



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Processo 23754/2018

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018. Objeto: “Contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento, com as funções de ativo e receptivo, para o serviço de tele-agendamento da Secretaria Municipal da Saúde e da Central de Atendimento ao Cidadão”. **Propostas:** até às 09 h do dia 18/06/2018. **Abertura:** 09 h 05 min. do dia 18/06/2018. **Disputa:** 10 h. do dia 18/06/2018. **Edital: site** www.pregaobanrisul.com.br; www.pregaoonlinebanrisul.com.br **ou** www.canoas.rs.gov.br

Paulo Ricardo Accinelli
Secretário Municipal de Planejamento e Gestão



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Processo 23754/2018

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018.

1. PREÂMBULO

1.1. O **MUNICÍPIO DE CANOAS (RS)**, por intermédio da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG), Diretoria de Licitações e Compras (DLC), torna pública a licitação acima identificada, que tem como objeto a “Contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento, com as funções de ativo e receptivo, objetivando o atendimento as necessidades do serviço de tele-agendamento, da Secretaria Municipal da Saúde e da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC)” descritos no **anexo I – termo de referência** e que se processará na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com o critério de julgamento do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, nos termos deste edital e de seus anexos, e em conformidade com as disposições da Lei nº 10.520/02, do Decreto Municipal nº 829/2009 e, subsidiariamente da Lei nº 8.666/93.

1.2. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, através da utilização do aplicativo "**Licitações**", do **Portal Eletrônico do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A.**, sendo os trabalhos conduzidos pelo(a) pregoeiro(a), com o suporte de sua equipe de apoio, os quais, juntamente, com a autoridade competente, formam o conjunto de operadores do sistema do pregão eletrônico.

1.3. **REALIZAÇÃO:** O acesso ao pregão eletrônico está disponível nos *sites* da **Prefeitura Municipal de Canoas:** www.canoas.rs.gov.br, link licitações e do **Banrisul:** www.pregaobanrisul.com.br ou www.pregaonlinebanrisul.com.br, opção **Acesso Identificado.**

1.4. **RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS FINANCEIRAS:** até as 09 h. do dia 18/06/2018.

1.5. **ABERTURA DAS PROPOSTAS FINANCEIRAS:** às 09 h: 05 min. do dia 18/06/2018.

1.6. **INÍCIO DA SESSÃO E DISPUTA DE PREÇOS:** às 10 h do dia 18/06/2018.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

1.7. **TEMPO DE DISPUTA a critério do(a) pregoeiro(a) (por lote)**, acrescido do tempo aleatório, determinado pelo sistema.

1.8. **REFERÊNCIA DE TEMPO** para todas as referências de tempo será considerado o horário oficial de Brasília - DF.

1.8.1. **A(s) licitante(s) deverá(ão) observar a data e os horários limites previstos para a abertura das propostas, atentando também para a data e o horário para início da disputa.**

1.9. **Impugnações ao Edital** caso interpostas, deverão ser dirigidas ao pregoeiro até 02 dias úteis anteriores a data fixada para abertura das propostas financeiras, **exclusivamente por meio eletrônico**, através do e-mail: pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br e, posteriormente em campo próprio do sistema. **Não serão aceitos se remetidos via fax ou correio.**

1.10. **Pedidos de esclarecimento** devem ser dirigidos ao(a) pregoeiro(a) até 03 dias úteis anteriores à data fixada para a abertura das propostas financeiras, **exclusivamente por meio eletrônico**, através do e-mail: pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br. **Não serão aceitos se remetidos via fax ou correio.**

1.11. **Expediente externo** De segunda-feira à sexta-feira, das 8 h às 18 h, exceto feriados. Eventuais alterações de horário do expediente externo serão publicadas no Diário Oficial do Município de Canoas (DOMC), e Mural Oficial sito rua Frei Orlando, nº. 199, térreo, Centro - Canoas/RS, cabendo às licitantes realizar o acompanhamento

1.12. Integram o presente Edital os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de referência;

Anexo II – Modelo de declaração de cumprimento dos requisitos de habilitação, de que não está temporariamente suspensa de participar em licitação e impedida de contratar com a Administração, de que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública e de cumprimento ao disposto no Art. 27, inciso V, da Lei n.º 8.666/93;

Anexo III – Modelo de declaração de que não está incurso nos impedimentos do § 4º do art. 3º, da Lei Complementar nº 123/06;

Anexo IV – Formulário de dados da Empresa;

Anexo V – Minuta de contrato;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar da licitação todos os interessados que comprovem o atendimento dos requisitos estabelecidos neste edital e em seus anexos e que estejam cadastrados/credenciados junto à Central de Compras do Estado do Rio Grande do Sul – CECOM através do site www.pregaobanrisul.com.br ou www.cecom.rs.gov.br.

2.2. Não poderão participar da presente licitação os interessados temporariamente suspensos de participar em licitação e impedidos de contratar com a Administração, bem como declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, nas suas esferas federal, estadual ou municipal, nos termos do art. 87, incisos III e IV, da Lei nº 8.666/93, respectivamente.

2.3. Não poderão participar da presente licitação, ainda, os interessados enquadrados nas hipóteses do art. 9º da Lei nº 8.666/93.

2.4. Não será permitida a participação de empresas reunidas sob a forma de consórcio.

2.5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS (ME) E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP)

2.5.1. A **ME** e/ou **EPP** que pretenda sua inclusão no regime diferenciado concedido pela Lei Complementar nº 123/06 **deverá, no ato de envio de sua proposta, em campo próprio do sistema eletrônico, declarar que atende os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06;**

2.5.1.1. Caso não utilizada a faculdade prevista no subitem 2.5.1., será considerado que a licitante optou por renunciar aos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/06.

2.5.2. Nos termos dos art. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06, as MEs e EPPs deverão apresentar toda a documentação exigida no **item 6. do Edital**, mesmo que esta apresente alguma restrição com relação à regularidade fiscal.

2.5.3. Havendo alguma restrição com relação à **regularidade fiscal** será assegurado às MEs e EPPs o prazo de **05 dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada a vencedora da licitação, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

negativa.

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

2.5.5. Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as MEs e EPPs, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas MEs e EPPs sejam **iguais** ou **até 5% superiores ao melhor preço** e desde que o melhor preço não seja de uma ME ou EPP.

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

2.5.6.1. A ME ou EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de **5 minutos** após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

2.5.7. A ME ou EPP mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da licitação, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.

2.5.8. Não ocorrendo a contratação da ME ou EPP, na forma do subitem 2.5.5., serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 2.5.3., na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

2.5.8.1. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas MEs e EPPs que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 2.5.4., será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor proposta.

2.5.9. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora da licitação, após verificação da documentação de habilitação.

2.5.10. A ME ou EPP que usufruir dos benefícios de que trata a Lei Complementar n.º 123/06 deverá apresentar, na forma da Lei, **juntamente com os documentos de habilitação, declaração formal**, conforme anexo III, de que não está incurso em nenhum dos impedimentos do § 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123/06, assinada por representante legal da licitante ou por procurador / credenciado, munido de procuração hábil, nos termos da



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Lei, ou de carta de credenciamento.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis) junto ao provedor do sistema através do site www.pregaobanrisul.com.br necessitando estar credenciadas junto à Sessão de Cadastro da Central de Compras/RS - CECOM, podendo também ser acessada através do site www.cecom.rs.gov.br.

3.2. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.3. A chave de identificação e a senha recebida junto a CECOM poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou outro fato impeditivo de participação de licitação em órgãos públicos.

3.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao BANRISUL S/A. (provedor do sistema) ou ao Município de Canoas responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4. DA PROPOSTA FINANCEIRA

4.1. A proposta financeira deverá ser **elaborada e enviada, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio do sistema**, o qual deverá conter as seguintes informações:

4.1.1. Especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas do objeto proposto e outros elementos que identifiquem suas configurações (conforme anexo I), ou declaração de pleno atendimento as especificações contidas no edital.

4.1.2. A escolha do material a ser utilizado para a comprovação das especificações técnicas do objeto proposto, quando solicitado, fica a critério da licitante, ressaltando-se que será desclassificado aquele que, seja qual for o motivo, venha a apresentar a documentação



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

incompleta ou deixe de comprovar qualquer característica do objeto proposto ou não atenda a todas as exigências constantes no edital.

4.1.3. Prazo de validade da proposta financeira, que não poderá ser inferior a 60 dias.

4.2. O encaminhamento de proposta financeira pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital.

4.3. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.4. Caberá a 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 quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.5. Observações relativas à Proposta Financeira:

4.5.1. O preço proposto será cotado em reais e será considerado suficiente e completo, abrangendo todos os encargos (sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, bem como demais encargos incidentes), os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais, e parafiscais, etc.), o fornecimento de mão-de-obra especializada, materiais, ferramentas, acessórios, consumíveis e equipamentos, a administração, o lucro, as despesas decorrentes de carregamento, descarregamento, fretes, transportes e deslocamentos de qualquer natureza, na modalidade CIF, correndo tal operação, única e exclusivamente por conta, risco e responsabilidade da empresa vencedora da licitação, bem como qualquer outro encargo ou despesa, ainda que aqui não especificado, que possa incidir ou ser necessária à execução do objeto da licitação.

4.5.2. A omissão na proposta financeira em relação a exigências do edital importa na submissão da licitante às normas nele estabelecidas.

4.5.3. A apresentação da proposta financeira implica a plena aceitação, por parte da licitante, das normas, exigências e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

4.5.4. O preço proposto será fixo e irrevogável pelo período de 12 meses, salvo disposições constantes na Lei nº 10.192/2001 e Decreto Municipal nº 12/2013.

4.5.5. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, se outro não estiver fixado no edital.(Artigo 6º da Lei 10520/02).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

4.5.6. Será de inteira responsabilidade da licitante o preço proposto, não sendo consideradas reclamações por erros ou equívocos manifestados após a abertura das propostas, prevista esta no item 1.5., deste edital.

4.5.7. Serão considerados, para fins de julgamento, os valores constantes no(s) preço(s) finais, até, no máximo, dois algarismos após a vírgula.

5. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA FINANCEIRA

5.1. O julgamento obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO POR LOTE**, observando-se o disposto no Art. 4º, inciso X, da Lei nº 10.520/02.

