**, contado da convocação efetuada pelo **Pregoeiro** por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema Comprasnet.

12.4. O valor da Proposta deverá englobar todas as despesas referentes ao fornecimento, bem como todos os tributos, frete até o destino (sede da IGEPREV), encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outras despesas e insumos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

12.5. A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita execução do objeto desta licitação, inclusive quanto à entrega e/ou descarga, será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimos após a aceitação da proposta.

### 12.6. Na formulação da Proposta de Preços, o licitante deve informar os seguintes dados:

a. Preço ajustados ao lance final **UNITÁRIO E TOTAL**, em valor líquido em moeda corrente nacional, com aproximação de até duas casas decimais, não podendo exceder o valor do lance final.

b. Informar a marca do produto a ser entregue, se for o caso.

c. **Informar o nome do Banco, número da Agência e número da Conta Corrente para efeito de depósito referente ao pagamento, na forma do Decreto Estadual n.º 877, de 31 de março de 2008, publicado no DOE n.º 31.139, de 01/04/2008 e Instrução Normativa n.º 0018, de 21 de maio de 2008 da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFA, publicada no DOE n.º 31.174, de**

**23/05/2008.**

d.1 Caso a licitante não possua, desde já, conta corrente no Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ, se compromete, por ocasião da contratação, em providenciar a abertura de conta corrente para receber os pagamentos decorrentes da contratação deste pregão.

d. O prazo de validade de Proposta de Preços apresentada é de 60 (sessenta) dias a contar da data de seu recebimento (art. 9º, inciso XXVIII da Lei Estadual n.º 6.474/2002, combinado com o art. 28, § 4º do Decreto Estadual n.º 2.069/2006).

12.7. Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda todas as exigências.

12.8. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

12.9. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, fica a licitante vencedora liberada dos compromissos assumidos.

### **13. DA HABILITAÇÃO**

13.1. Para habilitação da licitante vencedora será exigida, exclusivamente, a documentação relativa:

#### **13.1.1 Habilitação Jurídica:**

I - cédula de identidade;

II - registro comercial, no caso de empresa individual;

III - 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;

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

V - 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.

#### **13.1.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista, conforme o caso:**

I - prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Geral de Contribuintes (CGC);

II - prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III - prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV - prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

V – prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

#### **13.1.3 Qualificação Técnica:**

I - registro ou inscrição na entidade profissional competente, se for o caso;

II - um ou mais atestado(s) de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;

III - prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso.

#### **13.1.4 Qualificação Econômico-Financeira:**

I - 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, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

II - Comprovação da boa situação financeira da licitante, aferida com base nos índices de liquidez geral (LG), solvência geral (SG) e liquidez corrente (LC) maiores que um ( $>1$ ), analisadas e informadas automaticamente pelo SICAF, conforme item 7-V da IN/MARE nº 05/95.

III - Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo cartório distribuidor da sede da licitante ou certidão negativa de execução patrimonial, expedida pelo cartório distribuidor do domicílio da pessoa física (proprietária ou sócia da empresa licitante), dentro do prazo de validade estabelecido pelo emitente da certidão, e data de emissão não superior a 90 (noventa) dias.

#### **13.1.5 Outras Certidões Obrigatórias:**

##### **I – Preenchimento das Declarações Obrigatórias conforme modelos (Anexo III deste Edital);**

13.2. A habilitação da licitante vencedora poderá ser verificada “on-line” no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, após a análise e julgamento da Proposta.

13.3. Também poderão ser consultados outros sítios oficiais, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida ou para dirimir dúvidas.

13.4. Caso o pregoeiro julgue necessário, os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em cartório competente ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples acompanhadas do original para cotejamento.

13.5. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos;

13.6. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem as exigências deste item 13 deste Edital.

13.7. Em se tratando de **microempresa ou empresa de pequeno porte**, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do IGEPREV, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

13.8. A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao **Pregoeiro** convocar as **licitantes** remanescentes, na ordem de classificação.

13.9. Se a proposta não for aceitável, ou se a **licitante** não atender às exigências de habilitação, o **Pregoeiro** examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

13.10. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

**13.10.1. SICAF;**

**13.10.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).**

13.11. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

## **14 DO RECURSO**

14.1 Declarado o vencedor, o **Pregoeiro** abrirá prazo mínimo de 20 (vinte) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.



14.2 A **licitante** que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais **licitantes**, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente. Após o prazo das contrarrazões o pregoeiro tomara sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias.

14.3 O **Pregoeiro** examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

14.4 A ausência de manifestação no prazo estabelecido autoriza o **Pregoeiro** a adjudicar o objeto à **licitante vencedora**.

14.5 Para efeito do disposto no § 5º do artigo 109 da Lei nº 8.666/1993, fica a vista dos autos do processo franqueada aos interessados.

14.6 À autoridade competente cabe decidir os recursos contra os atos do Pregoeiro, quando este mantiver sua decisão (art. 45 do Decreto Estadual n.º 534/2020).

14.7 O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **15 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

15.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

15.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

15.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

15.2 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

15.3 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, e-mails, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

## **16 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

16.1 O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

16.2 A homologação deste Pregão compete ao Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará - IGEPREV.

## **17 DO SANEAMENTO DA PROPOSTA E DA HABILITAÇÃO**

17.1 O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 8.972, de 13 de janeiro de 2020.

17.2 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o caput, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

## **18 DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

18.1 Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo de até 60 (sessenta) dias.

18.2 A contratação será formalizada com a assinatura de contrato, o qual terá vigência inicial de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Lei n.º 8.666/1993.

18.3 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

18.4 Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções de que trata o art. 49.

18.5 O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias.

## **19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

19.1 As sanções constam no item 19 do Termo de Referência (Anexo I)

## **20 DO PAGAMENTO**

20.1 A **CONTRATADA** apresentará nota fiscal eletrônica para liquidação e pagamento da despesa pela **CONTRATANTE**, através de ordem bancária creditada em conta corrente no Banco do Estado do Pará – BANPARÁ S/A, conforme Decreto Estadual nº 877/2008, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal devidamente atestada, pelo servidor designado.

20.2 No caso de devolução da nota fiscal, o prazo de pagamento estipulado no subitem anterior passará a ser contado a partir da data de reapresentação dos referidos documentos.

20.3 O pagamento da Nota Fiscal Eletrônica somente será efetuado após a verificação da regularidade da contratada junto a Seguridade Social – CND, Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, e demais regularidades fiscais, relativo ao mês da competência.

20.4 A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato.

20.5 A **CONTRATANTE** poderá, ainda, deduzir do montante a ser pago(s) valor(es) correspondente(s) às interrupções, atrasos ou não prestação de serviço, conforme dispõe o presente Contrato.

20.6 Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços dos produtos ou de atualização monetária por atraso de pagamento.

20.7 O atraso no pagamento acarretará multa moratória diária de 0,33 (zero vírgula trinta e três por cento) por dia, sobre o valor da parcela atrasada, limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato, mediante provocação da **CONTRATADA**, e mediante aprovação do Ordenador de Despesa da **CONTRATANTE**.

20.8 A **CONTRATANTE** efetuará os pagamentos mediante Ordem Bancária e para tanto, a **CONTRATADA** deverá informar no documento de cobrança, o nome e o número do banco, a agência e conta corrente onde será creditado o pagamento. A Conta Corrente somente deverá estar em nome da **CONTRATADA**, de acordo com o Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008.

20.9 Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

20.10 Constatada a irregularidade fiscal e/ou trabalhista, a **CONTRATANTE** poderá aplicar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as penalidades decorrentes do art. 87 da lei 8.666/93.

## 21 DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO

21.1 A autoridade competente para homologar este certame poderá revogar a licitação em face de razões de Interesse Público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

21.2 A anulação do procedimento licitatório induz ao do contrato.

21.3 Os licitantes não terão direito a indenização em decorrência da anulação do

procedimento licitatório, ressalvado o direito do fornecedor de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato condições deste Edital.