5.2. A análise da proposta financeira pelo(a) pregoeiro(a) visará ao atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos, **sendo preliminarmente desclassificada a proposta financeira:**

5.2.1. Cujo objeto não atenda às especificações, aos prazos e às condições fixados no edital;

5.2.2. Que apresente preços manifestamente inexequíveis;

5.2.3. Que não contiverem informações suficientes que permitam a perfeita identificação do objeto licitado.

5.2.4. Que não contemplem a totalidade de itens constantes no lote ofertado.

5.3. **Encerrada a etapa de lances**, será efetuada outra análise das propostas financeiras apresentadas, sendo desclassificadas as que apresentarem preços manifestamente inexequíveis ou superiores aos preços praticados no mercado, bem como aos preços unitários e totais estabelecidos no anexo I.

6. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. **A licitante vencedora** deverá apresentar os seguintes documentos:

HABILITAÇÃO JURÍDICA

6.1.1. Registro comercial no caso de empresa individual, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades simples, acompanhada de documento comprobatório da diretoria em exercício.

6.1.1.1. **Se procurador, preposto ou credenciado, procuração ou termo de credenciamento, outorgado pelo(s) representante(s) legal(is) da licitante**, comprovando a existência dos necessários poderes para formulação de propostas e para prática de todo os demais atos inerentes à licitação, **acompanhado de documento(s) que confirme(m) ser o outorgante representante legal da licitante**. Tais documentos deverão ser autenticados ou cópias simples acompanhadas de originais para autenticação.

6.1.2 Declaração formal, conforme anexo II, de cumprimento dos requisitos de habilitação, de que não está temporariamente suspensa de participar em licitação e impedida de contratar com a Administração, de que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública e de cumprimento ao disposto no Art. 27, inciso V, da Lei n.º 8.666/93.

6.1.3. Declaração formal, conforme anexo III, de que não está incurso em nenhum dos impedimentos do § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº. 123/06, assinada por representante legal da licitante ou por procurador/credenciado, munido de procuração hábil, nos termos da Lei, ou de carta de credenciamento, caso a licitante tenha utilizado a faculdade prevista no subitem 2.5.1.

REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

6.1.4. Prova de regularidade fiscal e trabalhista será efetuada através da apresentação dos seguintes documentos:

- a) cadastro nacional de pessoas jurídicas (CNPJ), em conformidade com a Instrução Normativa SRF nº1005/2010;
- b) certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais e a dívida ativa da união e à seguridade social, expedida nos termos do Decreto Federal nº5.512/05 e da Portaria Conjunta RFG/PGFN nº1.751, de 02/10/2014;
- c) certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de tributos estaduais, expedida pela Secretaria e/ou Delegacia da Fazenda Estadual;
- d) certidão de regularidade fiscal junto ao município do domicílio ou sede da licitante;
- e) certificado de regularidade junto ao FGTS;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

f) prova da inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho.

QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.1.5. Certidão negativa em matéria falimentar, concordatária e de recuperação judicial e extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

6.1.6. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da lei que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta. Com base nos dados extraídos do balanço será avaliada a capacidade financeira da licitante, na forma do Decreto Municipal nº 589 de 15/07/2005.

a) **índice de liquidez corrente (LC)** – deverá ser igual ou superior a **1,0** conforme fórmula abaixo:

$$ILC = \frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante}}$$

b) **índice de liquidez geral** – deverá ser igual ou superior a **1,0** conforme fórmula abaixo:

$$ILG = \frac{\text{ativo circulante} + \text{ativo realizável a longo prazo}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo exigível a longo prazo}}$$

c) **índice de solvência geral** – deverá ser igual ou superior a **1,0** conforme fórmula abaixo:

$$ISG = \frac{\text{ativo total}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo exigível a longo prazo}}$$

6.1.7. A documentação necessária para a comprovação da capacidade econômico-financeira da licitante será constituída pelas demonstrações contábeis constantes do balanço patrimonial, demonstração de resultado do exercício e das notas explicativas, referente ao último exercício encerrado. De acordo com a data de abertura da licitação, há a impossibilidade de se exigir o balanço patrimonial antes do decurso de prazo de quatro meses seguintes ao término deste.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Neste caso, poderão ser apresentadas as demonstrações contábeis do penúltimo exercício social. No caso das Sociedades Anônimas ou de empresas que publicarem seus balanços na forma da Lei 6404/76, deverá ser apresentada a publicação no Diário Oficial. Para as demais empresas, as demonstrações contábeis deverão ser apresentadas através de comprovação de registro no órgão competente.

6.1.8. As empresas que não tenham concluído seu primeiro exercício social deverão apresentar o balanço de abertura contendo todos os fatos contábeis relativos à instalação da nova empresa, certificado por contador devidamente inscrito no órgão de classe correspondente.

6.1.9. O balanço de abertura apresentado deverá estar registrado no órgão competente.

6.1.10. Quando se tratar de empresa individual ou sociedade limitada, a Administração se reservará de exigir a apresentação do livro diário onde as demonstrações contábeis foram transcritas.

6.1.11. A documentação necessária para a comprovação da capacidade econômico-financeira para as Sociedades Anônimas será constituída pela apresentação da publicação no Diário Oficial:

- a) das demonstrações contábeis exigidas pela Lei nº 6404/76, inclusive notas explicativas;
- b) ata da assembleia geral que aprovou as demonstrações contábeis;
- c) do parecer dos auditores independentes;
- d) para atendimento do item “b” em substituição a publicação do Diário Oficial, será aceita a cópia autenticada da ata da assembleia geral que aprovou as demonstrações contábeis com o devido registro na Junta Comercial.
- e) para atendimento do item “c” as companhias de capital fechado apresentarão o parecer dos auditores independentes, se houver.

6.1.12. A documentação necessária para a comprovação da capacidade econômico-financeira para as demais sociedades será constituída pela apresentação dos documentos contábeis:

6.1.12.1. As empresas com escrituração digital deverão apresentar impressão do arquivo gerado pelo SPED contábil constante na sede da empresa, apresentando:

- a) termo de autenticação com a identificação do autenticador – Junta Comercial (impresso do



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

arquivo SPED contábil);

b) termo de abertura e encerramento (impresso do arquivo SPED contábil);

c) balanço patrimonial (impresso do arquivo SPED contábil);

d) demonstração do resultado do exercício (impresso do arquivo SPED contábil);

e) campo J800 com as notas explicativas.

6.1.13. As empresas com escrituração meio papel deverão apresentar cópia autenticada das páginas do livro diário devidamente registrado no órgão competente, como segue:

a) termo de abertura e encerramento;

b) balanço patrimonial;

c) demonstrações do resultado do exercício;

d) notas explicativas.

6.1.14. É facultada a apresentação da publicação em Diário Oficial das demonstrações contábeis constantes nos itens 6.1.6. a 6.1.13.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1.15. Comprovação de Capacidade Técnica Operacional, através da apresentação de Atestado, expedido por pessoa física ou pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando a execução satisfatória de serviços similares ao objeto da presente licitação e compatíveis em característica, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

6.1.15.1. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) deve(m) conter as seguintes informações básicas: Nome do Contratado e do Contratante, identificação do contrato (tipo ou natureza do serviço), serviços executados e localização dos mesmos.

6.2. Observações relativas aos documentos de habilitação.

6.2.1. Os documentos relativos à fase de habilitação deverão ser originais, cópias autenticadas ou cópias simples acompanhadas dos originais, para verificação da autenticidade das cópias e posterior devolução, salvo os documentos cuja autenticidade poderá ser verificada na internet, que poderão ser cópias simples, caso em que o(a) pregoeiro(a), se entender necessário, poderá diligenciar na internet para averiguar a autenticidade dos mesmos, habilitando ou não a licitante em função desta diligência. Não serão admitidas cópias em papel termo-sensível (fax).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

6.2.2. Não será causa de inabilitação a mera irregularidade formal que não afete o conteúdo e a idoneidade do documento ou impeça o seu entendimento.

6.2.3. Não existindo data de validade nas certidões e/ou nos certificados exigidos para habilitação, somente serão aceitos se com **prazo de expedição não superior a 90 dias ou, se emitidos por prazo indeterminado, conforme legislação do órgão expedidor.**

6.2.4. Caso a licitante seja cadastrada junto ao município de Canoas (RS), poderá apresentar o **cartão de registro cadastral (CRC)** em substituição dos documentos relacionados nos itens **6.1.1., 6.1.2.,** e o **certificado de regularidade e habilitação (CRH)**, em substituição dos documentos relacionados nos itens **6.1.3., 6.1.4., ambos dentro de seu prazo de validade.**

6.2.5. O CRC e CRH somente se prestarão à substituição dos documentos referidos no item anterior se estiverem dentro de seu prazo de validade. Não será admitida a inclusão de documento para revalidação de CRC e/ou CRH vencido.

7. DO PROCEDIMENTO

7.1. Até o horário previsto neste edital, serão recebidas as propostas financeiras. Após, terá início à sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas financeiras recebidas, passando o(a) pregoeiro(a) a avaliar sua aceitabilidade.

7.1.1. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

7.1.2. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.2. Da etapa eletrônica de lances e da classificação das propostas

7.2.1. Os lances ofertados serão pelo MENOR PREÇO POR LOTE.

7.2.2. Não serão aceitos dois ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.2.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances ao(a) pregoeiro(a), bem como aos demais licitantes.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

7.2.4. No caso de desconexão do(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível as licitantes para a recepção dos lances, retomando, o(a) pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.

7.2.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa as licitantes, mediante mensagem eletrônica, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

7.2.6. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública no seu tempo normal, transcorrerá período de tempo de até 30 minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, fim do qual será automaticamente encerrada a recepção dos lances.

7.2.7. Quando houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá ao(a) pregoeiro(a) verificar a aceitabilidade do preço ofertado.

7.2.8. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta financeira de menor preço e os valores praticados no mercado e estimado no anexo I – termo de referência (máximo aceitável) para a contratação.

7.2.9. Nas situações a que se referem os subitens 7.2.7 e 7.2.8, o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.2.10. Facultativamente, o(a) pregoeiro(a) poderá encerrar a sessão pública mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o(a) pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, negociação diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido um preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação.

7.2.11. O(a) pregoeiro(a) anunciará a licitante vencedora imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.2.12. É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se a licitante às sanções deste edital.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

7.2.13. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta financeira que apresentou menor preço quanto à compatibilidade deste em relação aos preços praticados no mercado e ao estimado no anexo I – termo de referência (máximo aceitável) para contratação, classificando ou desclassificando preliminarmente proposta financeira ofertada.

7.2.14. Em sendo desclassificada a proposta financeira de menor preço, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta financeira de segundo menor preço, negociando com o licitante a redução do preço apresentado, objetivando a obtenção de preço melhor.

7.2.15. Caso necessário, o procedimento do item 7.2.14., ocorrerá sucessivamente até que se obtenha proposta classificada em primeiro lugar.

7.3. Da etapa física de classificação da proposta e da habilitação

7.3.1. A licitante que teve a proposta financeira classificada em primeiro lugar deverá apresentar ao(a) pregoeiro(a), via fax, até o final do expediente do dia útil seguinte ao encerramento da disputa, a proposta financeira com a relação de todos os itens, com seus respectivos preços unitários, e os documentos de habilitação exigidos no item 6.1., devendo encaminhar os originais no prazo máximo de 03 dias úteis a contar do encerramento da disputa.

7.3.1.1. Deverão ser apresentados, ainda, via fax ou e-mail, os seguintes documentos relativos à proposta financeira:

a) Declarações/certidões (em caso de necessidade)

7.3.1.2. O(a) pregoeiro(a), a seu exclusivo critério e objetivando agilizar o processamento da licitação, poderá dispensar a licitante de apresentar os documentos exigidos via fax ou e-mail.

7.3.2. **A licitante cadastrada no DLC**, e que estiver com o **CRC** e o **CRH dentro do prazo de validade**, deverá apresentar apenas os documentos não abrangidos pelo CRC e pelo CRH, conforme dispõe o item 6.2.4.

7.3.2.1. **Não sendo a licitante cadastrada junto ao DLC** ou estando o licitante com o **CRC e/ou CRH vencido**, **deverá apresentar todos os documentos exigidos no edital**.

7.3.3. Os **documentos e anexos exigidos** deverão ser apresentados na forma original ou por cópia autenticada, **no prazo de até 03 dias úteis contados do encerramento da etapa de**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

lances da sessão pública. Será considerado apenas o recebimento, pelo(a) pregoeiro(a), dos documentos e anexos exigidos, e não sua postagem. **Os documentos de habilitação exigidos deverão ser encaminhados para o endereço: rua Frei Orlando nº 199, 4º andar, Centro, Canoas/RS CEP 92.010-280.**

7.3.4. A licitante que apresentar proposta que não seja aceitável e/ou documentos de habilitação que não atendam às exigências editalícias será desclassificada e/ou inabilitada, e o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, conforme item 7.2.14. do edital, até encontrar proposta que atenda ao edital e cuja licitante atenda às exigências habilitatórias. Também nessa fase o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.3.5. Constatando o atendimento das exigências previstas no edital, a licitante será declarada a vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo(a) pregoeiro(a).

7.4. Dos Recursos

7.4.1. **Declarada à vencedora,** a licitante que desejar recorrer deverá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema (sala de disputa/mensagens desbloqueadas), manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 20 minutos. Caso interposto o recurso o mesmo deverá ser dirigido ao(a) pregoeiro(a) e remetido via correio para o endereço: rua Frei Orlando nº 199, 4º andar, Centro, Canoas/RS, CEP 92.010-280, no prazo de 03 dias a contar da manifestação no sistema, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começara a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses. Será considerado apenas o recebimento, pelo(a) pregoeiro(a), dos documentos, e não sua postagem.

7.4.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto, pelo(a) pregoeiro(a), ao vencedor do certame.

7.4.3. Não serão conhecidos as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo ou, ainda, que não atendam as condições estabelecidas neste edital.

7.4.4. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo licitante.

7.4.5 As razões de recurso ficarão à disposição dos interessados durante os prazos referidos no subitem 7.4.1., nos autos do processo no DLC, bem como no sistema eletrônico.

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

7.4.7. Havendo recursos, o(a) pregoeiro(a) apreciará os mesmos e, caso não reconsidere sua posição, caberá à autoridade competente a decisão em grau final.

7.4.8. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

7.5. Da Homologação

7.5.1. Após a adjudicação do objeto à licitante vencedora a autoridade competente homologará a licitação.

8. DA CONTRATAÇÃO

8.1. A unidade de contratos (UC/SMPG) convocará regularmente a licitante vencedora, para assinar o termo de contrato, dentro prazo de 02 dias úteis, prorrogável por uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da sanção prevista no item 8.4.

8.2. É facultado à administração, quando a convocada não assinar o termo de contrato no prazo e condições estabelecidos, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto aos preços, ou revogar a licitação, sem prejuízo da sanção prevista no item 8.4.

8.3. Decorridos 60 dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

8.4. Quem convocado dentro do prazo de validade da sua proposta financeira, não celebrar o contrato e/ou recusar a receber a nota de empenho, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para a licitação, ensejar o retardamento da execução de seu



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato/nota de empenho, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Município pelo prazo de até 05 anos, bem como sujeito à multa de 25%, aplicada sobre o valor total da proposta financeira/contrato/nota de empenho, atualizado, conforme artigo 7º da Lei nº. 10.520/2002.

8.5. As cláusulas relativas aos prazos e vigência contratual, condições gerais, obrigações da contratada e do contratante, fiscalização, pagamentos, penalidades e demais cláusulas e condições relativas à execução do objeto, estão previstas na minuta de contrato e deverão ser atendidas na íntegra pela(s) licitante(s) vencedora(s).

9. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

9.1. O objeto se estiver de acordo com edital e seus anexos, será recebido:

9.1.1. **Provisoriamente**, no ato da entrega dos materiais, ficando a cargo da Administração, pela fiscalização da contratação, a expedição do Termo de Recebimento Provisório e/ou carimbo de recebimento, face a necessidade de verificação das quantidades e especificações do objeto;

9.1.2. **Definitivamente**, no prazo máximo de 20 dias após o recebimento provisório, ficando a cargo da fiscalização da contratação a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e/ou aposição do carimbo de certificação / aceitação do objeto na fatura.

9.1.3. A fiscalização por parte do Município e o recebimento provisório ou definitivo, não excluem a responsabilidade civil da Contratada pela correção e/ou substituição do objeto contratual, bem como pelos danos prejuízos ao Município ou a terceiros decorrentes de defeitos de fabricação / desconformidades com as Normas Técnicas exigíveis, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato.

10. DAS PENALIDADES

10.1. A participação na licitação sujeita as penalidades que seguem.

10.1.1. Quanto procedimento da licitação:

10.1.2. Deixar de apresentar a documentação exigida: suspensão do direito de licitar e



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

contratar com a Administração pelo prazo de um ano e multa compensatória equivalente a 30% da tabela referência;

10.1.3. A inabilitação decorrente da interpretação subjetiva da área técnica quanto à comprovação da capacidade técnica ou econômica não será fato gerador para a aplicação da penalidade prevista no subitem anterior.

10.1.4. Manter comportamento inadequado durante o pregão: afastamento do certame e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de seis meses;

10.1.5. Deixar de manter a proposta: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa compensatória, calculada sobre o valor da proposta, atualizada até o momento da notificação para apresentação da defesa.

10.2. Quanto à execução contratual:

10.2.1. Pelo inadimplemento das obrigações, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades que seguem:

10.2.1.1. Advertência escrita, para a correção de irregularidades que não possuam gravidade suficiente para caracterizar infração passível de levar a uma medida mais drástica.

10.2.1.2. Multa moratória, tendo como parâmetro os seguintes valores contratuais e percentuais:

| Valores contratuais | Percentuais |
|--|-------------|
| até R\$ 500.000,00 | 0,30% |
| entre R\$ 500.000,01 e R\$ 1.500.000,00 | 0,20% |
| entre R\$ 1.500.000,01 e R\$ 5.000.000,00 | 0,08% |
| entre R\$ 5.000.000,01 e R\$ 20.000.000,01 | 0,04% |
| acima de R\$20.000.000,00 | 0,02% |

10.2.2. Os percentuais serão aplicados por dia de atraso no cumprimento de qualquer das obrigações, calculada sobre o valor total do contrato, atualizado monetariamente, desde o primeiro dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação, que deverá ocorrer no prazo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

de até quinze (15) dias, depois do qual será considerada inexecução contratual.

10.2.3. Multa compensatória tendo como parâmetro os seguintes valores contratuais e percentuais:

| Valores Contratuais | Percentuais |
|--|-------------|
| até R\$ 500.000,00 | 10% |
| entre R\$ 500.000,01 e R\$ 1.500.000,00 | 8% |
| entre R\$ 1.500.000,01 e R\$ 5.000.000,00 | 6% |
| entre R\$ 5.000.000,01 e R\$ 20.000.000,00 | 4% |
| Acima de R\$ 20.000.000,01 | 2% |

10.2.4. A aplicação da multa compensatória obedecerá o seguinte critério:

- a) no caso de inexecução parcial do contrato e rescisão unilateral, a multa compensatória será aplicável sobre o montante inadimplido, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa;
- b) no caso de inexecução total do contrato, a multa compensatória será aplicável sobre o valor nominal do ajuste, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa.

10.2.5. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, na ocorrência de rescisão unilateral do contrato, além da aplicação das multas moratória e compensatória, quando for o caso, à contratada será aplicada, cumulativamente, a pena de:

- a) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de três anos, no caso de inexecução parcial do contrato;
- b) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de cinco anos, no caso de inexecução total do contrato.

10.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, cumulada com a suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de cinco anos e multa moratória sobre o valor atualizado do



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

contrato, quando a contratada causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual e negar-se a indenizar o erário administrativamente.

10.2.7. A recusa injustificada para celebrar o contrato, aceitar a nota de empenho, ordem de serviço ou ordem de fornecimento, sujeita a infratora a mesma penalidade aplicável pelo inadimplemento total da obrigação, por aplicação simétrica ao que dispõe o art. 81, da Lei 8.666/1993.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

11.1. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

11.2. O processo licitatório encontra-se à disposição dos interessados no DLC/SMPG, localizado a Rua Frei Orlando, 199, 4º andar centro, Canoas/RS, fone (51) 3425-76-31 – Opção 2 e 6, no horário constante do item **1.11**.

11.3. As dúvidas e controvérsias oriundas da licitação serão dirimidas no Foro de Canoas (RS), quando não resolvidas administrativamente.

Município de Canoas, aos doze dias do mês de março do ano de dois mil e dezoito (12/03/2018).