21.4 No caso de desfazimento de processo licitatório, fica assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

## **22 DISPOSIÇÕES FINAIS**

22.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação, do pregoeiro em contrário.

22.2 Qualquer modificação no presente EDITAL será divulgada pela mesma forma que se divulgou o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação da proposta (Art. 20, Parágrafo único, do Decreto nº 5.450/05).

22.3 É facultado ao pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

22.4 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.5 Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

22.6 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito a realização do serviço pela Administração.

22.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, vencendo-se os prazos somente em dias de expediente

normal.

22.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de Pregão.

22.9 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

22.10 O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página web, no endereço **www.comprasgovernamentais.gov.br**, opção “Fornecedores/Licitações”, ficando as licitantes obrigadas a acessá-la para a obtenção das informações prestadas pelo pregoeiro.

22.11 Serão verificadas na fase de habilitação a existência de registros impeditivos da contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, disponível no Portal da Transparência **www.portaltransparencia.gov.br**; a existência de registros impeditivos de contratação por ato de improbidade administrativa disponível no portal do Conselho Nacional de Justiça – CNJ; e a existência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho disponível no site **www.tst.jus.br/certidao**, sob pena de inabilitação.

## **23 DOS ANEXOS**

23.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

- a) Anexo I - Termo de Referência;
- b) Anexo II – Modelo de proposta;
- c) Anexo III – Modelo de Declarações Obrigatórias
- d) Anexo IV – Minuta de Contrato;

## **24 DO FORO**

24.1 O Foro é o da Justiça Estadual, Seção Judiciária de Belém - Pará, para dirimir quaisquer litígios oriundos deste Pregão.

Belém - PA, 12 de maio de 2021.

Cícero Marcos L. Rosário  
***Pregoeiro***

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de Telefonista de Central de Atendimento, com implantação de Call Center, realização de atendimento receptivo e ativo telefônico e eletrônico, em modalidade Contact Center, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários do IGEPREV e ao público em geral, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência.

ITEM I (ÚNICO)			
Subitem	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada
1	Telefonista	Postos	20
2	Telefonista	Por demanda	6
3	Supervisor	Posto (44 horas)	2
4	Central Telefônica	15 números, 10 linhas de espera e 1 tronco	1

1.2. Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor do serviço contratado, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento, treinamento e monitoria das telefonistas e gestão da qualidade.

1.3. No preço proposto também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.



- 1.5. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 1.6. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.
- 1.7. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

## **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1. A Justificativa e o objetivo da contratação encontram-se na necessidade de atendimento de a todos cinquenta mil beneficiários do Estado do Pará.

## **3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

- 3.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 3.2. Os serviços a serem contratados se enquadram nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 3.4. Os serviços seguirão os dispostos no Termo de Referência, no Código Brasileiro de Ocupações – CBO de cada função e eventuais serviços adicionais contemplados na rotina de execução dos serviços, devendo a Contratada adaptar o contrato de trabalho e a remuneração, se for o caso, de seus empregados, bem como respeitar a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT, dos postos descritos na contratação.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

##### **I - REQUISITOS DE NEGÓCIO**

#### **4.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO:**

**4.2.1.** Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a. atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações contra os serviços do IGEPREV, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades do Instituto referentes ao atendimento, de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com o IGEPREV;
- b. realizar o tele atendimento receptivo em português, retorno das chamadas e tele atendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- c. registro e encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução;
- d. atendimento, registro e tratamento das demandas abertas via chat, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e encaminhando as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução.

#### **4.3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS**

**4.3.1.** No retorno das chamadas e no tele atendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços do IGEPREV, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de

Atendimento a serem identificadas pelo IGEPREV, conforme descrito a seguir:

- a. utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo IGEPREV de soluções e respostas para a realização do retorno das chamadas e tele atendimento ativo;
- b. realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo IGEPREV;
- c. realizar o tele atendimento receptivo em português, retorno das chamadas e tele atendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- d. quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.
- e. a Contratada deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do tele atendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

4.3.1.1. Caberá ao IGEPREV definir o período, o escopo, o conteúdo e a quantidade de ligações a serem realizadas nos serviços de tele atendimento ativo para realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação.

#### 4.4. SERVIÇOS DE GESTÃO E APOIO À CENTRAL DE ATENDIMENTO

**4.4.1.** O serviço de Gestão da Central de Atendimento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

- a. identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela Contratante;
- b. planejamento dos serviços da operação;
- c. estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela Contratante;

- d. dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela Contratante;
- e. acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- f. otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
- g. acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- h. otimização da distribuição de chamadas;
- i. disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante;
- j. realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores.
- k. gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;
- l. gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- m. gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- n. administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;
- o. administração de situações de conflito;
- p. acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
- q. execução do planejamento da operação;

- r. acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- s. interação com a operação visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- t. acompanhamento das ocorrências de atendimento;
- u. gerenciamento da escala de trabalho;
- v. monitoramento do atendimento em tempo real;
- w. esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- x. identificação das necessidades de treinamento;
- y. acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
- z. fornecimento de feedback aos operadores, gerenciamento do clima organizacional da equipe e proposição de melhorias nos processos de atendimento.

4.4.2 O serviço de apoio ou suporte ao atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

- a. suporte aos funcionários que necessitem de acompanhamento específico, ocasionado pelas atividades desempenhadas;
- b. atuar como interlocutor entre a Contratante e os usuários para assuntos mais críticos, visando a garantir a satisfação dos usuários;
- c. monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- d. acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes; e
- e. propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.

#### 4.5. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE ROTEIROS E FLUXOS DE ATENDIMENTO

**4.5.1.** O serviço de desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento consiste na execução das seguintes atividades:

- a. levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na IGEPREV que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
- b. otimização, em conjunto com profissionais do IGEPREV, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- c. definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;
- d. levantamento dos procedimentos operacionais padrão para elaboração e implantação dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e tratamento de demandas, após validação pelo IGEPREV;
- e. monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

4.5.2 A Contratada deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente. Todos os roteiros de atendimento criados deverão ter aprovação do IGEPREV para a devida utilização.

## II - REQUISITOS TECNOLÓGICOS

### 5. Escopo das Soluções

#### 5.1. Componentes da solução apresentada:

CTI - Sistema de CTI (Computer Telephone Integration) para administração e gestão de Centrais de Atendimento;

AD – O Sistema Automatic Dialer tem como objetivo gerar campanhas rápidas em cima dos clientes da empresa e de fácil gerenciamento para prospecção de novos clientes.

URA – A Unidade de Resposta Audível (URA) tem como objetivo efetuar o pré-atendimento eletrônico, propiciando aos clientes uma tomada de decisão mais ágil em relação à necessidade do atendimento, bem como uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento.

CRM – O Sistema -CRM tem como objetivo a gestão dos clientes, dentro de uma base de contatos saneada e uniforme, facilitando o acesso a históricos de campanhas e suporte fornecido aos clientes.

#### 5.2. Descritivo dos Produtos

##### 5.2.1. Interface Computador Telefonia (CTI)

CTI tem como objetivo permitir o gerenciamento das ligações e a distribuição das mesmas através dos operadores e grupos de atendimento em serviços de Telemarketing, SAC, Helpdesk e URA, distribuindo as ligações de acordo com sua origem ou serviço desejado, gerenciando a fila de espera dos clientes de acordo com as suas prioridades e necessidades, automatizando e qualificando o atendimento, reduzindo a perda de ligações e minimizando seus gastos com serviços de telefonia (0800).

##### 5.2.2. Facilidades do CTI:

Configuração Online de Serviços de Atendimento – Permite configurar em tempo real (online) os serviços (SAC, Televendas, etc.) e o fluxo de atendimento de cada um, e fazer a distribuição para grupos de atendimento estabelecendo critérios de prioridade e carga de serviço;

Geração de Dados para Monitoramento - Gera dados de filas de espera (desempenho, satisfação, tempos para atendimento), de tráfego (Volume de ligações receptivas e ativas, tempo de conversação, tempos médios de atendimento) e abandono de ligações.

**Monitoração de Atendimento** – Permite analisar em tempo real o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, ligações abandonadas, e análise de fila de espera;

**Análise de Abandono** – Permite através de relatórios analíticos e sintéticos, com percentuais e distribuição horária, dimensionar facilmente a quantidade de operadores disponíveis e turnos para obtenção da melhor distribuição dos grupos de atendimento;

**Encaminhamento de chamada por região** – Permite a transferência da chamada de acordo com a origem da ligação "DDD - Discagem Direta Distância e DDI – Discagem Direta Internacional" para grupos e operadores específicos;

**Bloqueio de Ligações** – Permite bloquear ao nível de operador ou grupo de atendimento ligações receptivas e ativas ao nível de número telefônico, tipo de ligação (a cobrar, celular, 0300, 0800, ..), prefixos por localidade DDD ou DDI, reduzindo custos com telefonia;

**Gravação de ligações** – Permite que as ligações sejam gravadas pelo Sistema -CTI.

**Conferência** – Permite que o atendente e o supervisor entrem em conferência junto com o cliente.

**Atendimento automático** – Permite através da identificação de chamadas integrado aos sistemas de atendimento (SAC-Helpdesk-Telemarketing) fazer a explosão na tela do contato que esta ligando;

**Automatic Dialer** – Integrado ao sistema de Telemarketing faz o disparo automático de chamadas a partir da sua base de contatos. (Módulo a parte)

### **5.2.3. Benefícios do CTI:**

O CTI fornece à equipe de atendimento e a coordenação facilidades para a extração de consultas, relatórios e gráficos, permitindo tomadas rápidas e precisas de decisão quanto a configuração e desempenho de seu Call Center, baseadas em informações reais do seu atendimento, tais como:

Avaliação dos atendimentos por operador, grupo de serviços, campanhas, etc. Avaliação da performance dos operadores;



Monitoramento e supervisão dos operadores;

Análise de tráfego, filas de espera e chamadas abandonadas; Administração das ligações recebidas e executadas;

Atendimento automático com identificação de chamadas integradas com os sistemas de atendimento;

#### **5.2.4. AD - Automatic Dialer**

O Sistema Automatic Dialer tem como objetivo a discagem automática das ligações nas gerações de campanhas ativas de uma central de atendimento de televendas, agilizando o contato com os clientes gerando maior produtividade.

#### **5.2.5. Facilidades do Sistema AD - Automatic Dialer:**

- a) Monitoramento - Acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos operadores e vendedores.
- b) Campanha – Permite elaborar e controlar as campanhas de telemarketing ativo selecionando o público-alvo de cada uma;
- c) Disparo de Campanhas – Permite através da integração com o sistema -CTI e fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados respeitando as restrições de ligação de acordo com as normas do PROCON.

#### **5.2.6. Benefícios do Sistema AD - Automatic Dialer:**

- a) Aumento na produtividade junto aos contatos;
- b) Uniformização e sistematização nas ligações;
- c) Redução nos custos com a minimização de erros de ligações;

**5.2.7.** Suporte de informações de negócio às áreas de vendas e marketing. O kit de integração abre o protocolo para comunicação com a central telefônica através do CTI e permite que aplicações do cliente possam conversar com o sistema de telefonia, executando as seguintes

funções:

- a) Screen Popup (explosão na tela) do contato que esta ligando com as suas informações;
- b) Discagem diretamente da tela do contato;
- c) Atendimento telefônico diretamente da tela do contato.

### 5.3. Sistema URA (Unidade de Resposta Audível) - URA

Sistema de processamento de voz (URA – Unidade de Resposta Audível) que através de tecnologia digital, identifica sinais multifrequenciais disponibilizando todos os recursos de pré-atendimento customizados de acordocom as necessidades definidos junto ao cliente.

### 5.4. Características:

- a) Captura de dados, via DTMF, através de dispositivos telefônicos (Telefones, Terminais CIS comtecnologia DTMF e outros);
- b) Disponibiliza informações via mensagens de voz pré-gravadas;
- c) Comunicação com aplicações externas;
- d) Armazenamento de frases digitalizadas em formato de alta qualidade ADPCM, PCM ou WAVE;
- e) Gravação de mensagens de voz em estúdio profissional;
- f) Possibilidade de interrupção do menu de opções (Cut-Thru), caso o usuário conheça o passo seguinte;
- g) Modularidade que permite o crescimento do sistema de acordo com a demanda;
- h) Flexibilidade na implementação de novos serviços;
- i) Transferência sincronizada de Voz e dados (screen pop);
- j) Gerenciador de Relatórios com recursos de construção de acordo com as necessidades

específicas;

#### 5.5. Sistema - CRM (Customer Relationship Management) - URA

a) O Sistema CRM tem como objetivo criar a gestão dos clientes, dentro de uma base de contatos saneada e uniforme, facilitando o acesso a históricos de campanhas e suporte fornecido aos clientes.

- a) Criar um canal de comunicação permanente com clientes;
- b) Uniformizar e sistematizar o atendimento;
- c) Criar uma base de negócios através do registro e acompanhamento dos contatos;
- d) Gerar campanhas para vendas, cobranças e pesquisas;
- e) Reduzir os custos de comercialização através de televendas;
- f) Criar históricos dos contatos, campanhas e vendas;
- g) Fornecer suporte de informações de negócio às áreas de vendas e marketing através da extração de informações gerenciais;

#### 5.6. Características

- a) Modular: De forma totalmente modular, o Sistema CRM permite que cada usuário tenha acesso somente às funções que correspondem ao seu perfil, seja ele um cliente, operador de telemarketing, coordenador ou um gerente;
- b) Parametrizável: Permite adequar o sistema às características da empresa;
- c) Formatação em WEB: Projetado com interface gráfica (formato Explorer) e amigável, com uso priorizado do mouse, torna-se a ferramenta ideal e de fácil aprendizado, mesmo para usuários inexperientes.

#### 5.7. Facilidades:

- a) Geração de campanhas: As áreas responsáveis podem elaborar e controlar as campanhas de vendas, cobranças e pesquisas executando filtros para determinado público alvo;
- b) Atendimento de Clientes: Atendimento de consultas sobre carteira de pedidos de venda, faturamento, crédito e títulos, histórico de compras, produtos, disponibilidade de estoque;
- c) Elaboração de scripts: Elaboração e controle de scripts para eventos ou campanhas a serem executadas;
- d) Geração de Pedidos: Gerar o registro de pedidos para interface com o sistema de vendas;
- e) Pesquisas: Elaborar e controlar pesquisas sobre campanhas efetuadas, produtos e serviços prestados;
- f) Informações gerenciais: Fornecimento de informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados devendas por operador e campanha, etc...
- g) Gestão de senhas e acessos: O sistema fica disponível em rede, mas somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;
- h) Acesso a dados históricos de contato: Consulta a informações do cliente que está sendo atendido (últimos atendimentos);
- i) Histórico de atividades do operador: Registro pelo operador das atividades e ocorrências no seu turno de trabalho;
- j) Monitoramento: Acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos operadores e solucionadores;
- k) Suporte à Mala Direta: Filtros para elaboração de mala direta;
- l) Execução de Follow-Up: Gera tarefas aleatoriamente para Pesquisa de Satisfação, direciona para o SAC ou Telemarketing.

#### 5.8. Pré-requisitos

Para o funcionamento correto dos sistemas os seguintes itens são requisitos básicos:

**5.8.1.** Softwares básicos:

**5.8.2.** Para o Servidor CTI:

5.9. Windows Server 2012 ou Superior.

5.10. TeamViewer ou Any Desk para suporte remoto

**5.10.1.** Para as estações:

d) Windows 7 64 Bits ou superior.