Paulo Ricardo Accinelli

Secretário Municipal de Planejamento e Gestão



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Processo 23754/2018

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO: Para atender solicitação expressa no Processo Administrativo Virtual nº. 23754/2018 P. A. nº 163/2018. Justificamos a necessidade de uma contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento, com as funções de ativo e receptivo, objetivando as necessidades do serviço de tele-agendamento e teleatendimento.

A secretaria municipal da saúde implantou o sistema de tele - agendamento, visando melhorar a qualidade de vida e o bem-estar da população usuária do SUS, assim como seu acesso aos serviços e ações em saúde, por meio do auxílio à prevenção, promoção, manutenção e gestão da saúde, garantindo ao gestor municipal o controle da prestação e regulação dos serviços realizados pelos prestadores contratualizados e de sua rede de atenção, além de ser uma importante ferramenta de gestão, que permite o avanço da gestão na racionalização dos recursos e na continuidade da implantação de um registro eletrônico de saúde completo, vinculado ao cartão nacional de saúde.

2. DESCRIÇÃO TÉCNICA DO OBJETO E ORÇAMENTO ESTIMADO:

2.1. DO OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços de Central de Atendimento e Teleatendimento, com as funções de Ativo e Receptivo, objetivando o atendimento às necessidades do Tele - agendamento da Secretaria Municipal da Saúde e a Central de Atendimento ao Cidadão (CAC) da Prefeitura de Canoas.

2.2. DO ORÇAMENTO ESTIMADO: para obter a avaliação do custo pela Administração (estimativa constante do pedido e autorização) foi elaborada pela secretaria requisitante planilha de custos estimada ao valor da contratação, com base na IN 5/2017 do MPDG, onde o órgão requisitante definiu expressamente que os valores máximos aceitáveis no presente procedimento licitatório, será o constante do orçamento estimado. Sendo assim, esta foi a alternativa utilizada pela secretaria requisitante para aferir os valores envolvidos, assim como



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

a(s) dotação(ções) que permeia(m) esta(s) contratação(ções).

2.3. Descrição e valores **estimados** / para os valores mensais do lote são os contante na Planilha de Custos e Formação de Preço

| LOTE 01 | | | | |
|---|--------|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| Item | Quant. | Descrição do Objeto: | Valor Mensal Máximo Aceitável | Valor Anual Máximo Aceitável |
| 1 | 01 un. | “Contratação de empresa em Serviços de central de atendimento, com as funções de ativo e receptivo, objetivando o atendimento as necessidades do serviço de tele - agendamento, da Secretaria Municipal da Saúde e da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC).” Conforme termo de Referência em anexo | R\$ 122.302,87 | R\$ 1.467.634,44 |
| O valor máximo mensal estimado para o presente lote é de R\$ R\$ 122.302,87 (Cento e vinte e dois mil, trezentos e dois reais e oitenta e sete centavos) | | | | |
| As informações de ordem técnicas referentes ao presente pedido deverão ser obtidas na Secretaria Municipal da Saúde, com a Sra. Daiana Ely - Matrícula 101044, Gestora De Unidade DTA/SMS, 3236.1600 Ramal 5012 - Dr. Barcelos, 1600 – Canoas/RS. | | | | |
| O valor máximo anual estimado para a presente licitação é de R\$ 1.467.634,44 (Hum milhão, quatrocentos e sessenta e sete mil, seiscentos e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos). | | | | |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

**3. MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS –
ESTIMATIVA**

| | |
|--|---|
| | CENTRAL DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO |
| | SMS - Planilha de Custos e Formação de Preços |

Síntese dos custos

| Item | Custo (R\$/mês) | % |
|---|-----------------------|----------------|
| 1.1. Atendente | R\$ 67.101,37 | 54,86% |
| 1.2. Supervisor | R\$ 12.756,48 | 10,43% |
| 1.2. Supervisor | R\$ 5.612,85 | 4,59% |
| 1.4. Vale Transporte | R\$ 5.423,39 | 4,43% |
| 1.5. Vale-refeição | R\$ 5.150,25 | 4,21% |
| 2. Benefícios e Despesas Indiretas - BDI | R\$ 26.258,52 | 21,47% |
| Custo total mensal com coleta automatizada | R\$ 122.302,87 | 100,00% |

Síntese de quantitativos

| Mão-de-obra | Quantidade |
|--|------------|
| 1.1. Atendente | 45 |
| 1.2. Supervisor | 4 |
| 1.3. Coordenador Operacional | 1 |
| Total de mão-de-obra (postos de trabalho) | 50 |

| | Atendente | Supervisor | Coordenador |
|--|-----------|------------|-------------|
| Carga horária mensal | 150,00 | 150,00 | 200,00 |
| Média de dias trabalhados por mês | 21,7 | 21,7 | 21,7 |
| Previsão de horas extras no mês (50%) | - | - | - |
| Previsão de horas extras no mês (100%) - domingos e feriados | 6,0 | 6,0 | 8,0 |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

1. Mão-de-obra

1.1. Atendente

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|--|---------|------------|----------------|-----------------|------------------|
| Piso da categoria | mês | 1 | 797,00 | 797,00 | |
| Horas Extras (100%) | hora | 6,00 | 10,63 | 63,76 | |
| Horas Extras (50%) | hora | 0,00 | 7,97 | - | |
| Descanso Semanal Remunerado (DSR) - hora extra | R\$ | | 13,30 | 13,30 | |
| Adicional de Insalubridade | % | 0 | 874,06 | - | |
| Soma | | | | 874,06 | |
| Encargos Sociais | % | 70,60% | 874,06 | 617,08 | |
| Total por Funcionário | | | | 1.491,14 | |
| Total do Efetivo | homem | 45 | 1.491,14 | 67.101,37 | |
| | | | | | 67.101,37 |

OBS: O piso salarial do atendente foi baseado no acordo coletivo da empresa ATENTO do ano de 2017.

1.2. Supervisor

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|--|---------|------------|----------------|-----------------|------------------|
| Piso da categoria | mês | 1 | 1.704,55 | 1.704,55 | |
| Horas Extras (100%) | hora | 6,00 | 22,73 | 136,36 | |
| Horas Extras (50%) | hora | 0,00 | 17,05 | - | |
| Descanso Semanal Remunerado (DSR) - hora extra | R\$ | | 28,45 | 28,45 | |
| Adicional de Insalubridade | % | 0 | 1.869,36 | - | |
| Soma | | | | 1.869,36 | |
| Encargos Sociais | % | 70,60% | 1.869,36 | 1.319,77 | |
| Total por Funcionário | | | | 3.189,12 | |
| Total do Efetivo | homem | 4 | 3.189,12 | 12.756,48 | |
| | | | | | 12.756,48 |

1.3. Coordenador Operacional

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|--|---------|------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Piso da categoria | mês | 1 | 3.000,00 | 3.000,00 | |
| Horas Extras (100%) | hora | 8,00 | 30,00 | 240,00 | |
| Horas Extras (50%) | hora | 0,00 | 22,50 | - | |
| Descanso Semanal Remunerado (DSR) - hora extra | R\$ | | 50,07 | 50,07 | |
| Adicional de Insalubridade | % | 0 | 3.290,07 | - | |
| Soma | | | | 3.290,07 | |
| Encargos Sociais | % | 70,60% | 3.290,07 | 2.322,79 | |
| Total por Funcionário | | | | 5.612,85 | |
| Total do Efetivo | homem | 1 | 5.612,85 | 5.612,85 | |
| | | | | | 5.612,85 |

1.4. Vale Transporte

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|-----------------|---------|------------|----------------|----------|-----------------|
| Vale Transporte | R\$ | 1 | 3,75 | | |
| Atendente | vales | 1.955 | 2,65 | 5.180,70 | |
| Supervisor | vales | 174 | 1,40 | 242,69 | |
| | | | | | 5.423,39 |

1.5. Vale-refeição

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|---------------|---------|------------|----------------|----------|-----------------|
| Atendente | unidade | 978 | 4,71 | 4.607,38 | |
| Supervisor | unidade | 87 | 4,71 | 409,54 | |
| Coordenador | unidade | 22 | 6,14 | 133,32 | |
| | | | | | 5.150,25 |

Custo Mensal com Pessoal (R\$/mês) 96.044,35

TOTAL MENSAL COM DESPESAS OPERACIONAIS (R\$/mês) 96.044,35



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

2. Benefícios e Despesas Indiretas - BDI

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Preço unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|---------------------------------|---------|------------|----------------|-----------|------------|
| Benefícios e despesas indiretas | % | 27,34% | 96.044,35 | 26.258,52 | |
| <i>Conf. Tabela em anexo</i> | | | | | 26.258,52 |

| | |
|---|---------------------|
| CUSTOS MENSAL TOTAL (R\$/mês) | 122.302,87 |
| CUSTOS TOTAL EM 12 MESES (R\$) | 1.467.634,46 |



MEMÓRIAS DE CÁLCULO

Encargos Sociais

Grupo A

| 2. Composição dos Encargos Sociais | |
|---|---------------|
| Descrição | Valor |
| INSS | 20,00% |
| SESI | 1,50% |
| SENAI | 1,00% |
| INCRA | 0,20% |
| SEBRAE | 0,60% |
| Salário educação | 2,50% |
| Seguro contra acidentes de trabalho | 3,00% |
| FGTS | 8,00% |
| SOMA GRUPO A | 36,80% |
| Férias gozadas | 3,23% |
| 13º salário | 8,33% |
| Licença Paternidade | 0,06% |
| Faltas justificadas | 0,82% |
| Auxílio acidente de trabalho | 0,31% |
| Auxílio doença | 1,66% |
| SOMA GRUPO B | 14,41% |
| Aviso prévio indenizado | 2,77% |
| Férias indenizadas | 7,88% |
| Férias indenizadas s/ aviso previo inden. | 0,31% |
| Depósito rescisão sem justa causa | 1,90% |
| Indenização adicional | 0,21% |
| SOMA GRUPO C | 13,07% |
| Reincidência de Grupo A sobre Grupo B | 5,30% |
| Reincidência de Grupo A sobre aviso prévio indenizado | 1,02% |
| SOMA GRUPO D | 6,32% |
| SOMA (A+B+C+D) | 70,60% |

| | |
|------------------------------------|---------------|
| Total para Encargos Sociais | 70,60% |
|------------------------------------|---------------|