5.11. Equipamentos

**5.11.1.** Central telefônica compatível, com os seguintes itens obrigatórios. Central Telefônica

RAMAIS 10 IP's ativos, licenciados e disponíveis na central – serão utilizados pela URA; Driver de áudio ativo no servidor da URA;

Licenciamento - Interface CTI ativa; Licenciamento – CSTA ativo.

Siga-me externo em todas as portas; DDR (Discagem Direta Ramal); Seleção automática de linhas; Limite de duração das chamadas; Conferência com até 5 participantes; Agenda individual e coletiva; Música de espera personalizável; Entroncamento E1 (R2D/ISDN); Chamadas IP e GSM 2G/3G<sup>1</sup>;

Gravação de chamadas em ramais TDM e IP; Atendimento automático (DISA) incorporado; Identificação de chamadas (DTMF/FSK) incorporada; Protocolo CSTA para aplicações CTI;

Plano de numeração flexível; Tecnologias 2G e 3G;

30 canais 1 Link E1;

8 Canais GSM;

Com Protocolo SIP de Comunicação 48 Ramais; Terminais inteligentes 48;

Slot da CPU + 6 slots de uso genérico; Placa independente;

A placa E1 é instalada no slot 6 ao lado da placa CPU; Atendimento automático – DISA;

Identificador de chamadas; entrada de música externa 1.; entrada de música externa 2.; conexão cabo USB;

conexão cabo flat com placa E1/2E1; soquete SD Card.;

conector para gravador firmware; conexão do cabo serial (RS232); reset total (reinicia o hardware);

habilita bateria para relógio.; Watchdog.;

status da comunicação USB.; presença de cartão SD.;

status da comunicação SD card.; status de inicialização da placa CPU.;

indicativo de bloqueio por erro de modelo da CPU.; transmissão de dados via RS232.;

recepção de dados via RS232.; circuito Ethernet.;

TX/RX link Ethernet.; link Ethernet ativo;

conexão do cabo Ethernet (RJ45); Bilhetagem;

ramal que originou ou recebeu a chamada (até 10 caracteres);

Juntor - número do juntor utilizada na chamada originada ou recebida (até 10 caracteres);

Número Telefônico - número do telefone discado (chamadas originadas) ou de quem chamou (chamadas recebidas) (até 24 caracteres);

Data - data em que ligação foi originada ou recebida (5 caracteres); Hora - hora de início da chamada (5 caracteres);

Código de conta - código de conta usado para realizar a chamada (5 a 8 caracteres); Duração - duração da chamada (até 6 caracteres);

Tipo da chamada - classe da chamada (3 caracteres), veja dados a seguir: DNA - entrante atendida somente pela DISA (\*)

EAT - entrante atendida ENA - entrante não atendida EID - entrante identificadora EOC - entrante ocupada EES - entrante em espera ECH - entrante chamando SAT - Sainte atendida

SNA - Sainte não atendida SID - Sainte identificadora SOC - Sainte ocupada SES - Sainte em espera

SCH - Sainte chamando IAT - interna atendida INA - interna não atendida IID - interna identificada  
IOC - interna ocupada

IES - interna em espera ICH - interna chamando

Microcomputadores - Servidores:

1 computador servidor pré-requisitos:

Monitor 18,5 Processador: I7 Memória: 32 GB

Disco Híbrido: 1SSD 480 GB 1Sata 2TB Fonte: 750W

Nobreak 1200va

Gabinete / Mouse / Teclado

11 Estação de Trabalhos:

Processador: I5 Monitor 18,5 Memória: 8GB

Disco Híbrido: SSD 240 GB Nobreak 600va

Gabinete / Mouse / Teclado / Fone Com Red Set

5.12. A Contratada deverá fornecer estrutura completa de Central de Atendimento, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

5.13. O IGEPREV não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

6.3. O custo do desenvolvimento das rotinas para sincronia das bases será de responsabilidade da Contratada.

6.4. Será de responsabilidade da Contratada a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na planilha de custos e formação de preços.

### III - REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

6.8. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela Contratada, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. O IGEPREV se reserva o direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central:

6.9. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados.

6.10. A Contratante deverá realizar a instalação do mobiliário para todo o ambiente de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (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.

6.11. A Contratante deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para viabilizar a prestação dos serviços especificados.

6.12. Todas as ligações recepcionadas devem gerar um número de protocolo referente ao registro daquele atendimento em sistema informatizado, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por cidadãos à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informa o tipo de atendimento prestado pelo IGEPREV. Além das ligações recepcionadas, devem ser objeto de mensuração as chamadas efetuadas pela Central de Atendimento aos usuários, por exemplo, em chamada de teleatendimento ativo, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento.



6.13.O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	IGEPREV/Contratada
Reunião Preliminar	IGEPREV/Contratada
Entrega do Plano de Trabalho de Implantação	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Implantação	IGEPREV
Ajustes no Plano de Trabalho de Implantação, quando solicitado pelo IGEPREV	Contratada
Implantação da Central de Atendimento na sede do IGEPREV	Contratada
Vistoria à operação	IGEPREV
Ajustes na operação, quando solicitado pelo IGEPREV	Contratada
Apresentação de alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	Contratada
Início da operação	Contratada

6.14.O Plano de Trabalho de Implantação, a ser aprovado pelo IGEPREV, deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma detalhado das atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria da qualidade do atendimento a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução.
4	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento.
6	Informações sobre escalonamento da equipe de trabalho em momentos de aumentos atípicos de demanda.

7	<p>Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 ou SIP, como também do ritmo de</p> <p>atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.</p>
8	<p>Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais, a fim de verificar a</p> <p>necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise</p>
	<p>e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentaro padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.</p>

6.15. A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1.	<p>Repasse dos processos relativos aos atendimentos da IGEPREV que serão prestados na Central de</p>	IGEPREV/Contratada

	Atendimento.	
2.	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento.	Contratada
3.	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada
4.	Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC e gravador; demais itens), conforme estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada
5.	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	Contratada

6.16. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao IGEPREV, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o IGEPREV autorizará o início da operação.

6.17. A implementação da solução de teleatendimento para o IGEPREV deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo possibilidade de alteração conforme necessidade do IGEPREV.

6.18. É de inteira responsabilidade da Contratante disponibilizar pontos de entrada para a central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos E1 ou SIP, podendo ser o acesso

fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à Contratada adaptar as interfaces, caso seja necessário, para receber o link da operadora.

6.19. Os Serviços de teleatendimento receptivo e os serviços de retorno das chamadas e teleatendimento ativo funcionam por 12h diárias, 07 dias por semana.

#### IV - REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

6.22. O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais conforme a seguir.

6.23. 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.

6.24. A Contratada deverá apresentar o "Programa de Treinamento e Reciclagem" e o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal", que comporão o "Plano de Ação" a ser validado pelo IGEPREV, conforme previsto neste Termo de Referência.

6.25. Para admissão de novos funcionários que comporão as categorias profissionais para o atendimento do objeto do presente Termo de Referência, a Contratada deverá proceder a um processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de Língua Portuguesa e Redação, cujos conteúdo programático e critérios de avaliação constarão do "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a aplicação de testes com níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.

6.26. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA Nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), deverão ser feitos por instrutores especializados e custeados

integralmente pela Contratada.