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

| 3. CAGED | |
|---|----------------|
| Rio Grande do Sul - Teleatendimento - CNAE 82200 | |
| Admissões | 4887 |
| Desligamentos | 5415 |
| Dispensados com justa causa | 391 |
| Dispensados sem justa causa | 2197 |
| Espontâneos | 2076 |
| Fim de contrato por prazo determinado | 4 |
| Término de contrato | 736 |
| Aposentados | 0 |
| Mortos | 10 |
| Transferência de saída | 0 |
| Indicadores | |
| Estoque recuperado início do Período 01-01-2017 | 7525 |
| Estoque recuperado final do Período 31-12-2017 | 6997 |
| Varição Emprego Absoluta de 01-1-2017 a 31-12-2017 | -528 |
| Rotatividade | |
| Rotatividade | 0,7094 |
| Demitidos s/ Justa Causa em relação ao Estoque Médio | 0,3026 |
| Dias ano | 360 |
| 1/3 de férias (dias) | 10 |
| Férias (dias) | 30 |
| 13º Salário (dias) | 30 |
| Estoque Médio | 7261 |
| FGTS | 8% |
| Multa FGTS | 50% |
| Fração de tempo para gozo férias | 0,4096 |
| Dias de Aviso prévio | 33 |
| Rotatividade temporal (meses) | 16,9156 |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

MODELO DE PLANILHA PARA CÁLCULO DO BDI

| 4. Composição do BDI - Benefícios e Despesas Indiretas | | | | | |
|---|-----|---------------|------------|--------|------------|
| | | | Referência | | |
| | | | 1º Quartil | Médio | 3º Quartil |
| Administração Central | AC | 5,08% | 2,97% | 5,08% | 6,27% |
| Seguros/Riscos/Garantias | SRG | 1,33% | 0,86% | 1,33% | 1,71% |
| Lucro | L | 10,85% | 7,78% | 10,85% | 13,55% |
| Despesas Financeiras | DF | 0,78% | SELIC | 6,75% | |
| Tributos - ISS | T | 3,00% | DU | 30 | |
| Tributos - PIS/COFINS | | 3,65% | | | |
| Fórmula para o cálculo do BDI: $\frac{[(1+AC+SRG) \times (1+L) \times (1+DF)]}{(1-T)} - 1$ | | | | | |
| Resultado do cálculo do BDI: | | 27,34% | 21,43% | 27,17% | 33,62% |

ONDE:

AC = Administração Central

S = Seguros

R = Riscos

G = Garantias

L = Lucros

DF = Despesas Financeiras

T = Tributos (Impostos)

Fórmula para cálculo do BDI

$$[(1+AC+S+R+G) \times (1+L) \times (1+DF)] / (1-T) - 1$$



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

4. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS



CENTRAL DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS - SERVIÇO DE
TELEATENDIMENTO

SMS - Planilha de Custos e Formação de Preços

Síntese dos custos

| Item | Custo (R\$/mês) | % |
|---|-----------------|---|
| 1.1. Atendente | R\$ 0,00 | |
| 1.2. Supervisor | R\$ 0,00 | |
| 1.2. Supervisor | R\$ 0,00 | |
| 1.4. Vale Transporte | R\$ 0,00 | |
| 1.5. Vale-refeição | R\$ 0,00 | |
| 2. Benefícios e Despesas Indiretas - BDI | R\$ 0,00 | |
| Custo total mensal com coleta automatizada | R\$ 0,00 | |

Síntese de quantitativos

| Mão-de-obra | Quantidade |
|--|------------|
| 1.1. Atendente | 45 |
| 1.2. Supervisor | 4 |
| 1.3. Coordenador Operacional | 1 |
| Total de mão-de-obra (postos de trabalho) | 50 |

| | Atendente | Supervisor | Coordenador |
|--|-----------|------------|-------------|
| Carga horária mensal | 150,00 | 150,00 | 200,00 |
| Média de dias trabalhados por mês | 21,7 | 21,7 | 21,7 |
| Previsão de horas extras no mês (50%) | - | - | - |
| Previsão de horas extras no mês (100%) - domingos e feriados | 6,0 | 6,0 | 8,0 |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

1. Mão-de-obra

1.1. Atendente

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|--|---------|------------|----------------|----------|------------|
| Piso da categoria | mês | 1 | | - | - |
| Horas Extras (100%) | hora | 6,00 | - | - | - |
| Horas Extras (50%) | hora | 0,00 | - | - | - |
| Descanso Semanal Remunerado (DSR) - hora extra | R\$ | | - | - | - |
| Adicional de Insalubridade | % | 0 | - | - | - |
| Soma | | | | - | - |
| Encargos Sociais | % | 70,60% | - | - | - |
| Total por Coletor | | | | - | - |
| Total do Efetivo | homem | 45 | - | - | - |

O PISO SALARIAL DO ATENDENTE FOI BASEADO NO ACORDO COLETIVO DA EMPRESA ATENTO DO ANO DE 2017

1.2. Supervisor

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|--|---------|------------|----------------|----------|------------|
| Piso da categoria | mês | 1 | | - | - |
| Horas Extras (100%) | hora | 6,00 | - | - | - |
| Horas Extras (50%) | hora | 0,00 | - | - | - |
| Descanso Semanal Remunerado (DSR) - hora extra | R\$ | | - | - | - |
| Adicional de Insalubridade | % | 0 | - | - | - |
| Soma | | | | - | - |
| Encargos Sociais | % | 70,60% | - | - | - |
| Total por Coletor | | | | - | - |
| Total do Efetivo | homem | 4 | - | - | - |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

1.3. Coordenador Operacional

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|--|---------|------------|----------------|----------|------------|
| Piso da categoria | mês | 1 | | - | |
| Horas Extras (100%) | hora | 8,00 | - | - | |
| Horas Extras (50%) | hora | 0,00 | - | - | |
| Descanso Semanal Remunerado (DSR) - hora extra | R\$ | | - | - | |
| Adicional de Insalubridade | % | 0 | - | - | |
| Soma | | | | | |
| Encargos Sociais | % | 70,60% | - | - | |
| Total por Coletor | | | | | |
| Total do Efetivo | homem | 1 | - | - | |

1.4. Vale Transporte

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|-----------------|---------|------------|----------------|----------|------------|
| Vale Transporte | R\$ | | | | |
| Atendente | vales | | - | - | |
| Supervisor | vales | | - | - | |

1.5. Vale-refeição

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Custo unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|---------------|---------|------------|----------------|----------|------------|
| Atendente | unidade | | - | - | |
| Supervisor | unidade | | - | - | |
| Coordenador | unidade | | - | - | |

Custo Mensal com Pessoal (R\$/mês) -

TOTAL MENSAL COM DESPESAS OPERACIONAIS (R\$/mês) -

2. Benefícios e Despesas Indiretas - BDI

| Discriminação | Unidade | Quantidade | Preço unitário | Subtotal | Total(R\$) |
|---------------------------------|---------|------------|----------------|----------|------------|
| Benefícios e despesas indiretas | % | 27,34% | - | - | |

Conf. Tabela em anexo

CUSTOS MENSAL TOTAL (R\$/mês) -

CUSTOS TOTAL EM 12 MESES (R\$) -



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

MEMÓRIAS DE CÁLCULO

Encargos Sociais

Grupo A

| 2. Composição dos Encargos Sociais | |
|---|-------|
| Descrição | Valor |
| INSS | |
| SESI | |
| SENAI | |
| INCRA | |
| SEBRAE | |
| Salário educação | |
| Seguro contra acidentes de trabalho | |
| FGTS | |
| SOMA GRUPO A | |
| | |
| Férias gozadas | |
| 13º salário | |
| Licença Paternidade | |
| Faltas justificadas | |
| Auxílio acidente de trabalho | |
| Auxílio doença | |
| SOMA GRUPO B | |
| | |
| Aviso prévio indenizado | |
| Férias indenizadas | |
| Férias indenizadas s/ aviso previo inden. | |
| Depósito rescisão sem justa causa | |
| Indenização adicional | |
| SOMA GRUPO C | |
| | |
| Reincidência de Grupo A sobre Grupo B | |
| Reincidência de Grupo A sobre aviso prévio indenizado | |
| SOMA GRUPO D | |
| SOMA (A+B+C+D) | |

| | |
|------------------------------------|--------------|
| Total para Encargos Sociais | 0,00% |
|------------------------------------|--------------|



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

| 3. CAGED | |
|---|--|
| Rio Grande do Sul - Teleatendimento - CNAE 82200 | |
| Admissões | |
| Desligamentos | |
| Dispensados com justa causa | |
| Dispensados sem justa causa | |
| Espontâneos | |
| Fim de contrato por prazo determinado | |
| Término de contrato | |
| Aposentados | |
| Mortos | |
| Transferência de saída | |
| Indicadores | |
| Estoque recuperado início do Período 01-01-2017 | |
| Estoque recuperado final do Período 31-12-2017 | |
| Variação Emprego Absoluta de 01-1-2017 a 31-12-2017 | |
| Rotatividade | |
| Demitidos s/ Justa Causa em relação ao Estoque Médio | |
| Dias ano | |
| 1/3 de férias (dias) | |
| Férias (dias) | |
| 13º Salário (dias) | |
| Estoque Médio | |
| FGTS | |
| Multa FGTS | |
| Fração de tempo para gozo férias | |
| Dias de Aviso prévio | |
| Rotatividade temporal (meses) | |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

PLANILHA PARA CÁLCULO DO BDI

| 4. Composição do BDI - Benefícios e Despesas Indiretas | | | | | |
|---|-----|--------------|------------|-------|------------|
| | | | Referência | | |
| | | | 1º Quartil | Médio | 3º Quartil |
| Administração Central | AC | | | | |
| Seguros/Riscos/Garantias | SRG | | | | |
| Lucro | L | | | | |
| Despesas Financeiras | DF | | SELIC | | |
| Tributos - ISS | T | | DU | | |
| Tributos - PIS/COFINS | | | | | |
| Fórmula para o cálculo do BDI: | | | | | |
| $\{[(1+AC+SRG) \times (1+L) \times (1+DF)] / (1-T)\} - 1$ | | | | | |
| Resultado do cálculo do BDI: | | 0,00% | | | |

ONDE:

AC = Administração Central

S = Seguros

R = Riscos

G = Garantias

L = Lucros

DF = Despesas Financeiras

T = Tributos (Impostos)

Fórmula para cálculo do BDI

$$\{[(1+AC+S+R+G) \times (1+L) \times (1+DF)] / (1-T)\} - 1$$



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

5. LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

Os serviços deverão ser executados nas dependências da Secretaria Municipal da Saúde, ou em local a ser estabelecido pela SMS e nas dependências Central de Atendimento ao Cidadão (CAC) da Prefeitura de Canoas, rua Ipiranga, nº120 – Centro – Canoas/RS.

6. HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.1. Os serviços de atendimento deverão ser disponibilizados em 2 turnos, de segunda a sexta-feira das 7 h às 19 h (12 horas por dia) prevendo uma média de 1 (um) feriado ou final de semana mensal de acordo com escalas a ser definida em conjunto com a CONTRATANTE.

6.2. Os serviços de Supervisão Operacional deverão ser executados de segunda a sexta-feira das 7 h às 19 h, na localidade de execução dos serviços de atendimento (Central de Atendimento).

7. DETALHAMENTO DO OBJETO:

7.1. A prestação de serviços se dará na operacionalização dos seguintes Sistemas: SIGSS (Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saúde) e AGhos (Gestão e Regulação Assistencial de Saúde) para marcação e visualização de consultas e exames e sistemas da central telefônica Jaber e Cisco Finesse para receber e efetuar ligações e monitoria das atividades.

7.2. Recursos Humanos para Prestação dos Serviços de Atendimento:

7.2.1. Perfil Profissional dos Recursos Humanos

7.2.2 ATENDENTE DE CENTRAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVO/ATIVO – TELEAGENDAMENTO.

a) Função: Atendimento a usuários, prestação de serviços técnicos, preferencialmente via teleatendimento, seguindo Planos de Atendimento passados pela SMS, devendo identificar necessidades do interlocutor, identificar problemas, registrar solicitação, orientar usuário, oferecer soluções, consultar manuais, consultar supervisor, solicitar providências técnicas junto a área competente, finalizar pendências de serviços. Marcar consulta. Realizar contato telefônico para avisar e confirmar marcações. Registrar evoluções nos sistemas. Registrar o aviso nos sistemas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

b) Perfil profissional:

- Ensino Médio Completo;
- Qualidade de voz e de audição são requisitos fundamentais;
- Cordialidade;
- Possuir conhecimentos básicos em Microinformática:
- Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office;
- Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Google Chrome;
- Capacidade de registrar informações com nível adequado de precisão.

7.2.3. ATENDENTE DE CENTRAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVO/ATIVO – CAC

a) Função: Atendimento a usuários, prestação de serviços técnicos, preferencialmente via teleatendimento, seguindo Planos de Atendimento passados pelo CAC, devendo identificar necessidades do interlocutor, identificar problemas, registrar solicitação, orientar usuário, oferecer soluções, consultar manuais, consultar supervisor, solicitar providências técnicas junto a área competente, finalizar pendências de serviços.

b) Perfil profissional:

- Ensino Médio Completo;
- Qualidade de voz e de audição são requisitos fundamentais;
- Cordialidade;
- Possuir conhecimentos básicos em Microinformática:
- Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office;
- Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Google Chrome;
- Capacidade de registrar informações com nível adequado de precisão.

7.2.4. SUPERVISOR OPERACIONAL

a) Função: Acompanhar e avaliar os atendentes, monitorando o nível, a qualidade e a produção dos serviços prestados; Gerenciar a equipe; Criatividade e agilidade na resolução de problemas; Eficiência no atendimento ao público; Extrair dados gerenciais; Avaliar e apoiar as equipes técnicas e realizar a análise dos dados dos relatórios gerenciais; Gerenciar as escalas de atendimento/intervalos, juntamente com a CONTRATANTE, de modo a não prejudicar a



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

execução do serviço; Organizar e distribuir as tarefas diárias entre a sua equipe; Realizar a leitura direta/indireta dos atendimentos, com varreduras aleatórias, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento; Realizar treinamento da equipe de atendentes sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas; Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário; Elaborar, em conjunto com o Coordenador, relatórios de serviços executados.

b) Perfil Profissional:

- Ensino Médio Completo;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Conhecimento básico de Internet e microinformática;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Experiência de dois anos em atividades de gestão de atendimento.

7.2.5. COORDENADOR OPERACIONAL

a) Função: Acompanhar e avaliar o nível e a qualidade dos serviços prestados; Coordenar a equipe; Planejar e conduzir reuniões de supervisão e coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes e supervisores, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento das equipes de atendimento; Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos e dos níveis de serviços; Coordenar o gerenciamento das escalas de atendimento, juntamente com a CONTRATANTE, de modo a não prejudicar a execução do serviço; Realizar treinamento da equipe sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas; Comunicar aos responsáveis da CONTRATANTE sobre qualquer problema que impeça o correto funcionamento da Central de Serviços; Elaborar relatórios de serviços executados; Coordenar e garantir o cumprimento de todas as obrigações pactuadas, manter entendimentos gerenciais e administrativos com o fiscal do Contrato designado pela SMS, orientar, fiscalizar e supervisionar, junto ao efetivo contratado, o fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais, bem como receber correspondências/notificações do fiscal e transmiti-las à Direção do Licitante Vencedor.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

b) Perfil Profissional:

- Ensino Superior Completo;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Conhecimento básico de Internet e microinformática;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Experiência de dois anos em atividades de gestão de atendimento.

7.3. Número de profissionais a serem contratados pela empresa:

| ATIVIDADE/SERVIÇO | QUANTIDADE |
|---|------------|
| Coordenador Operacional – carga horária mensal (200 horas). | 1 |
| Supervisão Operacional – carga horária mensal (150 horas). | 4 |
| Atendente de Central de atendimento Ativo/Receptivo – carga horária mensal (150 horas). | 45 |

7.3.1. Serão 35 atendentes de central de atendimento lotados na SMS e 10 atendentes de central de atendimento lotados no CAC.

7.3.2. A distribuição dos atendentes de central de atendimento por turno de trabalho será conforme necessidade e definição da CONTRATANTE.

7.3.3. Durante todo o horário de funcionamento da Central de Atendimento, deverá, obrigatoriamente, estar presente pelo menos um supervisor operacional.

7.4. Recursos de Infraestrutura para Prestação dos serviços de Atendimento:

7.4.1. Os recursos de Infraestrutura necessários à Prestação dos Serviços de atendimento serão promovidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de atendimento telefônico e de registro das solicitações fornecidos pela CONTRATANTE, seguindo as informações e regras negócios e demais informações de atendimento que serão informadas, por ocasião da implementação dos serviços.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

8. CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A entrega dos serviços deverá ser submetida a termos de aceites de atividades e relatórios mensais de execução dos objetos realizados de acordo com os prazos definidos pela CONTRATANTE.

8.2. A CONTRATADA emitirá relatórios mensais, visando à gestão e controle dos indicadores de desempenho de atendimento, devendo ser enviados por meio de correio eletrônico a grupo de usuários de findos pela CONTRATANTE. O Conjunto de Relatórios mensais que deverão ser entregues pela CONTRATADA, será definido posteriormente pela CONTRATANTE.

8.3. A CONTRATADA emitirá relatórios semanais definidos pela CONTRATANTE visando à gestão e controle dos indicadores de desempenho de atendimento. O Conjunto de Relatórios Semanais que deverão ser entregues pela CONTRATADA, será definido posteriormente pela CONTRATANTE. Observamos que quando finalizado um mês, os relatórios descritos neste anexo também deverão ser gerados com números totais do mês, de modo consolidado.

8.4. A CONTRATADA emitirá relatórios mensais definidos pela CONTRATANTE visando à gestão e controle dos indicadores de desempenho de atendimento. O Conjunto de Relatórios mensais que deverão ser entregues pela CONTRATADA, será definido posteriormente pela CONTRATANTE. Observamos que quando finalizado um ano, os relatórios descritos neste anexo também deverão ser gerados com números totais do ano, de modo consolidado.

8.5. O serviço objeto deste Termo de Referência será ampla, irrestrita e rigorosamente fiscalizada pelos fiscais de contrato, composta por profissionais designados pela CONTRATANTE e denominados Fiscais do Contrato, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados, a qualquer hora e através de seu preposto.

8.6. Serão registrados em relatório todos os problemas apresentados na execução dos serviços, sendo encaminhadas notificações à CONTRATADA para imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação de penalidades legais cabíveis.

8.7. Os fiscais de contrato, por ocasião do acompanhamento e fiscalização dos serviços recebidos, poderão sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência ou que seja verificado a falta de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

qualidade nos mesmos.

8.8. Por não ser interesse da Administração, não será permitida a subcontratação de serviços de terceiros para as equipes de atendimento e supervisão.

8.9. Sempre que um profissional da CONTRATADA for admitido/desligado do projeto, é necessário comunicar o Fiscal do contrato, o qual fará o devido credenciamento/descredenciamento e habilitará/cancelará os acessos aos recursos da CONTRATANTE.

8.10. Durante todo o horário de funcionamento da Central de Atendimento, das 07:00 às 19:00hrs; deverá, obrigatoriamente, estar presente pelo menos um supervisor operacional. Compete a CONTRATADA desenhar a melhor forma de fazer a cobertura de horários, porém sempre levando em conta a transição do serviço e a cobertura do intervalo.

8.11. O supervisor deverá estar presente durante toda a vigência do contrato. Em caso de férias, demissão ou ausência, a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional substituto com perfil igual ou superior para o mesmo, em até vinte e quatro horas a contar da ciência da indisponibilidade do profissional.

8.12. Os Atendentes da Central de Atendimento deverão estar presentes durante toda a vigência do contrato. Em caso de férias, demissão ou ausência, a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional substituto com perfil igual ou superior para o mesmo no prazo máximo de vinte e quatro horas.

8.13. Os profissionais da CONTRATADA deverão, obrigatoriamente, manter vínculo empregatício com a mesma, sob o regime das Consolidações das Leis do Trabalho (CLT).

8.14. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de qualquer integrante da equipe da CONTRATADA sempre que achar conveniente, independentemente do tempo de atuação, comunicando, formalmente a supervisão ou o preposto da CONTRATADA, os motivos, não sendo, contudo, questão obrigatória. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 15 dias para repor o profissional.

8.15. Somente serão pagos os serviços efetivamente prestados, com os profissionais atendente de central de atendimento com pontos de atendimento ativo.

9. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA

Rua Frei Orlando, 199 - 4º andar – Centro – Canoas – RS – 92010-280
Telefone: (51) 3425.7631 opções 2 e 6 - www.canoas.rs.gov.br



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

9.1. O prazo total para a execução dos Serviços será de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado ou modificado, por interesse dos contratantes, mediante Termos Aditivos, desde que não seja desvirtuado o objeto do mesmo.

9.2. Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação do contrato de prestação de serviços, deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias à data de expiração do Contrato.

9.3. Durante os 60 (sessenta) dias anteriores ao encerramento do Contrato, a CONTRATADA se comprometerá a participar do projeto de transição dos serviços contratados em conjunto com a empresa sucessora e a CONTRATANTE, caso este julgue necessário, disponibilizando todas as informações pertinentes ao serviço solicitado pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que a CONTRATANTE julgar de propriedade exclusiva da CONTRATADA.

10. CRONOGRAMA

10.1. O cronograma para contratação dos profissionais deverá ser entregue pela empresa CONTRATADA em até 3 dias após a assinatura do contrato. O prazo máximo de contratação e disponibilização total dos serviços é de 7 dias após a Ordem de Início dos Serviços.

11. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

11.1. O critério de julgamento das propostas financeiras será o de **MENOR PREÇO DO LOTE**, desde que cumpridas às exigências técnicas do presente termo de referência.

12. DO GESTOR DO CONTRATO:

12.1. Será gestora do contrato a Sra. Rosa Maria Groenwald - Matrícula 122102, Secretária Municipal da Saúde.

13. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO:

13.1. As exigências de habilitação são as constantes dos itens 6 a 7.3.5. do edital (DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO) e estão em conformidade com o artigo 4º, inciso XIII da Lei 10.520/2002, da Lei 8.666/1993 (por aplicação subsidiária) e Decreto Municipal 829/2009.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Processo 23754/2018

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018.

ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DE QUE NÃO ESTÁ TEMPORARIAMENTE SUSPensa DE PARTICIPAR EM LICITAÇÃO E IMPEDIDA DE CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO, DE QUE NÃO FOI DECLARADA INIDÔNEA PARA LICITAR OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE CUMPRIMENTO DO ART. 27, INC. V, DA LEI N.º 8.666/93.

Através da presente, declaramos que a empresa

.....
CNPJ nº, cumpre plenamente os requisitos de habilitação da licitação instaurada pelo Município de Canoas, Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG) / Diretoria de Licitações e Compras (DLC).

Declaramos também que a empresa não está temporariamente suspensa de participar em licitação e impedida de contratar com a Administração, bem como não foi declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública, bem como não possui, em seu quadro de pessoal, empregado ou associado menor de dezoito anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e/ou menor de dezesseis anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do art. 27, inc. V, da Lei n.º8.666/93.

Declaramos, ainda, que todo e qualquer fato que importe em modificação da situação ora afirmada será imediatamente comunicada, por escrito, ao DLC/ SMPG do Município de Canoas / RS.

....., de de 2018.

Assinatura do representante legal da licitante ou do procurador/preposto/credenciado

Nome do representante legal da licitante ou do procurador/preposto/credenciado

Rua Frei Orlando, 199 - 4º andar – Centro – Canoas – RS – 92010-280
Telefone: (51) 3425.7631 opções 2 e 6 - www.canoas.rs.gov.br



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Processo 23754/2018

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018.

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO ART. 3º E NÃO INCURSÃO NOS IMPEDIMENTOS DO § 4º DO MESMO ARTIGO DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06.

Declaro, sob as penas da Lei, que a licitante

.....
CNPJ nº, se enquadra na definição do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06, pelo que pretende exercer o direito de preferência conferido por esta Lei e que, para tanto, atende suas condições e requisitos, não estando incurso em nenhum dos impedimentos constantes de seu § 4º.

....., de de 2018.

Assinatura do representante legal da licitante ou do procurador/preposto/credenciado

Nome do representante legal da licitante ou do procurador/preposto/credenciado



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Processo 23754/2018

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018.

ANEXO IV - FORMULÁRIO DE DADOS DA EMPRESA

CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA

| | | |
|---|-----------|---------------------------|
| INSCRIÇÃO CNPJ: | ()MATRIZ | INSCRIÇÃO ESTADUAL |
| | ()FILIAL | INSCRIÇÃO MUNICIPAL |
| DATA DE FUNDAÇÃO: ___/___/_____ | | |
| NOME EMPRESARIAL: | | |
| NOME FANTASIA: | | |
| CNAE-F PRINCIPAL: | | |
| CNAE-F SECUNDÁRIAS: | | |
| SÓCIOS/ADMINISTRADOR(ES): | | CPF(S): |
| 1 - | | |
| 2 - | | |
| 3 - | | |
| CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA | | |
| ENDEREÇO: | | NÚMERO |
| COMPLEMENTO | | |
| CEP | BAIRRO | MUNICÍPIO |
| | | UF |
| CONTATO : TELEFONE: CELULAR: | | E-MAIL: HOME PAGE: |
| DADOS BANCÁRIOS | | |
| BANCO | AGÊNCIA | CONTA CORRENTE |

OBS: NESSA FICHA DEVE CONSTAR ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA PESSOA JURÍDICA



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

EDITAL NÚMERO 219/2018 - PREGÃO ELETRÔNICO NÚMERO 069/2018.

ANEXO V – minuta de contrato

Contrato n°. ____ de _____

Contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento e teleatendimento, com as funções de ativo e receptivo, objetivando o atendimento as necessidades do serviço de tele - agendamento, da Secretaria Municipal da Saúde e da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC), para atender a demanda do Município de Canoas.

O MUNICÍPIO DE CANOAS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ sob o n°. 88.577.416/0001-18 com sede na rua XV de Janeiro n°. 11, neste ato representado pelo prefeito, sr. LUIZ CARLOS BUSATO, brasileiro, casado, arquiteto, doravante denominado CONTRATANTE e _____, pessoa jurídica de direito privado, com sede em ____/RS, na rua/av. _____, número _____ bairro _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob número _____, neste ato representada por _____, brasileiro, inscrito no CPF n° _____, residente e domiciliado em _____ doravante denominado CONTRATADA, por este instrumento e na melhor forma de direito, celebram o presente contrato, objeto do processo virtual n° 23754/2018 que originaram o pregão eletrônico n° 069/2018, subordinando-se às disposições da Lei n° 8.666/93, Lei n° 10.520/02 e Decreto Municipal n° 829/09, nos seguintes termos e condições:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

CLÁUSULA PRIMEIRA

1.1. O objeto do presente contrato, conforme pregão eletrônico nº 069/2018, consiste na “Contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento e teleatendimento, com as funções de ativo e receptivo, objetivando o atendimento as necessidades do serviço de tele - agendamento, da Secretaria Municipal da Saúde e da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC), para atender a demanda do Município de Canoas.”, conforme descritivo contido no anexo I – termo de referência do edital.

1.2. A execução do objeto do contrato está expressamente condicionada aos termos e especificações constantes no edital, termo de referência e da proposta apresentada no pregão eletrônico nº 069/2018, e demais condições constantes no processo administrativo nº 23754/2018.

| LOTE 01 | | | | |
|---------------------------------|--------|--|------------------------|----------------------|
| Item | Quant. | Descrição do Objeto | Valor Total. Mensal | Valor Total Anual |
| 1.1 | 01 | “Contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento e teleatendimento, com as funções de ativo e receptivo, objetivando o atendimento as necessidades do serviço de tele - agendamento, da Secretaria Municipal da Saúde e da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC).” | R\$ | R\$ |
| VALOR TOTAL É DE R\$ () | | | | |

CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO

2.1. O presente contrato será executado sob o regime de empreitada por preço global, nos termos da alínea “b”, inciso II, do artigo 10 da Lei 8.666/1993.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

3.1. O preço total do contrato é de R\$ _____ incluídos, além do objeto contratado, os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, bem como demais encargos incidentes, os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais, etc), o fornecimento dos equipamentos, a administração, o lucro e deslocamentos de qualquer natureza, bem como qualquer outra despesa, ainda que não especificada e que possa incidir ou ser necessária a entrega dos equipamentos.

3.2. O(s) preço(s) contratual(is) será(ao) reajustado(s) conforme dissídio da categoria e disposições da Lei nº 10.192/2001 e do Decreto Municipal nº 012/2013.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO

4.1. A nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços deverá ser apresentada junto a UL – Unidade de Liquidação da Secretaria Municipal da Fazenda conforme artigo 11, do Decreto 012/2013.

4.2. As notas fiscais/faturas entregues não deverão portar vícios ou incorreções que impossibilitem ou atrasem o pagamento, hipótese em que a CONTRATADA suportará os ônus decorrentes do atraso.

4.3. Os serviços efetivamente realizados serão pagos em até 30 dias a contar da data da entrega da nota fiscal/fatura na Unidade de Liquidação que deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subsequente ao da entrega dos bens, mediante apresentação de:

4.3.1. Nota fiscal/fatura;

4.3.2. Termo de fiscalização aprovado e emitido pela secretaria municipal responsável.

4.3.3. Cópias das guias de recolhimento do FGTS e INSS, já exigíveis, acompanhadas da folha de pagamento dos empregados ligados diretamente à execução dos serviços, bem como, cópia das Folhas Ponto dos empregados e Relatório de Serviços Prestados;

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA E GARANTIA



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

5.1. A vigência do presente contrato será de doze meses a contar da data do recebimento da ordem de início de serviços pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA - DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

6.1. As despesas decorrentes do presente contrato está lastreada na seguinte dotação:

1501.10.302.0045.2146.0000-33 90 39

fonte de recurso: 40

indicador de recurso: 824. (ASPS).

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FISCALIZAÇÃO

7.1. O acompanhamento e a fiscalização do presente contrato pela CONTRATANTE estará a cargo da Secretaria Municipal da Saúde, representada pelas Sras. Pamella Koppe Zamberlan - Matrícula 101175 e Valéria Paris – Matrícula 77402, Gestoras de Unidade DRCAA/SMS e da Secretaria Municipal das Relações Institucionais representada pela Sra. Anderlise da Silva, Matrícula 92347 – Diretora da Central de Atendimento ao Cidadão, que poderão comunicar à CONTRATADA as ocorrências que a seu critério exijam medidas corretivas, e emitir o Termo de Fiscalização e quando necessário, emitir notificações à contratada demonstrando objetivamente os descumprimentos contratuais verificados pela fiscalização.

Parágrafo Único. A fiscalização exercerá rigoroso controle em relação à qualidade dos serviços executados, a fim de possibilitar a aplicação das penalidades previstas quando desatendidas as disposições a ela relativas.

CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

8.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente, associar-se a outrem, ceder, transferir total ou parcialmente, realizar fusão, cisão ou incorporação do objeto deste contrato, sem a expressa autorização pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Rua Frei Orlando, 199 - 4º andar – Centro – Canoas – RS – 92010-280
Telefone: (51) 3425.7631 opções 2 e 6 - www.canoas.rs.gov.br



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

9.1. Constituir-se-ão obrigações da CONTRATADA as seguintes, para a totalidade dos serviços:

9.1.1. Apresentar relatório técnico completo e detalhado de toda ocorrência de indisponibilidade do Sistema de Atendimento ou de telefonia;

9.1.2. Realizar com seus próprios Atendentes e Recursos todos os serviços relacionados com o objeto deste contrato, de acordo com as especificações aqui determinadas, assumindo a responsabilidade pela execução dos mesmos;

9.1.3. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a todas as reclamações e solicitações;

9.1.4. Seguir as normas e metodologias recomendadas, pela CONTRATANTE, na execução das atividades;

9.1.5. Entregar nos prazos definidos todos os relatórios previstos neste contrato;

9.1.6. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do contrato sem a prévia autorização da CONTRATANTE;

9.1.7. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato;

9.1.8. Utilizar-se de profissionais de expressiva qualificação, especialização, experiência e atuação em atividades vinculadas ao objeto do Termo de Referência;

9.1.9. Apresentar à Fiscalização do Contrato, sempre que solicitado, certificados controles de frequência das capacitações, atestados, comprovantes e carteiras profissionais, bem como quaisquer outros documentos que digam respeito aos seus empregados ou que, de alguma forma, tenham relação com o objeto deste contrato;

9.1.10. Manter seus empregados sempre atualizados, por meio da promoção de capacitações e reciclagens, cursos de relações interpessoais e atendimento ao cliente de acordo com a necessidade do serviço e sempre que a CONTRATANTE entender conveniente;

9.1.11. Manter no quadro de pessoal o número de pessoas solicitadas no Termo de Referência, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta a serviço ou demissão de empregados. O pessoal contratado não terá, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

9.1.12. Responder por quaisquer danos causados diretamente aos bens e/ou serviços da CONTRATANTE e de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços, e desde que fique comprovada sua responsabilidade;

9.1.13. Responder por quaisquer acidentes causados de que possam sofrer os seus colaboradores quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE;

9.1.14. É vedada a utilização a qualquer título, do patrimônio técnico desenvolvido no Contrato;

9.1.15. A CONTRATADA deverá participar de reuniões convocadas pela CONTRATANTE com pessoal necessário ao planejamento das atividades do presente projeto;

9.1.16. Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;

9.1.17. Garantir sigilo dos dados quando tiver acesso a informações sensíveis e de caráter confidencial;

9.1.18. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada pela manutenção de sigilo absoluto sobre todos os dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a realização do certame, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos;

9.1.19. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE;

9.1.20. A CONTRATADA fica obrigada a garantir as funcionalidades e serviços de atendimento existentes, sem perda de continuidade já a partir do primeiro dia de vigência de contrato.

9.1.21. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus profissionais, de todas as normas disciplinares determinadas pelo contratante, substituindo no prazo máximo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

de 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação, qualquer profissional considerado com conduta inconveniente ou prejudicial ao bom andamento dos serviços.

9.1.22. Cumprir além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal, as normas de segurança do contratante, inclusive quanto à prevenção de incêndios e às seguranças de trabalho.

9.1.23. Fornecer “headseats” individuais a todos os seus profissionais vinculados ao projeto, substituindo em caso de extravio ou mau funcionamento no prazo máximo de vinte e quatro horas.

9.2. Além destas obrigações, ainda compete à CONTRATADA:

9.2.1. Conhecer detalhadamente todas as cláusulas deste contrato e de seus anexos;

9.2.2. Realizar, com seus próprios recursos, todas as obrigações relacionadas com o objeto deste contrato, de acordo com as especificações determinadas no processo virtual nº 23754/2018, assumindo a responsabilidade pelos equipamentos/acessórios disponibilizados;

9.2.3. Cumprir as legislações federal, estadual e municipal pertinentes e se responsabilizar pelos danos e encargos de qualquer espécie decorrente de ações ou omissões, culposas ou dolosas, que praticar;

9.2.4. Pagar e recolher todos os impostos e demais encargos fiscais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e comerciais, prêmios de seguro e de acidente de trabalho, que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, conforme exigência legal, sendo a única responsável no tocante ao vínculo empregatício com seus profissionais, inclusive reclamações trabalhistas;

9.2.5. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.2.6. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

10.1. Constituir-se-ão obrigações do CONTRATANTE:

10.1.1. Exercer controle, administração e gestão deste Contrato.;

10.1.2. Fornecer as informações e treinamentos necessários para que a CONTRATADA possa executar fielmente as exigências do projeto;

10.1.3. Fornecer a CONTRATADA toda a estrutura física, lógica e de sistemas necessários à execução dos serviços – mesas, cadeiras, rede lógica, computadores e acessórios de informática, etc;

10.1.4. Permitir acesso dos colaboradores da CONTRATADA a suas dependências, aos locais de atendimento e equipamentos, softwares e sistemas de informação, necessários para execução dos serviços;

10.1.5. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado da CONTRATADA cuja conduta, atuação, permanência e/ou comportamento sejam qualificados ou entendidos como prejudiciais, inconvenientes, inadequados ou insatisfatórios à disciplina da contratante ou ao interesse do serviço público;

10.1.6. Verificar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos neste contrato, exigindo à CONTRATADA a substituição do profissional em caso de desatendimento de tais requisitos;

10.1.7. Suspender o pagamento da nota fiscal/fatura sempre que houver obrigação contratual pendente por parte da empresa CONTRATADA, até a completa regularização;

10.1.8. Designar equipe técnica para acompanhar, fiscalizar e atestar os serviços objeto deste instrumento;

10.1.9. Exigir, mensalmente, os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal do recolhimento dos encargos sociais, benefícios, ou qualquer outro documento que julgar necessário;

10.1.10. Fornecer profissionais de seus quadros para serem capacitados na operação e gestão da central de Atendimento;

10.1.11. Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os serviços prestados pela CONTRATADA e atestado pela CONTRATANTE conforme etapas estabelecidas no presente projeto;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

10.1.12. Comunicar oficialmente a CONTRATADA quaisquer falhas no cumprimento dos serviços do contrato, bem como exigir sua pronta regularização;

10.1.13. Fornecer treinamento inicial nos sistemas e processos da CONTRATANTE para a implantação inicial da Central de Atendimento e dos demais serviços da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1 Quanto à execução contratual:

11.1.1 Pelo inadimplemento das obrigações, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades que seguem:

11.1.1.1 Advertência escrita, para a correção de irregularidades que não possuam gravidade suficiente para caracterizar infração passível de levar a uma medida mais drástica.

11.1.1.2 Multa moratória, tendo como parâmetro os seguintes valores contratuais e percentuais:

| Valores contratuais | Percentuais |
|--|-------------|
| até R\$ 500.000,00 | 0,30% |
| entre R\$ 500.000,01 e R\$ 1.500.000,00 | 0,20% |
| entre R\$ 1.500.000,01 e R\$ 5.000.000,00 | 0,08% |
| entre R\$ 5.000.000,01 e R\$ 20.000.000,01 | 0,04% |
| acima de R\$20.000.000,00 | 0,02% |

11.1.1.2.1 Os percentuais serão aplicados por dia de atraso no cumprimento de qualquer das obrigações, calculada sobre o valor total do contrato, atualizado monetariamente, desde o primeiro dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação, que deverá ocorrer no prazo de até quinze (15) dias, depois do qual será considerada inexecução contratual.

11.2.1.3 Multa compensatória tendo como parâmetro os seguintes valores



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

contratuais e percentuais:

| Valores Contratuais | Percentuais |
|--|-------------|
| até R\$ 500.000,00 | 10% |
| entre R\$ 500.000,01 e R\$ 1.500.000,00 | 8% |
| entre R\$ 1.500.000,01 e R\$ 5.000.000,00 | 6% |
| entre R\$ 5.000.000,01 e R\$ 20.000.000,00 | 4% |
| Acima de R\$ 20.000.000,01 | 2% |

11.2.1.3.1 A aplicação da multa compensatória obedecerá o seguinte critério:

a) no caso de inexecução parcial do contrato e rescisão unilateral, a multa compensatória será aplicável sobre o montante inadimplido, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa;

b) no caso de inexecução total do contrato, a multa compensatória será aplicável sobre o valor nominal do ajuste, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa.

11.2.1.4 Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, na ocorrência de rescisão unilateral do contrato, além da aplicação das multas moratória e compensatória, quando for o caso, à contratada será aplicada, cumulativamente, a pena de:

a) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de três anos, no caso de inexecução parcial do contrato;

b) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de cinco anos, no caso de inexecução total do contrato.

11.2.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, cumulada com a suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de cinco anos e multa moratória sobre o valor atualizado do contrato, quando a contratada causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual e negar-se a indenizar o erário administrativamente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

11.2.1.6 A recusa injustificada para celebrar o contrato, aceitar a nota de empenho, ordem de serviço ou ordem de fornecimento, sujeita a infratora a mesma penalidade aplicável pelo inadimplemento total da obrigação, por aplicação simétrica ao que dispõe o art. 81, da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

12.1. O presente contrato pode ser rescindido nas hipóteses descritas no artigo 78 da Lei 8.666/93, observados os procedimentos estabelecidos no artigo 79 da mesma lei.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA REGÊNCIA E DA VINCULAÇÃO

13.1. O presente contrato rege-se pelas cláusulas nele constantes, pelas demais especificações do processo virtual nº 23754/2018, no edital do pregão eletrônico nº 069/2018, inclusive a proposta da CONTRATADA, e pelas disposições constantes da Lei nº 8666/93 e suas alterações e Decreto Municipal nº 829/09.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESPONSABILIDADE CIVIL

14.1. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na entrega do objeto desta contratação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. A CONTRATANTE é responsável por disponibilizar acesso aos documentos e à legislação relacionada com o objeto do presente contrato.

15.2. Os casos omissos a este contrato serão definidos subsidiariamente nos termos previstos na Lei Federal 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1. As dúvidas e controvérsias oriundas do contrato serão dirimidas no Foro de Canoas (RS), quando não resolvidas administrativamente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE CANOAS
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

E, assim, por estarem justos e contratados, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

MUNICIPIO DE CANOAS, EM ____ de _____ de 2018(____.____.____).

LUIZ CARLOS BUSATO
Prefeito Municipal

(Nome)
Contratado(a)