## V - REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

6.27. A Contratada deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos neste Termo. Quando solicitados pelo IGEPREV, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

6.28. Atendentes: empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários de ocupação, complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos pela Contratada (visando atender as demandas do IGEPREV), alocado nas dependências da Contratada, com as seguintes características:

### 6.28.1. Atribuições básicas:

- a. realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados (alguns atendentes deverão estar capacitados a realizar atendimentos;
- b. registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos do IGEPREV todas as ligações atendidas.
- c. atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas Do IGEPREV;
- d. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada; e. responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e. agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e g. executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

- f. receber e dar tratamento às demandas abertas diretamente pelo cidadão, no sistema de gestão de atendimentos Do IGEPREV, via Portal do Instituto.
- g. dar tratamento às solicitações dos usuários que não puderam ser resolvidas de imediato, no primeiro atendimento;
- h. atender às solicitações dos cidadãos, finalizando-as por meio do retorno das chamadas e do teleatendimento ativo;
- i. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários;
- j. controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos.

#### 6.28.2. Qualificação:

- a. Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo.

#### 6.29.3. Perfil Profissional

- a. conhecimento básico de informática;
- b. boa fluência verbal, boa dicção, boa audição e clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- c. maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e. autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- e. conhecimento de Internet;
- f. dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços.

#### 6.29.4. Potencial a ser desenvolvido por meio de treinamento

- a. maturidade em teleatendimento;
- b. uso operacional da PA – Posição de Atendimento;
- c. utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;

d. conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais do IGEPREV;

e. utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e

6.30. Supervisor: empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências do Teleatendimento, com as seguintes características:

6.30.1. Atribuições Básicas:

a. reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;

b. executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias etc);

c. organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;

d. organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;

e. efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando à manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;

f. elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;

g. supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;

h. interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes; i. supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;



- i. instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- k. comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- l. monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- m. coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- n. acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);
- o. esclarecer dúvidas dos atendentes;
- p. realizar reuniões periódicas, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- q. identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- r. solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e
- s. realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

#### 6.30.2. Qualificação

- a. escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo; e
- b. experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento.

#### 6.30.3. Perfil Profissional

- a. amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório etc.);
- b. amplo conhecimento de Internet;
- c. boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d. clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;

- e. habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- f. maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- g. dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

## VI - REQUISITOS LEGAIS

6.31. Os itens que integram a solução enquadram-se na classificação de serviço comum, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005.

6.32. Os serviços integrantes da solução a ser Contratada enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

6.33. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6.35. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.37. A Contratada não deve permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

6.38. A Contratada deverá se responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

6.39. A Contratada deverá responder pelos danos causados diretamente ao IGEPREV ou a terceiros quando da execução dos serviços prestados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo IGEPREV.

6.40. A Contratada deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da Contratada não terão vínculo empregatício com o IGEPREV;

6.41. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e comerciais, não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o valor da contratação.

6.42. A Contratada deverá responder por todos e quaisquer ônus suportados pela Contratante, decorrentes de eventual condenação trabalhista proposta por seus empregados, autorizando, desde já, a retenção dos valores correspondentes aos créditos existentes do contrato e de outros porventura existentes entre as partes e, inclusive da garantia contratual. Quando aplicáveis, a Contratada deverá observar os seguintes regulamentos:

1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;
2. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;
3. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
4. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

5. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação e dá outras providências;
6. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns; Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns; Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004 - Altera a Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991, a Lei no 8.387, de 30 de dezembro de 1991, e a Lei no 10.176, de 11 de janeiro de 2001, dispondo sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação e dá outras providências;
7. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
8. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
9. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
10. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços.
11. As obrigações da Contratada e da Contratante estão previstas neste Termo de Referência.

7. INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

## **7.1 Teleatendimento Receptivo:**

**7.1.1 Chamada Recebida – CR:** ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida - CA e Chamada Abandonada – Cab

**7.1.2 Chamada Atendida – CA:** ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

**7.1.3 Chamada Abandonada – Cab:** ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente.

**7.1.4 Chamada Atendida Eletronicamente:** ligação telefônica recebida pela Unidade de Resposta Audível — URA, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário.

## **7.2 Tempo de Espera:**

**7.2.1 IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas.

**7.2.2 ICQ – Índice de Chamadas Atendidas em até Quinze Segundos de Espera:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.

**7.2.3 ICT – Índice de Chamadas Atendidas em até Trinta Segundos de Espera:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.

**7.2.4 TMA – Tempo Médio de Atendimento:** razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo

**7.2.5 TME – Tempo Médio de Espera:** tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

**7.2.6 IAR – Índice de Atendimentos Registrados:** coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos ligações atendidas.

**7.2.7 ILA – Índice de Ligações Abandonadas:** coeficiente de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.

**7.2.8 ISU - Índice de Satisfação dos Usuários –** avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido pelo teleatendimento receptivo e webchat. Após o atendimento, é realizada pesquisa que deverá considerar escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5, totalmente satisfeito.

**7.2.9** Avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido pelo teleatendimento receptivo e webchat. Após o atendimento, é realizada pesquisa para que o usuário responda a, pelo menos, 2 perguntas formuladas pela URA. Para o cálculo, tem-se como numerador o total de respostas “sim ou ótimo/bom” e como denominador o total de pesquisas realizadas. O valor é obtido por meio de uma média simples dos resultados das duas perguntas.

### **7.3 Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo.**

**7.3.1 Chamadas Efetivadas:** aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, secretária eletrônica, entre outros.

**7.3.2 ILE – Índice de Ligações Efetivadas:** coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de usuários listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pelo IGEPREV.

### **7.4 Tratamento de demandas fale com o IGEPREV.**

**7.4.1 IRCA – Índice de Respostas da Central de Atendimento:** razão entre o total de demandas concluídas pela Central de Atendimento, sem tramitação para as áreas técnicas da Contratante, pelo total de manifestações registradas no sistema pelo teleatendimento receptivo.

**7.4.2 IFQA – Índice Final de Qualidade dos Atendentes:** será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pelo IGEPREV com o monitoramento, em separado,

do serviço de teleatendimento receptivo e do Tratamento de Demandas Fale com o IGEPREV a partir da divisão da quantidade de atendimentos que obtiverem avaliação de qualidade aprovada pelo total de avaliações realizadas. Divide-se, respectivamente, em IFQA-1 e IFQA-2, para atendimento Receptivo e registros de demandas no sistema fale com o IGEPREV.

## **8. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

8.1 A demanda da instituição tem como base as seguintes características:

**8.1.1** A instalação da Central de Atendimento, compreendendo toda a infraestrutura física e tecnológica necessária ao pleno funcionamento da solução, deverá ser realizada pela Contratada em ambiente interno do IGEPREV.

**8.1.2** A Contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de informática e telecomunicações, hardware, softwares, equipamentos de rede local e informática em meio físico adequado, em quantidade e qualidade ideais, para a prestação dos serviços especificados.

**8.1.3** O IGEPREV se responsabilizará pela disponibilização do sistema de registro de demandas e da ferramenta Webchat a ser operacionalizada pela Contratada.

**8.1.4** A execução dos serviços será iniciada em até 10 dias, após a assinatura do contrato, ou em tempo hábil para o estabelecimento e preparo do local que irá receber os serviços.

**8.1.5** Os serviços de teleatendimento, receptivo e ativo, e os serviços de atendimento via webchat devem funcionar de 8h às 20h, 07 dias por semana.

**8.1.6** Para atendimento dos serviços, a Contratada deverá contar com um quadro mínimo de atendentes que possam suprir os períodos de demandas de atendimento de forma a cumprir os padrões mínimos de qualidade e satisfação dos usuários.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as

cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

9.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

9.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

9.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

9.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

9.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

9.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

9.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

9.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**



10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

10.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

10.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração Federal, Estadual ou Municipal ou a Terceiros, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

10.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

10.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção,

Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

10.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

10.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

10.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

10.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

10.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

10.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

10.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

10.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras

de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

10.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

10.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

10.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

10.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

10.21. Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

10.21.1. o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

10.21.2. os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

10.22. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

10.23. Fornecer à fiscalização do contrato todas as informações solicitadas, inclusive via e-mail, no prazo estipulado no documento de solicitação.

10.24. Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no Contrato.

10.25. Comunicar a fiscalização, por escrito, no prazo de 10 dias, a contar do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência do Contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

10.26. Comunicar imediatamente à fiscalização, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do Contrato.

10.27. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da fiscalização do contrato.

10.28. Atender no prazo estipulado pela fiscalização as solicitações de informações, via e-mail ou por qualquer outro meio formal, relativo às ocorrências detectadas durante a execução do Contrato.

10.29. Comunicar ao Fiscal do Contrato ou a seu substituto, indicado pelo IGEPREV, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução do objeto.

10.30. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação de serviços que se façam necessários.

10.31. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **11. DA SUBCONTRATAÇÃO**

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

12.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO**

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

14.9. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no item 8 deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

e. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou

f. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.9.1 Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.9.2 O fiscal deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.9.3 Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.9.4 A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.9.5 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

14.9.6 O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.9.7 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- a. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c. Definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;

- e. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela Contratada, assim como pesquisas de satisfação do usuário;
- f. Promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas;
- g. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato;
- h. Certificar a realização dos serviços e atestar as notas fiscais;
- i. Realizar contatos diretos com a Contratada, com a finalidade de bem administrar a execução do objeto deste contrato;

14.10 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

14.11 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.12 Deverão ser indicados pelas partes para cumprir as atividades de gestão e acompanhamento do contrato, representantes para executar os seguintes papéis:

ID	PAPEL	DEFINIÇÃO / RESPONSABILIDADE
1	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da Contratante indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela Contratada, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.



2	Preposto do Contrato	Funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
---	----------------------	---

#### **14. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

14.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

14.2 No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

14.3 O recebimento será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

15.3.1. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

15.3.2. Para efeito de recebimento, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

15.3.3. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última

e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

15.3.4. O recebimento também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes decampo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

15.4 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

15.5 Será considerado como ocorrido o recebimento com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

15.6 Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

15.7 recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

15.8 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## 15. DO PAGAMENTO

15.1. A **CONTRATADA** apresentará nota fiscal eletrônica para liquidação e pagamento da despesa pela **CONTRATANTE**, através de ordem bancária creditada em conta corrente no Banco do Estado do Pará – BANPARÁ S/A, conforme Decreto Estadual nº 877/2008, no prazo de 30

(trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal devidamente atestada, pelo servidor designado.

15.2. No caso de devolução da nota fiscal, o prazo de pagamento estipulado no subitem anterior passará a ser contado a partir da data de reapresentação dos referidos documentos.

15.3. O pagamento da Nota Fiscal Eletrônica somente será efetuado após a verificação da regularidade da contratada junto a Seguridade Social – CND, Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, e demais regularidades fiscais, relativo ao mês da competência.

15.4. A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato.

15.5. A **CONTRATANTE** poderá, ainda, deduzir do montante a ser pago(s) valor(es) correspondente(s) às interrupções, atrasos ou não prestação de serviço, conforme dispõe o presente Contrato.

15.6. Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços dos produtos ou de atualização monetária por atraso de pagamento.

15.7. O atraso no pagamento acarretará multa moratória diária de 0,33 (zero vírgula trinta e três por cento) por dia, sobre o valor da parcela atrasada, limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato, mediante provocação da **CONTRATADA**, e mediante aprovação do Ordenador de Despesa da **CONTRATANTE**.

15.8. A **CONTRATANTE** efetuará os pagamentos mediante Ordem Bancária e para tanto, a **CONTRATADA** deverá informar no documento de cobrança, o nome e o número do banco, a agência e conta corrente onde será creditado o pagamento. A Conta Corrente somente deverá estar em nome da **CONTRATADA**, de acordo com o Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008.

15.9. Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

16. Constatada a irregularidade fiscal e/ou trabalhista, a **CONTRATANTE** poderá aplicar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as penalidades decorrentes do art. 87 da lei 8.666/93.

## 17. REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

17.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

17.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

17.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

17.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

## 18. GARANTIA DE EXECUÇÃO

18.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei

nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

18.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

18.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

18.3.1. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

18.3.2. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

18.3.3. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; 18.3.4. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

18.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

18.4 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

18.5 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

18.6 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a

forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

18.7 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

18.8 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

18.9 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

18.10 A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.11 Será considerada extinta a garantia:

18.11.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termocircunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

18.12 No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

18.13 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

18.14 A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

## **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

19.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Pregão, o Instituto poderá garantir a prévia defesa, aplicar à licitante vencedora as seguintes sanções:

19.1.1. Advertência, que será aplicada através de notificação por meio de ofício, mediante contrarrecibo do representante legal da empresa, no caso de pequenas falhas e/ou irregularidades, estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a empresa licitante apresente justificativas, que só serão aceitas mediante análise da Administração;

19.1.2. Multa no atraso injustificado na entrega do objeto licitado ao CONTRATANTE após a data preestabelecida, quando do envio dos dados, e/ou as obrigações parciais estabelecidas neste edital, sujeitará ao CONTRATADO a multa, na forma estabelecida a seguir:

19.1.2.1. Até 30 (trinta) dias, após o prazo citado acima, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia;

19.1.2.2. Após os 30 (trinta) dias citados no item anterior multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia; configurando-se após esse prazo a inexecução do contrato;

19.1.2.3. As multas a que se referem os subitens acima incidem sobre o valor global do produto que deveria ser entregue e será deduzido no pagamento da Nota Fiscal, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados ao Instituto.

19.2. Ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

19.2.1. não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

19.2.2. não entregar a documentação exigida no edital;

19.2.3. apresentar documentação falsa;

19.2.4. causar o atraso na execução do objeto;

- 19.2.5. não manter a proposta;
  - 19.2.6. falhar na execução do contrato;
  - 19.2.7. fraudar a execução do contrato;
  - 19.2.8. comportar-se de modo inidôneo;
  - 19.2.9. declarar informações falsas; e
  - 19.2.10. cometer fraude fiscal.
- 19.3. A sanção de multa poderá ser aplicada a CONTRATADA juntamente à de impedimento de licitar e contratar estabelecida neste Termo.
- 19.4. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação.
- 19.5. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado a CONTRATADA.
- 19.6. Se o valor a ser pago a CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se for o caso.
- 19.7. Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.
- 19.8. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 19.9. Caso o valor da garantia seja utilizado integralmente ou em parte para o pagamento das multas, esta deve ser complementada no prazo de até 05 (cinco) dias, contado da solicitação da CONTRATANTE.
- 19.10. No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada sempre a defesa prévia à interessada, observados os devidos prazos legais.
- 19.11. Também ficam sujeitas às penalidades do artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.



19.12. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

19.13. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no Sistema Integrado de Materiais e Serviços (SIMAS).

19.15. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

**Tabela 1**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 2**

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do Contratante, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo	01

	inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme prevista na relação de obrigações da Contratada	01

**Arlinda Maria Pinto Virgolino Basto**

IGEPREV

## ANEXO II - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO

Ref.: Pregão Eletrônico nº XXXXXX-IGEPREV

Ao

**INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPREV**

Av. Alcindo Cacela nº 1962 – Bairro Nazaré – Belém (PA)

CEP: 66.0040-020 – Fone: (91) 31823506

### 1 OBJETO DA PROPOSTA:

**1.1** Prestação de serviços de Telefonista de Central de Atendimento, com implantação de Call Center, realização de atendimento receptivo e ativo telefônico e eletrônico, em modalidade Contact Center, conforme Termo de Referência.

ITEM I (ÚNICO)				
Subitem	Especificação	Quantidade Estimada	Valor Unitário	Valor Total ANUAL (Val.Unt x Qtd x 12)
1	Telefonista (Posto Fixo)	20	XX	XX
2	Telefonista (Posto por demanda mensal)	6	XX	XX
3	Supervisor	2	XX	XX
4	Central Telefônica	1	XX	XX
TOTAL (VALOR DA PROPOSTA)				XX

### 1.2 PREÇO TOTAL ANUAL: R\$ xxx (xxxx);

Nos preços aqui propostos estão incluídos, além dos serviços todos os materiais e equipamentos necessários a execução dos mesmos e todos os custos, benefícios, encargos, tributos, taxas e contribuições.

### 2 - DADOS BANCARIOS

- Banco: xxx
- Agencia: xxx
- Conta Corrente: xxxxx

**3- VALIDADE:** Esta proposta tem validade de 60 (sessenta) dias, contados a partir de sua apresentação

**OBS:** Esta proposta deverá ser em papel timbrado, assinada e datada pelo licitante. informar nº telefones fixo, celular e-mail.

Assinatura do responsável

### ANEXO III – MODELOS DE DECLARAÇÕES OBRIGATÓRIAS

#### MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE) (doravante denominada (Licitante), para fins do disposto no item (complementar) do Edital (COMPLEMENTAR COM IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante), e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com o recebimento de qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO) quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante de (ÓRGÃO LICITANTE) antes da abertura oficial das propostas;
- (f) e que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local e Data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**MODELO DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI FEDERAL Nº 8.213/91, ART. 93**

(NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins de atendimento ao art. 93, da Lei Federal 8.213/91, que dispõe, em seus quadros, do percentual de empregados beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na proporção de \_\_\_\_%, na medida em que atualmente conta com \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) empregados.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**Observação: caso possua menos de cem empregados, a declaração deverá ser apresentada na seguinte forma:**

(NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, DECLARA que possui menos de 100 empregados, não se submetendo, portanto, ao regime estabelecido no art. 93, da Lei Federal 8.213/91,

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7º, XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

(NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, 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 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

(NOME DA EMPRESA), CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, declara sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS NORMAS TRABALHISTAS, DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE E  
AOS DIREITOS DA MULHER**

(Nome da Empresa), CNPJ nº, estabelecida à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.(a)..., portador (a) da Carteira de Identidade nº...e do CPF nº..., DECLARA, para fins de disposto no artigo 28, §4º da Constituição do Estado do Pará, que cumpre as normas trabalhistas, bem como, as do meio ambiente e de proteção aos direitos da mulher.

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)



**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONCORDANCIA COM O EDITAL**

Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpro plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital, referentes ao Pregão nº XXX/20XX da UASG 925304 – INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPREV.

CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX – NOME DA EMPRESA

Local e data.

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**ANEXO IV- MINUTA DE CONTRATO**

**MINUTA DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/2021 – IGEPREV**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2021**  
**PROCESSO: 2021/113111**

**MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONISTA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (CALL CENTER) QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ – IGEPREV E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXX.**

O **INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO PARÁ**, Autarquia Estadual, criada pela Lei Complementar nº 039, de 09 de janeiro de 2002, publicado no Diário Oficial do Estado de nº 29.631, de 05 de fevereiro de 2002, pessoa jurídica de direito público, com sede na Avenida Alcindo Cacela, nº 1962 – Bairro Nazaré, CEP: 66.040-020, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.873.910/0001-00, endereço eletrônico [contratos@igeprev.pa.gov.br](mailto:contratos@igeprev.pa.gov.br), nesta cidade, doravante denominada **CONTRATANTE**, representado neste ato por seu Presidente, **DR. ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA**, brasileiro, casado, advogado, portador da carteira de identidade Nº 3159382 PC/PA, CPF: 647.085.272-68, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34.267 de 30/06/2020 e por seu Diretor de Administração e Finanças, **FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE**, brasileiro, casado, advogado, portador da carteira de identidade Nº 3685889 PC/PA, CPF: 704.353.322-87, conforme Decreto publicado no DOE Nº 34. 276 de 09/07/2020, doravante denominada **CONTRATANTE** e de outro lado à empresa **XXXXXXXXXX**, com sede na Rua **XXXXXXXX**, **XXXX** Bairro **XXXXX** – **XXXXXXXX/XX**, CEP **XXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. **XXXXXXXXXXXXXX**, neste ato representado por **XXXXXXXXXXXX**, portadora da Carteira de Identidade nº **XXXXXXXX** e inscrita no CPF/MF sob o nº **XXXXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, acordam e ajustam firmar o presente contrato de prestação de serviços, em conformidade com a legislação vigente mediante as cláusulas e condições seguintes, que reciprocamente aceitam e se obrigam a cumprir.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços de Telefonista de Central de Atendimento, com implantação de Call Center, realização de atendimento receptivo e ativo telefônico e eletrônico, em modalidade Contact Center, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários do IGEPREV e ao público em geral, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes em Termo de Referência, nos termos da tabela a seguir:

ITEM I (ÚNICO)				
Subitem	Especificação	Quantidade Estimada	Valor Unitário	Valor Total ANUAL (Val.Unt x Qtd x 12)
1	Telefonista (Posto Fixo)	20	XX	XX
2	Telefonista (Posto por demanda mensal)	6	XX	XX
3	Supervisor	2	XX	XX
4	Central Telefônica	1	XX	XX
<b>TOTAL</b>				<b>XX</b>

1.2 Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor do serviço contratado, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento, treinamento e monitoria das telefonistas e gestão da qualidade.

1.3 Outros detalhes sobre a execução do serviço, bem como os requisitos mínimo a ser observado consta em Termo de Referência.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente Contrato está em consonância com a Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, Decreto Estadual nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto Estadual nº 534, de 04 de fevereiro de 2020, Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Estadual nº 6.474, de 06 de agosto de 2002 e demais legislações correlatas previstas no Edital.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA APROVAÇÃO DA MINUTA

A minuta deste Contrato foi aprovada pela Procuradoria Jurídica da **CONTRATANTE**, conforme parecer N° **XX**/2021, nos termos do Parágrafo Único do art. 38, da Lei nº 8.666/1993.

### CLÁUSULA QUARTA– DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO VALOR

A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRADADA** o valor de **R\$ XXXX,XX (XXXX)**, conforme prestação de serviços descrito no item 1.1 deste contrato, **de forma parcela e mensal**.

### CLÁUSULA QUINTA- DA MANUTENÇÃO PELA CONTRATADA DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO:

5.1 Obriga-se a **CONTRATADA** a manter, durante a vigência contratual, todas as condições demonstradas para habilitação do contrato, bem como deverá atualizar os documentos cuja validade expire durante a vigência contratual, de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas.

### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

6.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.3 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

6.4 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada,

no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6.6 Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

**6.6.1** exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

**6.6.2** direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

**6.6.3** considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

6.7 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

6.8 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

7.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

7.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração Federal, Estadual ou Municipal ou a Terceiros, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

7.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

7.5 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

7.6 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.7 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

7.8 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

7.9 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

7.10 Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

7.11 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

7.12 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los

eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

7.13 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

7.14 Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

7.15 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7.16 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

7.17 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

7.18 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.19 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

7.20 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

7.21 Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do

Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

7.21.1 o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

7.21.2 os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

7.22 Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

7.23 Fornecer à fiscalização do contrato todas as informações solicitadas, inclusive via e-mail, no prazo estipulado no documento de solicitação.

7.24 Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no Contrato.

7.25 Comunicar a fiscalização, por escrito, no prazo de 10 dias, a contar do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência do Contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

7.26 Comunicar imediatamente à fiscalização, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do Contrato.

7.27 Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da fiscalização do contrato.

7.28 Atender no prazo estipulado pela fiscalização as solicitações de informações, via e-mail ou por qualquer outro meio formal, relativo às ocorrências detectadas durante a execução do Contrato.

7.29 Comunicar ao Fiscal do Contrato ou a seu substituto, indicado pelo IGEPREV, por escrito,



qualquer anormalidade que ponha em risco a execução do objeto.

7.30 Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação de serviços que se façam necessários.

7.31 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO**

8.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.2 O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

8.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

8.4 A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.5 A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

8.6 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas,

adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.7 O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.8 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

8.9 A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no item 7 do Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

- a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou
- b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.9.1 Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

8.9.2 O fiscal deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.9.3 Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.9.4 Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a

excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

8.9.5 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

8.9.6 O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

8.9.7 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- a. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c. Definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela Contratada, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f. Promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas;
- g. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato;
- h. Certificar a realização dos serviços e atestar as notas fiscais;

i. Realizar contatos diretos com a Contratada, com a finalidade de bem administrar a execução do objeto deste contrato;

8.10 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

8.11 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.12 Deverão ser indicados pelas partes para cumprir as atividades de gestão e acompanhamento do contrato, representantes para executar os seguintes papéis:

ID	PAPEL	DEFINIÇÃO / RESPONSABILIDADE
1	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da Contratante indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela Contratada, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
2	Preposto do Contrato	Funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

8.13 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

8.14 No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

8.15 O recebimento será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

8.15.1 A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

8.15.2 Para efeito de recebimento, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.15.3 A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.15.4 O recebimento também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.17 Será considerado como ocorrido o recebimento com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.18 Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

8.19 O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos

resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

8.20 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

#### CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

9.1 A **CONTRATADA** apresentará nota fiscal eletrônica para liquidação e pagamento da despesa pela **CONTRATANTE**, através de ordem bancária creditada em conta corrente no Banco do Estado do Pará – BANPARÁ S/A, conforme Decreto Estadual nº 877/2008, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal devidamente atestada, pelo servidor designado.

9.2 No caso de devolução da nota fiscal, o prazo de pagamento estipulado no subitem anterior passará a ser contado a partir da data de reapresentação dos referidos documentos.

9.3 O pagamento da Nota Fiscal Eletrônica somente será efetuado após a verificação da regularidade da contratada junto a Seguridade Social – CND, Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, e demais regularidades fiscais, relativo ao mês da competência.

9.4 A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato.

9.5 A **CONTRATANTE** poderá, ainda, deduzir do montante a ser pago(s) valor(es) correspondente(s) às interrupções, atrasos ou não prestação de serviço, conforme dispõe o presente Contrato.

9.6 Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços dos produtos ou de atualização monetária por atraso de pagamento.

9.7 O atraso no pagamento acarretará multa moratória diária de 0,33 (zero vírgula trinta e três por cento) por dia, sobre o valor da parcela atrasada, limitado a 10% (dez por cento) do valor do

contrato, mediante provocação da **CONTRATADA**, e mediante aprovação do Ordenador de Despesa da **CONTRATANTE**.

9.8 A **CONTRATANTE** efetuará os pagamentos mediante Ordem Bancária e para tanto, a **CONTRATADA** deverá informar no documento de cobrança, o nome e o número do banco, a agência e conta corrente onde será creditado o pagamento. A Conta Corrente somente deverá estar em nome da **CONTRATADA**, de acordo com o Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008.

9.9 Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

9.10 Constatada a irregularidade fiscal e/ou trabalhista, a **CONTRATANTE** poderá aplicar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as penalidades decorrentes do art. 87 da lei 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

10.1 O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

10.2 No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

10.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

10.3 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

10.3.1 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

10.3.2 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.3.3 prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; 10.3.4 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

10.3.4 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

10.4 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

10.5 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.6 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

10.7 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

10.8 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

10.9 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.10 A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.11 Será considerada extinta a garantia:

10.11.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de



importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termocircunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

10.12 No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

10.13 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

10.14 A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**11.1.** As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria.

**11.2.** Os recursos orçamentários necessários para atender às despesas decorrentes deste Contrato constam do orçamento aprovado pelo IGEPREV para o exercício de 2021, como a seguir especificado e o restante para o exercício seguinte.

- Unidade Orçamentária: 84201- Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará;
- Unidade Gestora: 840201 - Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará;
- Programa do PPA 2020/2023:
- Classificação Funcional Programática
- Fonte de Recursos:
- Nº DA AÇÃO:
- Natureza de Despesa:
- Valor: R\$

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO, DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO DO CONTRATADO

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Pregão, o Instituto poderá garantir a prévia defesa, aplicar à licitante vencedora as seguintes sanções:

**13.1.1** Advertência, que será aplicada através de notificação por meio de ofício, mediante contrarrecibo do representante legal da empresa, no caso de pequenas falhas e/ou irregularidades, estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a empresa licitante apresente justificativas, que só serão aceitas mediante crivo da Administração;

**13.1.2** Multa no atraso injustificado na entrega do objeto licitado ao **CONTRATANTE** após a data preestabelecida, quando do envio dos dados, e/ou as obrigações parciais estabelecidas neste edital, sujeitará ao **CONTRATADO** a multa, na forma estabelecida a seguir:

13.1.2.1 Até 30 (trinta) dias, após o prazo citado acima, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia;

13.1.2.2 Após os 30 (trinta) dias citados no item anterior multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia; configurando-se após esse prazo a inexecução do contrato;

13.1.2.3 As multas a que se referem os subitens acima incidem sobre o valor global do produto que deveria ser entregue e será deduzido no pagamento da Nota Fiscal, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados ao Instituto.

13.2 Ficará impedida de licitar com a Instituição, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantindo o direito prévio da citação e de ampla defesa, enquanto perdurar os motivos determinantes da

punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a licitante que:

**13.2.1** não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

**13.2.2** não entregar a documentação exigida no edital;

**13.2.3** apresentar documentação falsa;

**13.2.4** causar o atraso na execução do objeto;

**13.2.5** não manter a proposta;

**13.2.6** falhar na execução do contrato;

**13.2.7** fraudar a execução do contrato;

**13.2.8** comportar-se de modo inidôneo;

**13.2.9** declarar informações falsas; e

**13.2.10** cometer fraude fiscal.

13.3 A sanção de multa poderá ser aplicada a CONTRATADA juntamente à de impedimento de licitar e contratar estabelecida neste Termo.

13.4 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação.

13.5 O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado a CONTRATADA.

13.6 Se o valor a ser pago a CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se for o caso.

13.7 Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

13.8 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

13.9 Caso o valor da garantia seja utilizado integralmente ou em parte para o pagamento das multas, esta deve ser complementada no prazo de até 05 (cinco) dias, contado da solicitação da

CONTRATANTE.

13.10 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada sempre a defesa prévia à interessada, observados os devidos prazos legais.

13.11 Também ficam sujeitas às penalidades do artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.

13.12 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

13.13 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.14 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no Sistema Integrado de Materiais e Serviços (SIMAS).

13.15 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

**Tabela 1**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 2**

INFRAÇÃO
----------

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do Contratante, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01

9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme prevista na relação de obrigações da Contratada	01

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA

A vigência do presente Termo Contratual será de 12 (doze) meses, **de XX/XX/2021 a XX/XX/2022**, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 8.666/93.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO REAJUSTE

16.1 Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

16.1.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

16.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.3 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

16.4 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

16.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

16.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

O presente Contrato será publicado sob a forma de extrato no Diário Oficial do Estado do Pará, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da data de sua assinatura, nos termos do art. 28, § 5º da Constituição Estadual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS**

O presente instrumento será regido pelas normas de Direito Público, sendo aplicado supletivamente, nos casos omissos, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, nos termos do art. 54 da Lei 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

Fica eleito o Foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas ou questões oriundas do

presente contrato, não resolvidas administrativamente.

E por assim haverem ajustados, as partes assinam este contrato, em 02 (duas) vias de igual teor, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Belém (PA), XX de XXXXXXXX de 2021.

---

**ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA**  
**CONTRATANTE**

---

**FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE**  
**CONTRATANTE**

---

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS**  
CONTRATADA

CONTRATANTE

---

Nome/CPF:

---

Nome/CPF: