



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO SRP

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2022
SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO
(Processo Administrativo n.º 16818/2021)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **MUNICÍPIO DE VIANA**, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.165.547/0001-01, situada na Avenida Florentino Avidos, 01 - Sede, Viana/ES, por intermédio da 1ª Comissão permanente de Licitação, instituída pela Portaria nº. 219, de 12/01/2021, publicada em 13/01/2021, e alterações conforme republicação em 26/01/2021, realizará licitação para **REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por Lote**, através do site www.portaldecompraspublicas.com.br do Portal de Compras Públicas, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações; na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014; na Lei Orgânica do Município de Viana, conforme seu artigo 64, inciso XXI; na Lei Municipal nº 1.808, de 15 de agosto de 2006; na Lei Municipal nº 2.183, de 16 de junho de 2009; no Decreto Municipal nº 298, de 19 de dezembro de 2017 (que regulamenta a Lei do Pregão); no Decreto Municipal nº 199, de 29 de agosto de 2017 (que regulamenta a Lei 2.183/2009 e estabelece o Sistema de Registro de Preços), pelas demais legislações aplicáveis ao tema, inclusive os Princípios Gerais do Direito, bem como pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é o **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXCLUSIVOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA/ES, CONTEMPLANDO RECURSOS LOGÍSTICOS, MATERIAIS, HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, conforme detalhamento do objeto, condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

1.2 A licitação será em um único lote, conforme tabela constante do Termo de Referência e Anexo VII.

2. DO ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA

2.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública e serão utilizados recursos de tecnologia da informação, por meio de comunicação eletrônica via *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

2.2. Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "www.portaldecompraspublicas.com.br" constante da página eletrônica do Portal de Compras Públicas (Provedor).

2.3. Serão observadas as seguintes datas e horários para os procedimentos:

RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO ATÉ: 12 horas do 20/01/2022.

RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO ATÉ: 12 horas do 21/01/2022.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 12 horas do dia 25/01/2022.

ABERTURA DA SEÇÃO PÚBLICA: às 13:30 horas do dia 25/01/2022.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: às 14 horas do dia 25/01/2022.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF.

ENDEREÇO: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.portaldecompraspublicas.com.br.

2.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, nos mesmos horários e endereço eletrônico anteriormente estabelecido; desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes do objeto do REGISTRO DE PREÇOS, ora licitado, correrão à conta das respectivas dotações orçamentária dos órgãos que da Ata se utilizar e serão especificadas no tempo da ordem de emissão do fornecimento ou da elaboração do contrato.

4. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. A presente licitação será efetuada através do Sistema de Registro de Preços, previsto no artigo 15 da Lei nº 8.666/93, no artigo 11 da Lei nº 10.520/02, nas Leis Municipais nº 2.183/09 e nº 1.808/06, Decretos Municipais nº 298/17 e nº 199/2017, bem como da legislação correlata.

4.2. O Sistema de Registro de Preços é um conjunto de procedimentos que se destina à seleção de fornecedores e preços que ficarão registrados em Ata à disposição do órgão gerenciador constante do item 5.1 deste edital, para utilização em eventuais futuras contratações para aquisição de bens e/ou prestação de serviços.

4.3. A Ata de Registro de Preços é um documento vinculativo, obrigacional, com características de compromisso para futura contratação, no qual se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas.

4.4. O Órgão Gerenciador é o órgão ou entidade da Administração responsável pela condução do conjunto de procedimentos para registro de preços e gerenciamento da



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Ata de Registro de Preços dele decorrente.

4.5. O Órgão Participante é o órgão ou entidade da Administração que participa dos procedimentos iniciais do SRP e integra a Ata de Registro de Preços; e Órgão Não Participante é o órgão ou entidade da Administração Pública, exceto da Administração direta do Município de Viana, que não participou dos procedimentos iniciais, não integrando a Ata de Registro de Preços, mas que poderá utilizá-la mediante adesão.

4.6. O Órgão Não Participante é o órgão ou entidade da Administração Pública, exceto da Administração direta do Município de Viana que não participou dos procedimentos iniciais do SRP, não integrando a Ata de Registro de Preços, mas que poderá utilizá-la para aquisição de bens e/ou contratação de serviços, mediante adesão, após autorização do órgão gerenciador e ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, o interesse pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

4.7. Compromissário Fornecedor - pessoa física ou jurídica registrada na ata de registro de preços, com o compromisso de fornecer o objeto licitado.

4.8. Gestor da Ata e/ou Fiscal do Contrato - em Registro de Preços é o setor ou servidor designado pelos Órgãos Participantes e Órgão Gerenciador para administrar os quantitativos e as contratações provenientes de registro de preços, nos termos do Decreto nº 199/2017.

4.9. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir facultando-se a realização de procedimento específico para a contratação pretendida, sendo assegurada ao fornecedor registrado na Ata de Registro de Preços preferência para contratação em igualdade de condições, caso o valor obtido no certame seja igual ou superior àqueles registrados.

5. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES

5.1. A **SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA (SEMFA)** será responsável pelo gerenciamento, orientação e controle do presente sistema de registro de preços;

6. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

6.1. A ata de registro de preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador e mediante aceitação de fornecimento pelo licitante beneficiário da Ata de Registro de Preços, tudo em conformidade com os critérios estabelecidos no Decreto Municipal 199/2017..

6.2. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

6.3. As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este item não poderão exceder, por órgão ou entidade, a no máximo 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

6.4 As adesões à ata de registro de preços são limitadas, na totalidade, ao máximo dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.

6.5 Ao órgão não participante que aderir à ata compete os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

6.6 Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

7. DO CREDENCIAMENTO E CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.1. Poderão participar deste Pregão, os interessados do ramo de atividades relacionadas ao objeto, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste edital e seus anexos, e que estejam obrigatoriamente, cadastrados no sistema eletrônico utilizado neste processo.

7.2. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação de chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, do representante credenciado pelo Portal de Compras Públicas. (Provedor do Sistema).

7.3. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>, opção "Fazer Login".

7.3.1. O credenciamento do licitante dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, obtidas junto ao Portal de Compras Públicas, através de cadastramento simplificado.

7.3.2. 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 Município ou ao Portal de Compras Públicas a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido, ainda que por terceiros.

7.3.2.1. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

7.3.3. As dúvidas referentes ao credenciamento e a operação do Portal de Compras Públicas, deverão ser sanadas com o suporte técnico do mesmo através do telefone 3003.5455.

7.4. Como requisito para participação no Pregão, o licitante deverá assinalar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital, inclusive sua condição de tratamento diferenciado quando for o caso.

7.4.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

7.4.2. O envio das declarações por meio do sistema obriga a proponente a todos os efeitos legais, uma vez que a senha e a chave eletrônica são de uso exclusivo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

7.5. O 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, durante todo o procedimento licitatório.

7.6. Os licitantes deverão indicar suas propostas de preços, utilizando para tanto, exclusivamente, o Sistema Eletrônico, sendo consideradas inválidas as propostas apresentadas por quaisquer outros meios.

7.7. As propostas de preços poderão ser enviadas, substituídas e excluídas até a data e hora de sua abertura definidas no item 02 deste Edital.

7.8. CABERÁ AO LICITANTE ACOMPANHAR AS OPERAÇÕES NO SISTEMA ELETRÔNICO DURANTE A SESSÃO PÚBLICA DE DISPUTA E ATÉ SUA EFETIVA HOMOLOGAÇÃO, FICANDO RESPONSÁVEL PELO ÔNUS DECORRENTE DA PERDA DE NEGÓCIOS DIANTE DA INOBSERVÂNCIA DE QUAISQUER ATOS OU MENSAGENS EMITIDAS PELO PREGOEIRO OU PELO SISTEMA OU DE SUA DESCONEXÃO.

7.9. A participação nesta licitação implica no acatamento das seguintes condições:

7.9.1. O objeto ofertado deverá atender as especificações constantes deste Edital e seus Anexos;

7.9.2. Os preços ofertados serão fixos;

7.9.3. Concordância quanto às condições e exigências estipuladas na presente licitação, inclusive, as condições constantes deste edital e seus anexos, caso não tenha impugnado oportunamente, naquilo que discordar;

7.9.4. Nos preços propostos estarão inclusas todas as despesas, de qualquer natureza, incidentes sobre o fornecimento do objeto da licitação.

7.10. Não poderão participar desta licitação aqueles que:

a) não atenderem as condições e exigências deste instrumento;

b) tenham sido punidos com suspensão temporária perante o Município de Viana ou declarados inidôneos perante qualquer órgão da Administração Pública;

c) tenham como gerentes, acionistas controladores ou responsáveis técnicos, servidores da Prefeitura Municipal de Viana;

d) proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

e) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

f) que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

g) entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio.

7.10.1 É vedada ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, inclusive Fundação instituída e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, do procedimento licitatório disciplinado por legislação vigente.

8. DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**8. DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO E PEDIDOS DE
ESCLARECIMENTOS**

8.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório desta licitação.

8.1.1. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro, exclusivamente por meio eletrônico, através do Sistema Portal de Compras (www.portaldecompraspublicas.com.br).

8.1.1.1. Os esclarecimentos serão divulgados no Portal de Compras Públicas, mesmo local da publicação do Edital.

8.1.2. As impugnações poderão ser realizada por forma eletrônica, em local próprio no Sistema Portal de Compras (www.portaldecompraspublicas.com.br), no prazo assinalado, observados os demais requisitos de admissibilidade, não tendo efeito suspensivo.

8.1.2.1. Caberá ao pregoeiro, decidir sobre a impugnação, no prazo de até 48 horas, suspendendo os prazos do certame, caso necessário.

8.1.2.1.1. Na hipótese da suspensão de prazo do certame, será lançada no sistema a informação de que o mesmo se encontra "Suspendido".

8.1.2.2. Caso o Pregoeiro decida pelo não acatamento da impugnação, os autos do processo serão encaminhados ao Secretário Municipal de Gestão e Finanças a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.

8.1.2.3. Acolhida a impugnação contra o Edital, será designada e publicada nova data para a realização do certame.

8.2. Até três dias úteis anteriores antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, que deverá ser enviado ao pregoeiro.

8.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

8.4. Qualquer modificação no edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

9. DA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA ELETRÔNICO

9.1. O encaminhamento da proposta pelo licitante pressupõe seu pleno conhecimento e aceitação de todas as regras do certame.

9.1.1 O licitante assinalará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e proposta exigidos neste instrumento convocatório, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

9.1.2. Para a elaboração da proposta comercial o licitante deverá considerar os preços praticados no mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

9.2. Caso apresente a condição de ME e EPP, assinalar em campo próprio o tipo de seguimento de faturamento de sua empresa, ou seja, sua condição de **Microempresa** ou **Empresa de Pequeno Porte**.

9.3. Para fins deste edital, doravante a Microempresa e Empresa de Pequeno Porte serão identificadas simplesmente, como **"MEP"**.

9.4. Da proposta de preços no PORTAL DE COMPRAS:

9.4.1. A proposta de preços prevista no Edital deverá ser encaminhada em formulário eletrônico específico, mediante a opção "Acesso identificado", na página inicial do site www.portaldecompraspublicas.com.br, conforme datas e horários limites estabelecidos no item 2 deste instrumento convocatório.

9.4.2. Será de inteira responsabilidade do licitante o preenchimento de todas as informações requeridas pelo sistema, devendo o mesmo cuidar para que tais não o identifiquem sob pena de desclassificação.

9.4.3. A proposta e os lances formulados pelo licitante através do sistema eletrônico deverão indicar o PREÇO TOTAL DO ITEM, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A TOTALIDADE DO QUANTITATIVO INDICADO NO ANEXO VII (valor unitário do item X quantitativo total do item), expresso em Real (R\$).

9.4.4. Após o fim do acolhimento de proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

9.4.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante registrado.

9.5. No caso de propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, prevalecerá aquela que for recebida e registrada em primeiro lugar.

9.6. O preço proposto deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos por ventura decorrente ou de qualquer outra forma relacionados com o objeto da presente licitação tais como, exemplificativamente: impostos, taxas, transportes, seguros, embalagens, encargos, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias, insumos de qualquer natureza, etc.

9.6.1. Quaisquer tributos, custos ou despesas, de qualquer natureza, omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser entregue ao Município sem ônus adicional.

9.7 O prazo de validade da proposta não será inferior a **120 (cento e vinte) dias**, a contar da data de sua apresentação.

10. DO JULGAMENTO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

10.1. Após o encerramento do horário definido para o acolhimento de propostas, o Pregoeiro, iniciará, via internet, a sessão pública do Pregão Eletrônico e verificará a conformidade das mesmas com os requisitos estabelecidos neste Edital, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com o mesmo.

10.2. Para o julgamento das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR LOTE, expresso em Real (R\$)**, observada as informações adicionais constante



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

da relação dos produtos como marca e/ou fabricante, para cada item proposto, conforme condições definidas neste edital e seus anexos.

10.3. Será desclassificada a proposta que:

- a) não atender as disposições contidas no presente Ato Convocatório e seus Anexos;
- b) apresentar vantagens baseadas nas ofertas dos demais licitantes;
- c) apresentar irregularidade, omissão ou defeito que dificulte o seu julgamento;
- d) conter qualquer limitação ou condição contrastante com o presente Edital;

10.4. Eventual desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.5. No caso de todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá fixar as licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada (s) da (s) causa (s) da desclassificação.

10.6. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

10.7. NÃO SERÃO ACEITAS PROPOSTAS COM VALORES SUPERIORES AOS ESTABELECIDOS NO ANEXO VII DESTE EDITAL.

10.7.1. AS PROPOSTAS COM VALORES SUPERIORES AOS ESTABELECIDOS NO ANEXO VII SERÃO AUTOMATICAMENTE DESCLASSIFICADAS NO MOMENTO DE ABERTURA DAS MESMAS.

11. DA SESSÃO DE DISPUTA E DOS LANCES

11.1. A partir do horário previsto no item 02 do Edital, a sessão pública de disputa eletrônica, via Internet, será aberta por comando do Pregoeiro.

11.2. Classificadas as propostas, o Pregoeiro iniciará a fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

11.2.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes das proponentes deverão estar conectados ao sistema para participação da sessão de lances.

11.2.2. A cada lance ofertado o sistema informará, imediatamente, o recebimento e o respectivo horário de registro e valor, mas não identificará os autores dos lances registrados.

11.3. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, sobre o menor valor registrado.

11.4. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

11.4.1. O intervalo determinado pelo sistema virtual entre os lances enviados não será inferior a 15 (quinze) segundos.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

11.5. Será considerado vencedor da etapa de lances, o licitante que ofertar o MENOR PREÇO conforme definido no item 10.2.

11.6. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

11.6.1. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

11.6.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes, via sistema.

11.7. A etapa de lances no tempo normal será controlada e encerrada pelo Pregoeiro, mediante encaminhamento de aviso e fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo que poderá ser de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

11.8. O Sistema anunciará o licitante detentor da melhor proposta imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

11.9. Encerrada a etapa de lances quando o menor preço ofertado pertencer a uma empresa que não seja enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) será aberto automaticamente a opção para o Pregoeiro aplicar o direito de preferência estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006.

11.10. Havendo proposta registrada nos termos do item acima igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor oferta, será convocada via chat de mensagem do sistema eletrônico do Portal de Compras Públicas em data e hora informados pelo Pregoeiro através de comunicação eletrônica (e-mail) a ME ou EPP melhor classificada para registrar proposta com valor inferior ao último valor arrematado.

11.10.1. O novo valor proposto pela ME ou EPP deverá ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos **após convocação** do Pregoeiro, sob pena de preclusão do direito de preferência.

11.10.2. Havendo o exercício de preferência pela ME ou EPP, o Pregoeiro passa à etapa de negociação, observando-se os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.

11.10.3. Caso a ME ou EPP não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital, o sistema, de forma automática, convocará a ME ou EPP remanescente, cuja proposta se enquadre no limite de 5% conforme subitem 11.11, obedecida a ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

11.10.4. Se houver equivalência de valores apresentados por ME ou EPP, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada por empresa não enquadrada como tal, terá preferência na apresentação de novo lance aquela que registrou primeiro sua proposta, por ordem de data/hora, conforme o histórico eletrônico de propostas registradas no Portal de Compras Públicas, e assim sucessivamente.

11.11. Na hipótese de nenhuma ME ou EPP exercer o direito de preferência ou não atender às exigências do edital, a empresa não enquadrada como tal que apresentou



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

o menor preço permanece na posição de melhor classificada, iniciando-se a fase de negociação.

11.12. A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.

11.13. Caso os licitantes classificados não apresentem lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

11.13.1. Verificado pelo Pregoeiro que o menor valor apresentado está superior ao estimado para a licitação, este negociará sua adequação visando obter preço melhor para o Município, observado todas as exigências estabelecidas anteriormente.

11.13.1.1. A contraproposta objetivando reduções de preços será registrada pelo Pregoeiro, através de acesso ao "link" "relatório de disputa" e "contraproposta", enquanto o lote estiver na condição "arrematado".

11.14. Os proponentes, a qualquer momento, depois de finalizado o lote, poderão registrar seus questionamentos para o Pregoeiro via sistema, acessando sequencialmente os "links" "Relatório de Disputa", para o lote disputado, "Chat Mensagens" e "Enviar Mensagem", sendo que todas as mensagens enviadas constarão no Histórico do Relatório de Disputa.

11.15. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á ata no sistema eletrônico, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade prevista na legislação pertinente.

11.16. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, abrindo o prazo de até 02 (duas) horas para que os documentos de habilitação possam ser remetidos por meio eletrônico no formato PDF para primeira análise, no seguinte endereço eletrônico: licitacao@viana.es.gov.br e/ou na própria plataforma do sistema;

11.16.1. Fica fixado o prazo de **02 (dois) dias úteis** a contar do encerramento da sessão de disputa, para que o licitante detentor da melhor oferta apresente a proposta comercial e toda documentação habilitatória na forma do anexo IV deste Edital, mediante a apresentação em original ou cópia autenticada.

11.16.2. Os documentos deverão ser endereçados ao Pregoeiro na própria plataforma do sistema e/ou no endereço eletrônico: licitacao@viana.es.gov.br, podendo ainda ser encaminhado para **Prefeitura Municipal de Viana, Secretaria Municipal de Gestão e Finanças - Sala Licitações 01, Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro - Viana/ES, CEP: 29.130-915.**

11.16.2.1. Na hipótese de remessa postal, somente será admitido o uso de serviços expressos (SEDEX ou similar), contado, para fins do item 11.16.1, a data da postagem.

11.17. Constatado o atendimento quanto à compatibilidade do preço, em relação ao estimado para contratação e quanto às exigências do edital, o licitante que ofertou o menor preço será declarado vencedor.

11.17.1. Será desclassificada a proposta que apresentar preços manifestamente inexequíveis nos termos da lei.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

11.18. Se a proposta ou o lance de menor preço apresentado não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, observando-se o direito de preferência estabelecido para as MEP's, verificando sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, negociando o preço visando à obtenção da menor oferta obtida no Pregão.

11.18.1. Não sendo possível a redução do preço nas hipóteses traçadas no item anterior, o Pregoeiro certificará tal ato, e estando o mesmo compatível com o valor estimado pela Administração, poderá declará-lo vencedor.

12. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

12.1. O arrematante deverá apresentar proposta escrita, redigida em idioma nacional, impressa em papel com timbre da licitante por meio mecânico ou informatizado, de forma clara e inequívoca, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, em estrita observância às especificações contidas neste edital, assinada a última folha e rubricada as demais pelo seu titular ou representante legal, devidamente identificado no prazo referido no item 11.16 e seus subitens.

12.1.1. O proponente deverá utilizar o modelo de proposta apresentado no **ANEXO II** deste Edital.

12.2. A proposta deverá ser preenchida contendo as especificações claras e detalhadas do objeto ofertado, **valor unitário, valor total do item ofertado e valor global do lote**, expresso em moeda corrente nacional (R\$) com seu valor unitário com até duas casas decimais após a vírgula (R\$ X,XX) e valor total do lote com até duas casas decimais após a vírgula (R\$ X,XX), por extenso, prevalecendo no caso de divergência os valores por extenso sobre os numéricos.

12.2.1. Deverá ser observado pelo proponente que o valor unitário de cada item deverá corresponder ao preço de mercado, podendo o pregoeiro determinar a adequação da proposta à forma aqui estabelecida, o que deverá ser providenciado no prazo de 02 (dois) dias úteis.

12.2.2. A proposta terá prazo de validade conforme estipulado no item 9.7 deste Edital, contados da data de sua apresentação.

12.2.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

12.3. O preço proposto deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos por ventura decorrente ou de qualquer outra forma relacionados com o objeto da presente licitação tais como, exemplificativamente: impostos, taxas, transportes, seguros, embalagens, encargos, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias, insumos de qualquer natureza, etc.

12.3.1. Quaisquer tributos, custos ou despesas, de qualquer natureza, omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser entregue ao Município sem ônus adicional.

12.3.2. A proposta deverá ser preenchida contendo as especificações claras e



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

detalhadas do objeto ofertado, **valor unitário, valor total do item ofertado e valor global do lote**, expresso em moeda corrente nacional (R\$) com seu valor unitário com até duas casas decimais após a vírgula (R\$ X,XX) e valor total do lote com até duas casas decimais após a vírgula (R\$ X,XX), por extenso, prevalecendo no caso de divergência os valores por extenso sobre os numéricos.

12.4. É facultado à administração o requerimento de amostra do produto para análise o que será feito por uma comissão especialmente constituída para tal finalidade.

12.4.1. O indicativo da necessidade da apresentação de amostra, o prazo para sua apresentação e as condições do seu julgamento constarão no **ANEXO I – Termo de Referência**.

12.4.2. Em não havendo o cumprimento do prazo estipulado e no caso de divergência entre a amostra e a especificação do edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

12.4.3. O órgão requisitante se responsabilizará pela guarda das amostras pelo período máximo de 15 (quinze) dias após homologação do processo licitatório, ficando a sua retirada a cargo da empresa, no mesmo local onde as mesmas foram entregues.

12.4.3.1. Não sendo retirado o material no prazo estipulado considerar-se-á interpretado tal conduta como renúncia ao mesmo.

12.4.4. As despesas/custos decorrentes da apresentação de amostras correrão às expensas, exclusivamente, do licitante.

12.5. A proposta deverá ser encaminhada juntamente com os documentos de habilitação ao endereço indicado no item 11.16.2.

12.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1. Para ser habilitado a seguir no certame o licitante deverá apresentar a documentação constante do **ANEXO III e IV**, parte integrante deste edital

13.2. Sob a pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo.

13.2.1. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz.

13.2.2. Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

13.3. **Será desclassificado** aquele que deixar de apresentar qualquer documento solicitado ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos.

13.4. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

14. DO RECURSO



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

- 14.1. **DECLARADO O VENCEDOR**, qualquer licitante, poderá manifestar imediatamente sua intenção de recorrer, exclusivamente, por meio eletrônico.
- 14.1.1. Será considerada como manifestação imediata aquela efetuada, por meio do sistema, até às 18 horas do dia subsequente àquele em que for declarado por meio do sistema eletrônico, o licitante vencedor.
- 14.1.2. Somente será admitida a manifestação que contenha a motivação recursal.
- 14.1.3. A falta de manifestação imediata e/ou motivação recursal do licitante importará a decadência do direito de recurso;
- 14.1.3.1. A motivação na manifestação recursal deverá conter minimamente o apontamento da ilegalidade arguida.
- 14.1.4. Feita a manifestação motivada da intenção de recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do recurso.
- 14.1.5. Apresentado o recurso serão os demais licitantes intimados por meio do próprio sistema a apresentar, caso assim o desejem, contrarrazões em 03 (três) dias, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 14.1.6. A manifestação da intenção de recurso desacompanhada da motivação minimamente conforme item 14.1.3.1., e/ou a não apresentação das razões do mesmo importará no cancelamento da mesma no sistema eletrônico.
- 14.2. O Pregoeiro receberá o recurso, examinando-o quanto a admissibilidade, verificando a sua tempestividade, a sucumbência, a legitimidade e o interesse da parte.
- 14.2.1. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo Licitante.
- 14.3. O Pregoeiro poderá reconsiderar a decisão atacada ou encaminhar o recurso à autoridade competente, a qual caberá decidi-lo em última instância administrativa.
- 14.4. O acolhimento do recurso implica tão somente na invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.
- 14.5. Os memoriais das razões do recurso e contrarrazões poderão encaminhados na forma eletrônica, em local próprio no Sistema Portal de Compras (www.portaldecompraspublicas.com.br), ou, ser apresentados por escrito, dirigidos ao Pregoeiro e protocolizados junto ao **Protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Viana, sito a Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana, ES – CEP: 29.130-915, em dias úteis**, no horário de 09h às 17h.
- 14.5.1. Na hipótese de remessa postal somente será admitido o uso de serviços expressos (SEDEX ou similar), contado, para fins do item 14.1.4, a data da postagem.
- 14.6. Não havendo interposição de recurso e após análise da habilitação, caberá ao Pregoeiro, proceder a adjudicação do objeto ao licitante vencedor.
- 14.6.1. Os recursos deverão ser instruídos obrigatoriamente com cópia do Contrato Social, mandato procuratório, autenticados em Cartório, por Tabelião de Notas ou por oficiais do Registro Civil das pessoas naturais competentes, ou em publicação no órgão da imprensa na forma da Lei, para representar a empresa recorrente, com a devida qualificação da empresa e de seu representante.
- 14.7. Os recursos interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

14.8. Estando regulares os atos praticados, a autoridade superior homologará o certame, podendo revogar ou anular a licitação nos termos do art. 49 da Lei Federal 8666/93.

14.9. Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados na Secretaria Municipal de Gestão e Finanças, em dias úteis, nos horários de 9h às 17h.

14.9.1. Havendo interesse em cópias do processo, o licitante deverá proceder solicitação por escrito, sendo as mesmas executadas à custa do interessado.

15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

15.2. A homologação deste Pregão compete ao ordenador de despesas.

16. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

16.1. Homologada a licitação, o adjudicatário será convocado a assinar a Ata de Registro de Preços, o que deverá fazê-lo no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**.

16.1.1. O não atendimento a convocação de que trata o item acima sujeitará o adjudicatário às sanções previstas neste edital.

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

16.2. A minuta da Ata de Registro de Preços a ser firmada, integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito e regulamentará as condições da execução do objeto, direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

16.3. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contado do dia posterior a sua publicação em veículo de imprensa oficial do Município de Viana-ES, conforme Decreto Municipal nº 199, de 29 de agosto de 2017 (que regulamenta a Lei 2.183/2009 e estabelece o Sistema de Registro de Preços).

16.4. Os contratos advindos da Ata de Registro de Preços poderão ser reajustados, de acordo com o Art. 65 da Lei 8.666/93.

16.5. Dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o Termo de Contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** contados de sua convocação, quando deverá comparecer ao Departamento de Contratos e Convênios, localizado no segundo andar da Sede da Prefeitura, para assinatura do Contrato, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo às sanções legais e às previstas no Edital.

16.5.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor e aceita pela Administração, nos termos do artigo 64, §1º, da Lei nº 8.666/93.

16.6. Será facultada a substituição do Contrato Administrativo, na forma do artigo 62 da Lei nº 8.666/93, a critério da Administração e independentemente de seu valor,



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

nos casos de compra com entrega imediata e integral dos bens/materiais adquiridos, dos quais não resultem obrigações futuras, inclusive assistência técnica.

16.7. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato ou aceite/retirada do instrumento equivalente, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura ou aceite, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, ou revogar a licitação independentemente da cominação prevista no artigo 81 desta Lei, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

16.8. Aquele que convocado para assinatura do contrato ou da ata não o fizer dentro do prazo estabelecido pela Administração, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, sendo-lhe garantido o direito à ampla defesa, serão aplicadas as sanções de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido em sua proposta e a penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal ou a declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no artigo 93 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

16.9. Farão partes integrantes do contrato, todos os elementos apresentados na proposta da licitante vencedora que tenham servido de base à definição da presente licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

16.10. A publicação resumida do instrumento de contrato (extrato) e de seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela Prefeitura Municipal de Viana até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, nos termos do artigo 61, parágrafo único da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

16.11. A Ordem de Fornecimento deverá conter a identificação da unidade requisitante, indicação expressa do número do contrato, do número desta licitação, do número do processo, a identificação da Contratada, a especificação dos itens, as quantidades, datas e horários e endereço de entrega.

16.12. A ordem de fornecimento será expedida por qualquer meio de comunicação que possibilite a comprovação do respectivo recebimento por parte da Contratada, inclusive fac-símile e/ou correio eletrônico.

16.13. A atestação dos serviços deverá ser efetuada pela Secretaria Requisitante.

16.14. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

17. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DO OBJETO

17.1. Os prazos e condições de entrega do objeto desta licitação são aqueles definidos no **ANEXO I** - Termo de Referência, Autorização de Fornecimento e/ou Contrato, cuja minuta é parte integrante deste edital.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

17.2. Emitida a Autorização de Fornecimento o comprometente obriga-se a retirá-la e efetuar a entrega do objeto, ambas dentro dos prazos estabelecidos conforme item acima, sob pena de sofrer as sanções estabelecidas neste edital.

17.3. O prazo de entrega admite prorrogação, a critério do órgão requisitante, desde que justificado por escrito, mediante algum dos seguintes motivos:

17.3.1. Superveniência de fato excepcional e imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de entrega dos objetos licitados;

17.3.2. Aumento das quantidades inicialmente previstas no Edital, nos limites permitidos na Lei 8.666/93;

17.3.3. Impedimento por fato ou ato de terceiros, reconhecido pela Administração em documentos contemporâneos a sua ocorrência;

17.3.4. Omissão ou atraso de providências a cargo da Administração Municipal, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

17.4. O fornecedor será obrigado a corrigir, remover, reparar, substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os objetos em que vierem a ser recusados por vícios e defeitos de fabricação ou incorreções ou que estejam fora das especificações, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contados de sua notificação, hipótese que impedirá o recebimento definitivo enquanto não for satisfeito integralmente o objeto contratado.

17.5. O Município poderá rejeitar, no todo ou em parte, o objeto fornecido em desacordo com as especificações e condições estabelecidas no Edital, fixando prazo para regularização.

17.6. O recebimento definitivo será feito na forma do art. 73 da Lei 8.666/93, mediante conferência de sua conformidade com a qualidade, quantidade e especificações técnicas dos objetos adquiridos.

17.6.1. O recebimento definitivo não exime o fornecedor das responsabilidades e sanções previstas neste ato convocatório.

17.7. O órgão requisitante não será obrigado a usar o quantitativo total do objeto, podendo assim, haver variação a menor ou a maior dos quantitativos, nos limites permitidos por Lei.

18. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATANTE E CONTRATADO

18.1. As obrigações da contratada e da contratante são as constantes no **ANEXO I** - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

19. DO PAGAMENTO

19.1. O pagamento será efetuado na forma constante do **ANEXO I** - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

20. DO REAJUSTE EM SENTIDO ESTRITO

20.1. O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, devendo ocorrer depois de decorrido 12 (doze) meses da apresentação da proposta.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

20.2. É vedada expressamente a repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual.

20.3. Os preços unitários contratados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado do início de vigência do contrato, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preço ao Consumidor medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, ou outro que venha substituí-lo, *pro rata temporis*, com base na seguinte fórmula:

$$R = P (I-I_0)/I_0$$

(índice relativo ao mês do reajuste - índice relativo ao mês da apresentação da proposta).

P/I₀

Em que:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês da data da apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

20.4. Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

20.5. A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

20.6. Será considerada como data de início dos efeitos financeiros do reajuste a data da solicitação da CONTRATADA.

20.7. Na concessão de reajuste de preços, deve atentar-se especialmente para as seguintes situações no cumprimento do objeto contratual:

20.7.1. Atraso por culpa da CONTRATADA:

20.7.1.1. Se houver aumento do índice, prevalece o vigente na data em que deveria ter sido realizado o objeto;

20.7.1.2. Se houver diminuição do índice, prevalece o vigente na data em que for executado o objeto;

20.7.2. Antecipação:

20.7.2.1. Prevalece o índice vigente na data em que for realizado o objeto;

20.7.3. Prorrogação:

20.7.3.1. Prevalece o índice vigente no mês previsto para cumprimento do objeto.

21. DO REEQUILÍBRIO CONTRATUAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

21.1. O valor do contrato pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da Contratada, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 65, II, "d", da Lei nº 8.666/93, e observado o seguinte:

21.1.1. As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato e deverão obrigatoriamente ser objeto de análise pela Procuradoria Geral do Município, bem como, pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. As sanções administrativas a serem aplicadas em caso de descumprimento contratual são as constantes no **ANEXO I** - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.1.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, na rescisão da Autorização de Fornecimento sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

22.2. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação

22.3. A aceitação da proposta vencedora, pelo Município, obriga o seu proponente ao fornecimento do objeto desta licitação, pelo preço e condições oferecidas, não cabendo o direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos em sua proposta, quer seja por erro ou omissão.

22.4. Em havendo eventual divergência de informações entre o corpo deste edital e seus anexos prevalecerá o constante do corpo.

22.4.1. **Em havendo eventual divergência de informações entre o ANEXO IV - Documento de habilitação em relação ao ANEXO I - Termo de Referência, prevalecerá o que constar do ANEXO IV, exceto ao que se referir a qualificação técnica.**

22.5. A Administração poderá revogar a presente licitação, por interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta ou anulá-la por ilegalidade, total ou parcialmente, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, disponibilizando no sistema para conhecimento dos interessados.

22.5.1. A Administração poderá prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

22.6. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

22.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

exata compreensão da sua proposta, observado os princípios da isonomia e do interesse público.

22.8. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança do fornecimento.

22.9. É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta comercial.

22.10. O Pregoeiro poderá desclassificar o licitante até o recebimento da Autorização de Fornecimento, por despacho fundamentado, sem direito a indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver conhecimento de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que desabone sua idoneidade ou capacidade financeira, técnica ou administrativa.

22.11. Pela elaboração e apresentação da proposta e documentação, o proponente não terá direito a auferir vantagens, remuneração ou indenização de qualquer espécie.

22.12. O licitante que não comprovar a veracidade dos elementos informativos apresentados à Administração, quando solicitado, será automaticamente inabilitado no presente certame.

22.13. Não havendo solicitação, pelos interessados, de esclarecimentos e informações, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo, portanto, posteriormente, o direito a qualquer reclamação.

22.14. O licitante informará em sua proposta comercial o endereço eletrônico (e-mail) por meio do qual serão reconhecidas como válidas todas e quaisquer comunicações e/ou notificações feitas no curso deste processo.

22.15. Não será permitida a entrega do objeto licitado sem que o órgão competente da Administração Municipal emita, previamente, a respectiva Autorização de Fornecimento.

22.16. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

22.16.1. Só se iniciam e vencem os prazos em dias úteis.

22.17. O Edital completo da presente licitação poderá ser adquirido eletronicamente no site do Portal de Compras Públicas, www.portaldecompraspublicas.com.br, no site oficial do município www.viana.es.gov.br, link licitações, pelo email licitacao@viana.es.gov.br ou ainda junto ao Gerência de Licitações 1, Secretaria Municipal de Gestão e Finanças, Prefeitura Municipal de Viana, sito Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana, ES – CEP. 29.130-915 – Tel.: (0xx27) 2124.6731 e mediante apresentação de mídia apropriada para gravação do arquivo.

22.18. O esclarecimento de dúvidas relacionadas a esta licitação, serão divulgados mediante publicação de comunicados na página web, no endereço www.portaldecompraspublicas.com.br, ficando os licitantes obrigados a acessá-la até o fim desta licitação para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

22.19. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

22.20. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro, com base na legislação em vigor.

22.21. Fazem parte integrante e indissociável deste Edital, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:

ANEXO ITermo de Referência;

ANEXO IIModelo de Proposta Comercial;

ANEXO IIITermo Declaratório;

ANEXO IV Documentação para habilitação;

ANEXO V Modelo da Ata de Registro de Preços;

ANEXO VI Modelo do Contrato;

ANEXO VII Itens com os respectivos valores máximos e quantidades.

Viana/ES, 07 de janeiro de 2022.

GEORGEA PASSOS
Pregoeira da Prefeitura Municipal de Viana/ES
Portaria nº 219/2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2022
SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 16818/2021

1. DO OBJETO

O objeto do presente Termo de Referência é o **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXCLUSIVOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA, CONTEMPLANDO RECURSOS LOGÍSTICOS, MATERIAIS, HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

1.1. DA CONTRATAÇÃO

A contratação dos serviços será precedida de licitação na forma de PREGÃO ELETRÔNICO, pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL, com fundamento no inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal, na Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações posteriores, na Lei Federal nº. 10.520/02 e demais legislações aplicáveis.

1.2. DA JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO

1.2.1. Razão da necessidade da contratação

A contratação de empresa especializada na operação de serviços de Contact Center, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.

A prestação dos serviços de Teleatendimento aos munícipes utilizando atendimento humano conjugado com atendimento Virtual, utilizando toda a infraestrutura física e tecnológica da empresa contratada faz-se necessária para a evolução do funcionamento de nossos serviços com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade e humanização no atendimento, a diminuição de reclamações, o aumento e diversificação nos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão de serviços possibilitando uma melhor qualidade nas informações ao munícipe e direcionamento dos serviços a serem realizados pela Prefeitura ao identificar com maior eficiência às maiores demandas do município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Nesse sentido, a contratação em curso tem como objetivo geral a viabilização do atendimento institucional, disponibilizando um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam esclarecimentos e informações sobre programas, campanhas, serviços e solução de seus problemas junto à administração municipal.

Sob tal perspectiva, a concentração dos serviços em uma central de Teleatendimento ao cidadão é uma estratégia que tem por objetivo promover a melhoria na gestão pública, principalmente para seus usuários, aprimorando os seguintes aspectos:

- 1 - Excelência no atendimento;
- 2 - Foco no Cidadão;
- 3 - Maior acessibilidade;
- 4 - Integração e compartilhamento informacional;
- 5 - Atendimento de diversas Secretarias;
- 6 - Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- 7 - Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- 8 - Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- 9 - Formação de banco de dados;
- 10- Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real e com respostas mais céleres;
- 11 - Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- 12- Maior controle financeiro com diminuição dos gastos públicos;
- 13 - Tomadas de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- 14 - Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;
- 15 - Eliminação de esforços duplicados;
- 16 - Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
- 17 - Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.

Por fim, este processo visa atender integralmente as legislações vigentes acerca do assunto e as disposições da Constituição Federativa do Brasil – 1988, onde atribui aos atos administrativos as propriedades de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, com vistas a promover melhoria contínua da gestão pública de seus atos administrativos.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

2.1 – Definições Gerais

2.1.1- A execução do serviço se dará por meio RECEPTIVO e ATIVO de ligações dos telefones 156 e telefone fixo da Secretaria Municipal de Fazenda a ser definido, ou através de outros canais de atendimento de forma ativa ou receptiva, tais como: Web-chat, E-mail, Mídias Sociais, SMS, Mídia Fonada, Whatsapp e outros canais de comunicação que possam vir a surgir, oferecidos por Central de Relacionamento.

2.1.2 Horário de Funcionamento da Central de Atendimento ao Município:

Descrição dos Serviços	Dias da Semana	Horário de Atendimento
156	Segunda a Domingo	Período Integral (24hs)
156 e Secretaria da Fazenda	Segunda a Sexta-Feira	06hs às 20hs
Recebimento de mensagens instantâneas, chat do site e URA.	Segunda a Domingo	Período Integral (24hs)
Envio de SMS, mensagens instantâneas e e-mails.	Segunda a Sexta-Feira	08hs à 20hs

3 - ATRIBUIÇÕES GERAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

3.1. Atendimento receptivo e ativo através da Central de Atendimento a demandas encaminhadas pelos cidadãos via web (multicanal) e por telefone, por meio do número 156 designado pela Anatel, utilizando para isso sistema informatizado próprio.

3.2. Caso o atendimento seja relativo à demanda por serviço, a CONTRATADA deverá também utilizar sistema da CONTRATANTE para efetuar o registro e consulta ao andamento da solicitação, para efeito de encaminhamento de resposta ao solicitante.

3.3. Realizará o registro das solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo município no SISTEMA e/ou em outros sistemas específicos da CONTRATANTE, quando necessário e pré-definido por esta, com possibilidade de consulta ou emissão de relatórios.

3.4. Em todo e qualquer contato com o município, a Central de Atendimento, a fim de higienização de dados cadastrais, deverá realizar a identificação e atualização de cadastro em sistema próprio ou outro indicado pela CONTRATANTE.

3.5. Realizará o atendimento ao cidadão, fornecendo-lhe as informações contidas em respostas-padrão e/ou realizando consultas aos roteiros pré-estabelecidos com a CONTRATANTE disponíveis no SISTEMA, a fim de esclarecer as dúvidas dos municípios de Viana.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

3.6. A central de atendimento realizará envios de SMS, e-mails e de mensagens em aplicativos (Whatsapp e outros) informando acerca de serviços, projetos, programas, campanhas e políticas estabelecidas pela CONTRATANTE, de acordo com o solicitado, mediante roteiros pré-determinados.

3.7. Realizará o encaminhamento à CONTRATANTE, mediante SISTEMA, das ocorrências que não tiverem solução imediata ou cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou ainda, onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência para esclarecimentos por outra via, conforme pré-estabelecido nos roteiros/cartas de serviços/fluxos.

3.7.1. O encaminhamento das solicitações não resolvidas, conforme o item 3.7, se dará pelo próprio SISTEMA a partir do qual a CONTRATADA as encaminhará à CONTRATANTE.

3.7.2. A CONTRATANTE avaliará a situação e providenciará retorno à CONTRATADA, mediante SISTEMA que, conforme instrução prévia, poderá realizar contato ativo com o munícipe demandante.

3.8. Realizará a execução de contato ativo com o munícipe para retorno das solicitações ou pedidos de informações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo, com a devida resposta/esclarecimento após o recebimento da resposta fornecida pela CONTRATANTE.

3.8.1. A forma de contato de retorno da informação ao munícipe deverá ser aquela definida com o cidadão solicitante quando do cadastro da demanda.

3.8.2. Nos casos em que a forma de contato escolhida seja ligação telefônica e que a central não consiga estabelecer contato após 2 (duas) tentativas, a CONTRATADA deverá encaminhar SMS para o número telefônico registrado no cadastro do munícipe contendo o número do protocolo da demanda e orientando ao munícipe que retorne a ligação para a central 156 informando o número de protocolo.

3.9. Realizará contato via multicanal para pesquisas de satisfação do munícipe com os serviços públicos prestados por meio da utilização de dados cadastrais e scripts previamente elaborados em conjunto com a CONTRATANTE.

3.10. A CONTRATADA, em nome do Município, realizará contato com os contribuintes devedores, informando-lhes da dívida junto à administração Municipal e da possibilidade de renegociação de seus débitos inscritos em Dívida Ativa, conforme orientação da Secretaria da Fazenda;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

3.10.1. Os profissionais da CONTRATADA, que realizarão o serviço ativo da negociação de dívida ativa dos munícipes, deverão cumprir rigorosamente todo script definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.10.2. Os profissionais da CONTRATADA realizarão o registro de toda a negociação da dívida ativa com o munícipe devedor, a fim de que a Secretaria Municipal de Fazenda possa fazer o devido acompanhamento e encaminhamentos necessários.

3.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para extração de relatórios de todos os contatos realizados seja qual for o meio.

3.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar funcionário (s) que terá atuação específica no suporte ao setor de atendimento presencial, que será responsável pela integração deste setor com o setor de teleatendimento com objetivo específico de dar suporte no processo de orientação e acompanhamento dos munícipes com débito aberto.

4 - INFRA-ESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Para a execução do serviço de teleatendimento, a CONTRATADA deverá dimensionar os equipamentos e demais recursos tecnológicos a serem utilizados para atender as exigências operacionais da Central de Atendimento, incluindo link telefônico, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, PABX, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, etc.) e sistemas de segurança (nobreaks, geradores, firewall, backups).

4.2. As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar as posições de teleatendimento previstas no item 9.4 para atender plena e regularmente a execução do contrato.

4.3. Considerando o atendimento 24 horas, a CONTRATADA deverá manter quadro técnico necessário para dar suporte aos sistemas envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da infraestrutura da Central de Atendimento.

4.4. As despesas referentes às contas telefônicas correrão por conta da CONTRATADA.

4.5. Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessária à garantia da não interrupção do atendimento.

4.6. A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas e estrutura necessárias à prestação dos serviços contratados, considerando o exigido nas normas de ergonomia vigentes. A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

respeitada, incluindo normas regulamentadoras e convenções coletivas da categoria.

4.7. Por se tratar de um serviço de atendimento sensível no que tange às especificidades do município e da população, durante a vigência do contrato, a Central de Atendimento deverá estar instalada na Região Metropolitana da Grande Vitória/ES, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes (**CONTRATANTE e CONTRATADA**), bem como uma fiscalização mais efetiva, in loco, das Secretarias Municipais envolvidas e de quaisquer outros órgãos controladores e de fiscalização e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas: administrativos, técnicos, operacionais, funcionais e outros que porventura surgirem.

5 - Unidade de Resposta Audível (URA)

5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Unidade de Resposta Audível (URA), que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para distribuição das chamadas, prestação de esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.

5.2. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser previamente apresentada para a CONTRATANTE e poderá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração, seja por solicitação da CONTRATANTE ou por iniciativa da CONTRATADA.

5.3. No caso de alteração sugerida pela CONTRATADA, a mesma deve ser aprovada pela CONTRATANTE antes da sua implantação.

5.4. A URA deverá possibilitar ao munícipe selecionar a operação desejada, mesmo que a mensagem gravada não seja ouvida até o fim.

5.5. O sistema da URA deverá ser capaz de gerar relatórios e gráficos da atividade registrada com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

6 - Sistema de Gravação e Armazenamento

6.1. A CONTRATADA deverá dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações recebidas e realizadas pelas centrais de atendimento com respectivo armazenamento.

6.2. As gravações deverão prever 100% das chamadas de voz com todos os detalhes de cada uma, de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos e deverá possuir a capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir dos filtros



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

elencados abaixo, não sendo os mesmos exaustivos, permitindo o download em arquivo no formato MP3 ou outro definido pela CONTRATANTE:

- a. Protocolo de atendimento
- b. Data e hora
- c. Motivo do atendimento
- d. Nome do Atendente
- e. Número de Telefone de origem ou de destino

6.3. A CONTRATADA deverá prever o armazenamento das gravações pelo período integral da vigência do contrato, estendendo-se por mais 6 (seis) meses após o fim do mesmo.

6.3.1. Quando solicitado à CONTRATADA, o resgate da gravação deve ser realizado em até 2 (dois) dias úteis.

7 - ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DO SOFTWARE DE CONTROLE E GESTÃO

7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Sistema Informatizado de Monitoramento de Atendimentos que deverá, no mínimo, atender aos seguintes requisitos necessários ao funcionamento:

7.1.1. Ser desenvolvido para ambiente web e permitir acesso online, sendo vedada a solução por meio de acesso remoto e de instalação local;

7.1.2. Registrar todas as chamadas recebidas/efetuadas;

7.1.3. Disponibilizar o acesso web online aos usuários indicados pela CONTRATANTE;

7.1.4. Rodar em estações de trabalho com sistema operacional, no mínimo, MS Windows 7 e navegador, no mínimo, Chrome 80, IE 10.0, Firefox 45;

7.1.5. Possuir mecanismo de controle de acesso, permitindo criação de vários perfis de usuário;

7.1.6. É desejável que o sistema aplicativo possua mecanismo de inativação automática de uma sessão de trabalho após determinado tempo de inatividade do usuário;

7.2. Caso haja alteração contratual ou do sistema de monitoramento utilizado, o fornecedor deverá permitir a exportação dos dados previamente registrados para o banco de dados do sistema substituto;

7.3. O sistema de monitoramento de atendimentos deverá ser integralmente disponibilizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a publicação do



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

contrato no Diário Oficial do Município de Viana, sob pena das sanções previstas no subitem 22.2.2.

7.4. A partir de histórico de atendimento, o sistema deverá formar uma base de dados para consulta, utilizando como chave de pesquisa com qualquer informação do usuário como CPF do solicitante, nome do solicitante, nome do atendente, data do contato, assunto, tipo de chamada, etc.

7.5. Possibilitar a visualização e gerenciamento em tempo real das filas de atendimento e de seus atendentes, ligações em andamento, ligações em espera com detalhamentos como data, atendente, ramal, tempo de esperar ou tempo da ligação, etc;

7.6. Disponibilizar a produção de outros relatórios requeridos pela CONTRATANTE, desde que estritamente relacionados ao objeto contratado;

7.7. Produzir relatórios gerenciais com foco no acompanhamento dos níveis de serviços e estatísticas de atendimento, conforme definido neste Termo de Referência;

7.8. Produzir relatórios concernentes à pesquisa de satisfação do usuário, contendo quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário;

7.9. Prover mecanismo de backup de todas as informações relativas aos atendimentos efetuados, incluindo as gravações associadas a cada contato. Quando solicitado, este backup deverá ser fornecido à CONTRATANTE em até 24 horas;

7.10. Disponibilizar à CONTRATANTE acesso para consulta a relatórios que deverão estar minimamente nos formatos xls e csv, que permitam minimamente consultas sobre as seguintes informações: volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento; distribuição de chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento; quantidade de chamadas atendimento nos primeiros 10, 20, 30 segundos ou 1 minuto; tempo médio de atendimento/espera por faixa de horário; volume de chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano; quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera; tempo médio de conversação; volumes absolutos e percentuais obtidos na pesquisa de satisfação; chamadas recebidas; ligações transferidas; parada dos atendentes; quantidade de ligações atendidas e perdidas, no total e por agente de trabalho; total de chamadas abandonadas na fila; perfil de nível de serviço por dia; lista de chamadas recebidas de um telefone ou grupo de telefone; lista de chamadas recebidas bloqueadas pela



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

plataforma; chamadas abandonadas na fila; chamadas abandonadas no posto de atendimento;

7.11. Ao final da vigência contratual a CONTRATADA disponibilizará a base de dados contendo o histórico de todas as operações realizadas pela Central de Atendimento ao atendimento da CONTRATANTE.

7.12. Caberá ao licitante vencedor, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a publicação da homologação do resultado no Diário Oficial do Espírito Santo e antes da assinatura do contrato, providenciar a apresentação prévia do sistema de monitoramento a ser implantado, a fim de que sejam analisados se estão atendidos os requisitos mínimos exigidos.

7.13. A não apresentação ou o não atendimento dos requisitos poderá ensejar a desclassificação do licitante vencedor.

7.14. A gestão de todos estes atributos requeridos poderá ser executada por mais de um sistema, com outros softwares que julgar necessário para o perfeito gerenciamento e andamento dos dados, desde que os relatórios disponibilizados à CONTRATANTE sejam centralizados e que haja sincronização entre estes.

7.15. O sistema deverá ser objeto de manutenções frequentes, de forma estar disponível durante toda a execução do objeto.

8 - SCRIPT DE ATENDIMENTO

8.1. A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez e padronização de procedimentos.

8.2. É responsabilidade da CONTRATADA desenvolver e disponibilizar sistema de consulta dos procedimentos operacionais adaptado para a equipe de atendimento.

8.3. As respostas-padrão e roteiros de atendimento serão elaboradas em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

8.4. A CONTRATANTE poderá agendar reuniões, sempre que necessário, com a CONTRATADA para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento e de cobrança da Dívida Ativa.

8.5. Após as reuniões, a CONTRATADA elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à CONTRATANTE para análise e validação das áreas responsáveis pelos serviços públicos objeto da informação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

9 - DIMENSIONAMENTO DE EQUIPE

9.1. A prestação dos serviços deverá ser realizada durante 24(vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados no atendimento humano e eletrônico (URA).

9.2. A CONTRATADA deverá atender ao dimensionamento dos recursos humanos e estruturais que serão disponibilizados para Central de Atendimento do Município de Viana, o número de posições de atendimento inicial, a expansão prevista e demais recursos.

9.3. A mobilização dos postos dar-se-á de forma gradual, até o atingimento do quantitativo necessário para o alcance dos indicadores mencionados no item 11 e ao ideal atendimento do serviço.

9.4. A quantidade inicial será de, no mínimo, a indicada no quadro A – Composição Mínima, limitado ao máximo indicado no quadro B – Composição Máxima.

(A) - Composição Mínima				
Descrição	Unidade	Dias	Horário	Qtd. Máxima
Teleatendente	Posto	Segunda a Domingo (inclusive feriados)	24 horas	01 Posto
Teleatendente	Posto	Segunda a Sexta	06hs às 20hs	04 Postos
Supervisor de Atendimento	Posto	Segunda a Sábado	44 horas Semanais	01 Posto
Atendente Presencial	Posto	Segunda a Sexta	Horário Comercial	02 Posto

(B) - Composição Máxima				
Descrição	Unidade	Dias	Horário	Qtd. Máxima
Teleatendente	Posto	Segunda a Domingo (inclusive feriados)	24 horas	03 Postos
Teleatendente	Posto	Segunda a Sexta	06hs às 20hs	15 Postos
Supervisor de Atendimento	Posto	Segunda a Sábado	44 horas Semanais	02 Postos
Atendente Presencial	Posto	Segunda a Sexta	Horário Comercial	04 Postos



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

10 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/QUALIFICAÇÃO, FUNÇÃO E ATRIBUIÇÃO DOS CARGOS

10.1 – Teleatendente

1. Escolaridade: Ensino médio completo;
2. Conhecimento Técnico Microinformática Windows, Word e Excel Digitação;
3. Técnicas de atendimento;
4. Técnicas de negociação;
5. Habilidades de Comunicação;
6. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
7. Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
8. Organização e rapidez na exposição de ideias;
9. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
10. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
11. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
12. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
13. Objetividade - agilidade no atendimento;
14. Capacidade de preservar o sigilo das informações a que tem acesso;
15. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades.

10.1.1 - Atribuições/Funções:

1. Atender e divulgar, através dos números disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Viana (156) e outros meios de comunicação junto aos munícipes, as chamadas de interesse de serviço que visam o esclarecimento de dúvidas, informações, pesquisa de satisfação e divulgação de serviços, projetos e campanhas;
2. Realizar contato com os contribuintes devedores, sempre em nome do Município, informando-lhes da existência e da possibilidade de renegociação de seus débitos inscritos em Dívida Ativa, conforme orientação da Secretaria de Fazenda;
3. Cumprir o script determinado pela CONTRATADA, definido juntamente com a CONTRATANTE, no atendimento aos munícipes;
4. Participar de treinamentos promovidos pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, voltados para o exercício da função de atendimento aos munícipes;
5. Encaminhar ao supervisor as questões cujas informações não sejam do seu conhecimento ou suscite dúvidas na sua resposta;
6. Tratar o público com respeito, educação, atenção, serenidade e presteza.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

0.2 - SUPERVISOR DE ATENDIMENTO:

1. Escolaridade: Ensino Superior completo ou em andamento;
2. Conhecimento Técnico: Microinformática Windows, Word, Excel e Digitação;
3. Técnicas de atendimento;
4. Técnicas de negociação e vendas;
5. Habilidades de Comunicação;
6. Habilidades interpessoais;
7. Habilidade em relações humanas;
8. Imparcialidade;
9. Espírito de liderança;
10. Disponibilidade para cooperação;
11. Educação e firmeza na imposição de ordens;
12. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
13. Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
14. Organização e rapidez na exposição de ideias;
15. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
16. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
17. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
18. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
19. Objetividade e clareza nas suas colocações;
20. Proatividade.

10.2.1 Atribuições / Funções:

1. Favorecer o aumento de motivação da equipe;
2. Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;
3. Executar as atividades de controle, administração de pessoal e serviços gerais;
4. Coordenar as atividades administrativas e os serviços;
5. Articular-se com as Unidades das **Secretarias Municipais de Viana** (Fazenda, Finanças, Obras, Educação, Ouvidoria, Saúde, etc.) para atender as demandas dos munícipes;
6. Acompanhar o desempenho dos operadores de atendimento, distribuir e consolidar planilhas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

7. Esclarecer dúvidas, atender clientes, comunicar ocorrências, verificar pendências;
8. Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes;
9. Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão da Secretaria da Fazenda.

10.3 - ATENDENTE PRESENCIAL

1. Escolaridade: Ensino médio completo;
2. Conhecimento Técnico: Microinformática Windows, Word, Excel e Digitação;
3. Técnicas de atendimento;
4. Técnicas de negociação;
5. Habilidades de Comunicação;
6. Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
7. Postura ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
8. Organização e rapidez na exposição de ideias;
9. Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
10. Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
11. Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;
12. Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
13. Objetividade - agilidade no atendimento;
14. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades.

10.3.1. Atribuições/Funções:

1. Cumprir o script definido pela CONTRATADA juntamente com a CONTRATANTE, no atendimento aos munícipes;
2. Participar de treinamentos promovidos pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, voltados para o exercício da função de atendimento aos munícipes;
3. Encaminhar ao Supervisor as questões cujas informações não sejam do seu conhecimento ou suscite dúvidas na sua resposta;
4. Tratar o público com respeito, educação, atenção, serenidade e presteza.

11- ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 11.1. A CONTRATADA deverá obedecer ao acordo de nível de serviço que conterá alguns indicadores que permitam a mensuração quantitativa da qualidade do serviço



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

recebido em relação aos níveis mínimos de serviço que são esperados pela Prefeitura Municipal de Viana.

11.2. A CONTRATADA obriga-se a manter, mensalmente, os níveis de prestação de serviços a seguir indicados:

- Nível de Serviço (INS) igual ou superior a 80% (oitenta por cento).
- Índice de Qualidade dos Serviços (IQS) igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento).
- Tempo Médio de Atendimento (TMA) igual ou abaixo 240 (duzentos e quarenta segundos).
 - a) Em caso de problema gerado por parte da empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações e devidamente comprovado, ocasionando a indisponibilidade do acesso 156 pelos usuários da CONTRATANTE, ficará, então, neste caso em específico, a CONTRATANTE responsável pela solução do problema junto a citada empresa prestadora do serviço de Telecomunicações.
 - b) Será considerado "Dia Atípico" quando o volume de chamadas recebidas for superior a 20% (vinte por cento) da média dos dias correspondentes aos últimos 03 (três) meses (desconsiderar os 03 meses de adaptação).
 - c) Será considerado "Período Atípico" o intervalo de 30 minutos que apresentar volume de chamadas recebidas superior a 20% (vinte por cento) da média dos últimos 03 (três) meses.
 - d) A CONTRATADA poderá expurgar todos os dias atípicos e períodos atípicos para fins de cálculo dos indicadores mensais.
 - e) Decorridos os 03 (três) primeiros meses da operação, se a CONTRATADA não atingir os índices de atendimento propostos pela CONTRATANTE fixados nos limites contratuais mensalmente previstos, a CONTRATANTE aplicará multa conforme sanções previstas no item 22 e seus subitens.

12 - PRAZO, LOCAL, EXECUÇÃO E VIGENCIA

12.1. PRAZO:

12.1.1 Os serviços deverão ser iniciados 15 dias após a assinatura do respectivo Contrato Administrativo, devendo a empresa apresentar os nomes dos colaboradores que irão executar os serviços presencialmente e também iniciar o cronograma de implantação dos serviços remotos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

12.2. LOCAL:

12.2.1. Os serviços serão prestados na Central de Teleatendimento fornecida e estruturada pela **CONTRATADA**, sem ônus algum para a **CONTRATANTE** que deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos) de teleatendimento sediado na Região Metropolitana da Grande Vitória/ES, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes (**CONTRATANTE e CONTRATADA**), bem como uma fiscalização mais efetiva, in loco, das Secretarias Municipais de Viana e de quaisquer outros órgãos controladores e de fiscalização e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas: administrativos, técnicos, operacionais, funcionais e outros que porventura surgirem.

12.3. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

12.3.1. Os *serviços* serão *realizados* de acordo com as necessidades das Secretarias no período de vigência da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato;

12.3.2. Durante a vigência da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato, a empresa fica obrigada a *prestar* os *serviços* de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados.

12.4. VIGÊNCIA

12.4.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, improrrogáveis, contado do dia posterior à data de sua publicação no veículo de imprensa oficial do Município.

12.4.2. A vigência dos contratos originados através da Ata de Registro de Preços, terão vigência de 12 meses.

12.4.3. A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo.

13 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

13.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, através de servidor especialmente designado;

13.3. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

irregularidades verificadas na prestação dos serviços, para que seja reparado ou corrigido;

13.4. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que veiculada à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

13.5. Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores da CONTRATADA, bem como o conteúdo do material técnico necessário ao treinamento de operadores e supervisores de teleatendimento nos aspectos relativos aos sistemas da CONTRATANTE.

13.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa CONTRATADA no interesse do bom cumprimento do contrato.

13.7. Manter atualizadas as informações constantes nos scripts referentes aos serviços de atendimento.

13.8. Manter atualizadas as informações referentes aos serviços de atendimento, informando de imediato quaisquer alterações que se façam necessárias

13.9. Encaminhar à CONTRATADA, arquivo contendo a base de Dívida Ativa, para implementar as ações necessárias ao auxílio à cobrança administrativa da Dívida Ativa.

13.10. Manter integração de sistema de informática, a fim de permitir a implementação das ações necessárias ao auxílio à cobrança administrativa da Dívida Ativa.

13.11. Avaliar, aprovar ou propor ajustes nos modelos de documentos a serem encaminhados aos contribuintes devedores.

13.12. Responsabilizar-se por quaisquer prejuízos sofridos pela CONTRATADA ou pelos devedores, causado por culpa ou dolo, derivados de atos de sua autoria, relativamente ao objeto da contratação;

13.13. Administrar os parcelamentos dos créditos inscritos em Dívida Ativa remetidos à CONTRATADA, o qual cuidará do recebimento das parcelas via documento de cobrança bancária.

13.14. As Secretarias da CONTRATANTE que necessitarem fazer a divulgação de algum serviço, programa ou campanha, deverão encaminhar à CONTRATADA, texto já devidamente formatado, a fim de que não haja dúvida por parte da CONTRATADA da mensagem que se quer divulgar para os munícipes de Viana. Tal texto deverá estar



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

devidamente datado e especificando prazo para divulgação e outros dados que julgar necessário.

14 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Fornecer serviços através de mão de obra qualificada, treinada e com experiência adequada à função e devidamente legalizada.

14.2. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

14.3. A fim de não prejudicar o bom andamento do serviço, sempre que houver necessidade de substituições, o funcionário substituto deverá estar plenamente capacitado, estando o treinamento sob responsabilidade da CONTRATADA.

14.4. Cobrir qualquer ausência de seus empregados, no máximo em 2 horas da falta, por outros de mesma função, devidamente habilitados para a prestação de serviço e aprovados pelos gestores/fiscais.

14.5. Manter a disciplina nos locais dos serviços, retirando, imediatamente, após a notificação dos gestores/fiscais do contrato, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE, nos moldes da legislação.

14.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações.

14.7. Nomear supervisores responsáveis, com a missão de garantir a continuidade e o bom andamento dos serviços, tomando as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas.

14.8. Observar conduta adequada na utilização de materiais, equipamentos e utensílios da CONTRATANTE, visando seu uso eficaz, eficiente e efetivo, mantendo sempre em perfeita ordem o ambiente de trabalho.

14.9. Orientar seus empregados a guardar sigilo acerca dos assuntos que são tratados na Central de Atendimento.

14.10. Preparar todos manuais de treinamento e atendimento, a partir do material fornecido pela CONTRATANTE, devendo atualizar os manuais sempre que ocorrem mudanças nos regulamentos ou novas informações emitidas pelo CONTRATANTE.

14.11. Ministrando treinamento de seus operadores e supervisores em teleatendimento sem ônus para o município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

14.12. Obedecer, rigorosamente, as condições desta Especificação Técnica e seus anexos, devendo qualquer alteração nas referidas especificações serem autorizadas previamente por escrito pela CONTRATANTE.

14.13. A CONTRATADA realizará a gravação e audição das ligações telefônicas.

14.14. A CONTRATADA se responsabilizará por apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

14.15. A CONTRATADA garantirá que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CONTRATANTE para cada serviço.

14.16. A CONTRATADA deverá entregar ao gestor do contrato o Termo de Responsabilidade dos procedimentos no atendimento (Confidencialidade das informações) devidamente assinado e com firma reconhecida, antes de se iniciarem as atividades e para cada novo funcionário que tiver acesso aos meios de comunicação conectados à CONTRATANTE.

14.17. A CONTRATADA deverá, através da ferramenta Software Pesquisa de Satisfação, medir o nível de satisfação e a qualidade do atendimento dos agentes (Operadores do Call Center) através dos relatórios online.

14.18. Prover ao supervisor e atendentes intervalos utilizados para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a Portaria nº 09, de 30 de março de 2007 e aprova o Anexo II da NR-17- Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - Ministério do Trabalho e Emprego. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de Call Center uma sala de descanso laboral para seus profissionais, com no mínimo os seguintes móveis: geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão.

14.19. A CONTRATADA deverá garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos funcionários, além de conceder, substituição e orientação permanente, através de supervisores, fiscais e instrutores capacitados.

14.20. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

14.21. Assumir a responsabilidade e ônus pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições ou emolumento federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto do contrato e apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitado pelo órgão CONTRATANTE.

14.22. Efetuar a celebração dos contatos com os contribuintes devedores, inclusive



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

pessoalmente e sempre em nome do Município e informa-lhes da existência e da possibilidade de renegociações de seus débitos inscritos em Dívida Ativa, conforme legislação municipal e orientação da Secretaria Municipal da Fazenda.

14.23. Cumprir o script definido pelas Secretarias Municipais, quando da divulgação de informações de serviços, campanhas e programas da Prefeitura.

15 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. Certidão de registro no Conselho Regional de Administração – CRA, da Empresa Licitante, pertinente ao ramo de atividade, objeto deste Termo.

15.2. Certidão de registro no Conselho Regional de Administração – CRA do Responsável Técnico, que poderá ser funcionário, sócio ou outro devidamente reconhecido pelo CRA, pertinente ao ramo de atividade, objeto deste Termo.

15.3. Atestados de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, por período não inferior a 3 (três) anos, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, cobrança e *backoffice*, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou *chat*, *e-mail* e SMS), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, manutenção de sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (*Computer Telephony Integration*) e gravação digital de chamados telefônicos.

15.4. Os Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que durante 3 (três) anos prestou serviços contemplando no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade total prevista no item 9.4 quadros (B) Composição Máxima.

16 - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS OU CONTRATO

16.1. A gestão da ata de registro de preços será de responsabilidade *do(a) Secretário(a) Municipal da Fazenda* do Município de Viana/ES.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

16.2. A fiscalização dos serviços a serem executados será de competência e responsabilidade exclusiva da Gerência de Receita e Dívida Ativa, a quem caberá verificar se no seu desenvolvimento, estão sendo cumpridos os termos do Contrato.

16.3. O(A) fiscal ora designado (a), ou em sua ausência, o (a) seu substituto (a), deverá:

- a) Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências à sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas observadas e submetendo aos seus superiores, em tempo hábil, as decisões e as providências que ultrapassarem a sua competência, nos termos da lei.
- b) Avaliar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em periodicidade adequada ao objeto do contrato e, durante o seu período de validade, eventualmente, propor à autoridade superior a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas.
- c) Atestar, formalmente, nos autos dos processos, as notas fiscais relativas ao objeto efetivamente entregue, antes do encaminhamento à Secretaria de Finanças para pagamento.

17- DA JUSTIFICATIVA DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

17.1. Sistema de Registro de Preço permitirá a Administração Municipal solicitar os serviços de cobrança aos munícipes devedores, de maneira parcelada e de acordo com as demandas.

17.2. A escolha da contratação por Sistema de Registro de Preços, baseado no art. 3º do Decreto Municipal nº 199/2017, se deu pela seguinte hipótese:

II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;

III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo;

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

18 - DA ESTIMATIVA DE CUSTOS

18.1. Os custos estimados para execução do objeto do presente Termo de Referência serão definidos por ocasião da pesquisa de preços de mercado elaborado pelo setor de compras municipal.

19 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, na classificação abaixo:

Unidade Orçamentária: Secretaria Municipal de Fazenda

Projeto/Atividade: 032001.0412200012.072 – Administração da unidade

Elemento de Despesa: 33903900000 - Outros serviços de terceiros - Pessoa Jurídica

Fonte de Recurso: 10010000000 – Recursos ordinários

Ficha: 295

20 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

20.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias após o atesto definitivo da Nota Fiscal/Fatura emitida em 02 (duas) vias, por meio de conta corrente da CONTRATADA, no Banco por ele indicado na Proposta de Preços juntamente com o instrumento de autorização e obrigatoriamente com a comprovação da entrega do objeto, em conformidade com as informações emitidas na Nota Fiscal de Fornecimento.

20.2. A Nota Fiscal/Fatura deve conter todos os elementos exigidos em lei, tais como:

20.2.1. Identificação completa da CONTRATADA: CNPJ (o mesmo constante da documentação fiscal, exceto se for emitida por filial/matriz que contém o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/matriz) da CONTRATADA, endereço, inscrição estadual ou municipal, etc.;

20.2.2. Identificação completa do CONTRATANTE;

20.2.3. Descrição de forma clara do objeto executado;

20.2.4. Valores unitários e totais com as informações referentes aos itens do objeto efetivamente entregues;

20.2.5. Número do processo que originou a licitação, bem como o número do empenho;

20.2.6. Informações bancárias para pagamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

20.3. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Viana.

20.4. Os pagamentos poderão ser suspensos pela CONTRATANTE no caso de erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviço/Fatura(s).

20.5. É vedada, terminantemente, a antecipação de pagamentos sem a efetiva entrega do objeto.

20.6. Os pagamentos serão condicionados à apresentação da Nota Fiscal dos produtos/serviços licitados e entregues/executados devidamente atestados pelo setor competente.

20.7. Deverá a CONTRATADA apresentar ainda as provas de regularidade fiscal e trabalhista com prazo de validade vigente, descritas abaixo:

- a) Prova de Regularidade referente aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta PGFN e RFB);
- b) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;
- c) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;
- d) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município de Viana;
- e) Prova de Regularidade com a Fazenda do Estado do Espírito Santo;
- f) Prova de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- g) Prova de Regularidade junto a Justiça do Trabalho através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- h) Prova de Regularidade de Falência e Concordata.

20.8. Caso ocorra atraso no pagamento na forma estabelecida acima, POR MOTIVO OU CULPA DO CONTRATANTE, incidirá sobre o valor e/ou parcela em atraso a correção monetária através dos índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança, nos termos do art. 40, inciso XIV, "c" da Lei nº 8.666/93 e alterações.

20.9. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos serviços já prestados, salvo em caso de calamidade



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegura à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação e a pronta quitação das parcelas em aberto.

20.10. Caso a empresa vencedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

20.11. No caso de eventuais atrasos de pagamento, e, desde que a CONTRATANTE não tenha concorrido de alguma forma para tanto, observando que o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, por meio de uma taxa prefixada ao ano ou conforme índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança (nos termos do artigo 1º alínea "f" da Lei 9.494/94, alterada pelo artigo 5º da Lei nº 11.960/09), mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$I = (TX/100) / 365$, sendo:

TX - Percentual da taxa anual do IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Ampliado fornecido pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

20.12. A compensação financeira prevista nesta condição será incluída, a requerimento do interessado, na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

20.13. Para habilitar-se ao pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a CONTRATANTE a 1ª via da Nota Fiscal juntamente com a devida justificativa e comprovação.

20.14. Dados para emissão da Nota Fiscal:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA

CNPJ nº 27.165.547/0001-01

Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana - ES

CEP: 29.130-915

Telefone (27) 2124-6732 / 2424-6786

20.15. Fica a empresa obrigada a solicitar os dados para emissão de Nota Fiscal, considerando que poderá ser solicitado item para outra Unidade Gestora.

21 - DO REEQUILIBRIO DOS CONTRATOS ADVINDOS DA ATA

21.1. Os preços são fixos e irremovíveis até 01 (um) ano de vigência.

21.2. É vedada expressamente a repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual.

21.3. O valor do contrato pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da CONTRATADA, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 65, II, "d", da Lei nº 8.666/93, e observado o seguinte:

a) As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível. Porém, de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato que deverão ser, obrigatoriamente, objeto de análise pela Procuradoria Geral do Município, bem como, pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência.

21.4. As variações referidas no subitem anterior serão efetivadas obedecendo ainda os seguintes critérios:

21.4.1. Do acréscimo contratual:

a) Quando os serviços constarem da proposta de preços apresentada pela CONTRATADA, os preços serão aqueles nela previstos.

b) Inexistindo elementos que permitam a fixação dos preços correspondentes, prevalecerão os que vierem a ser ajustados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

c) Caso não haja acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá contratar com terceiros sem que caiba à CONTRATADA qualquer direito a indenização ou reclamação.

d) Ficará a CONTRATADA obrigada a permitir e facilitar a qualquer tempo a fiscalização do objeto contratado, facultando o livre acesso dos fiscais ao local de trabalho, bem como aos depósitos, às instalações e ao registro e documentos relacionados com o negócio contratado.

21.4.2. Do decréscimo contratual:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

a) Se a CONTRATADA já houver adquirido os materiais para aplicação na execução do contrato antes da Ordem de Supressão, serão pagos exclusivamente os valores dos materiais pelo preço de aquisição regularmente comprovados, devendo estes serem recolhidos ao almoxarifado da CONTRATANTE.

b) Se a CONTRATADA não se manifestar após a Ordem de Supressão, serão deduzidos dos pagamentos o valor dos materiais, conforme previsto na documentação apresentada.

21.5. Os preços unitários contratados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta ou nos reajustes subseqüentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preço ao Consumidor medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, ou outro que venha substituí-lo, *pro rata temporis*, com base na seguinte fórmula:

$R = (\text{índice relativo ao mês do reajuste} - \text{índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta})$.

P/Io

Em que:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

Io = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subseqüentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

Io = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

21.6. Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

21.7. A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

21.8. Será considerada como data de início dos efeitos financeiros do reajuste, a data da solicitação da CONTRATADA.

21.9. Na concessão de reajuste de preços, deve atentar-se especialmente para as seguintes situações no cumprimento do objeto contratual:

21.9.1. Atraso por culpa da CONTRATADA:

a) Se houver aumento do índice, prevalece o vigente na data em que deveria ter sido realizado o objeto;

b) Se houver diminuição do índice, prevalece o vigente na data em que for executado o objeto.

21.9.2. Antecipação:

a) Prevalece o índice vigente na data em que for realizado o objeto;

21.9.3. Prorrogação:

a) Prevalece o índice vigente no mês previsto para cumprimento do objeto.

22 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. Nos termos do que prescreve a Lei nº 8.666/93, os fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a administração pública municipal e aos licitantes que cometam atos visando frustrar os objetivos da licitação serão aplicadas advertências, multas, suspensão temporária, impedimento de licitar e/ou contratar e declaração de inidoneidade, sem prejuízo de outras providências de caráter administrativo e judicial visando reparação de eventuais danos.

22.2. As condutas e as sanções a que estão passíveis os licitantes e/ou contratados, sem prejuízo daquelas previstas na cláusula 20.1. do edital e de outras que sejam previstas nele, são as seguintes:

22.2.1. ADVERTÊNCIA no caso de descumprimento de normas de licitação ou de cláusulas contratuais e outras obrigações assumidas;

22.2.2. MULTA MORATÓRIA de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal, por dia, limitada a 10% (dez por cento) no caso de atraso injustificado nos materiais/serviços licitados;

22.2.3. MULTA COMPENSATÓRIA de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato no caso de descumprimento do Objeto;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

22.2.4. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 3 (três) meses no caso de vencido o prazo da advertência e o licitante ou CONTRATADA permanecer inadimplente;

22.2.5. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 6 (seis) meses no caso de aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração e alteração da quantidade ou qualidade dos bens entregues;

22.2.6. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 12 (doze) meses no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;

22.2.7. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 24 (vinte e quatro) meses no caso de: entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração; praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da Administração Pública Municipal; sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo; apresentar documentação ou declaração falsa; falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo; Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados;

22.2.8. IMPEDIMENTO DE CONTRATAR E LICITAR - Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar a Ata de Registro de Preços ou Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com os órgãos e entidades deste Município e, será descredenciado no SicaF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

22.2.9. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, a qual será concedida sempre que a CONTRATADA



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta e depois de decorrido o prazo das sanções de suspensão e impedimento aplicadas, no caso da CONTRATADA ter sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados.

22.3. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Termo de Referência e Edital.

22.3.1. As sanções deste item também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

22.3.2. Aquele que convocado para assinatura da ata ou contrato não o fizer dentro do prazo estabelecido pela Administração, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, sendo-lhe garantido o direito à ampla defesa, serão aplicadas as sanções de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido em sua proposta e a penalidade de impedimento do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal ou a declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no art. 93 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

22.4. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).

22.5. O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

22.6. Na hipótese da aplicação de sanção ficará assegurado ao fornecedor o direito à ampla defesa.

22.7. Ocorrendo a aplicação de sanção, o fornecedor será notificado para apresentar



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

defesa no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação.

22.8. No caso de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, o prazo para a defesa do fornecedor é de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação.

22.9. O desatendimento à notificação importa o reconhecimento da veracidade dos fatos e a preclusão do direito pelo fornecedor, implicando na imediata aplicação da sanção prevista em Lei e no edital.

22.10. No exercício de sua defesa, o fornecedor poderá juntar documentos e pareceres, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo.

22.11. A CONTRATADA incumbirá provar os fatos e situações alegadas e, sem prejuízo da autoridade processante, averiguar as situações indispensáveis à elucidação dos fatos e imprescindíveis à formação do seu convencimento.

22.12. A aplicação de três advertências, seguidas de justificativas não aceitas, é causa de rescisão contratual, ficando a cargo da Administração decidir sobre a oportunidade e conveniência de rescindir.

22.13. Na hipótese da aplicação de multa, em havendo garantia prestada, o valor será descontado desta.

22.14. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a licitante ou CONTRATADA pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M) ou equivalente, a partir do termo inicial, até a data do efetivo recolhimento, ao qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

22.15. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega de material/serviços, se dia de expediente normal no órgão ou entidade interessada, ou do primeiro dia útil seguinte.

22.16. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções restritivas de direitos constantes deste Termo de Referência.

22.17. Ocorrendo atraso injustificado na entrega do material/serviço licitado, a ordem de fornecimento ou contrato poderá ser cancelada ou rescindida, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa de acordo com a modalidade.

22.18. Quando da aplicação de sanções em razão de apresentação de documentação ou declaração falsa, falha ou fraude na execução do contrato, inidoneidade de



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

comportamento e cometimento de fraude fiscal será feita comunicação ao Ministério Público para adoção de providências cabíveis no âmbito daquela instituição.

22.19. Independentemente das sanções administrativas cabíveis, a licitante ou CONTRATADA ficará, ainda, sujeita à responsabilização pelo pagamento das perdas e danos causados à Administração Municipal ou a terceiros.

Viana/ES, 26/11/2021.

Elaborado por:

Maisa Eufrasia Silva Ramos Falcão

Secretária de Fazenda

Matrícula nº 033200-01

ANEXO II
"MODELO" DE PROPOSTA COMERCIAL
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

À

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA

Secretaria Municipal de Gestão e Finanças

Gerência de Licitações 01

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2022

Senhor Pregoeiro:

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, e inscrição estadual nº _____, para _____, objeto da licitação acima referenciada, e abaixo discriminada.



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Lote	Item	Código	Especificação	Unid	Qntd	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
01	01	2714		SERV	03		
	02	2715		SERV	15		
	03	2716		SERV	02		
	04	2717		SERV	04		
VALOR TOTAL DO LOTE 01							

Nosso preço total para entrega(s) é de **R\$ _____ (_____ extenso _____)**, em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência (ANEXO I).

Declaramos expressamente que o preço contido na Proposta inclui todos os custos e despesas para a execução dos serviços, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, encargos sociais, trabalhistas, seguros, licenças, custos relacionados a serviços de apoio, os quais não acrescentarão ônus para a Prefeitura Municipal de Viana e demais despesas necessárias ao cumprimento integral para o fornecimento do objeto deste edital e seus Anexos.

O prazo de validade de nossa proposta é de **120 (cento e vinte) dias corridos**, contados da data da abertura da licitação.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações especificadas.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado no documento de convocação e executar o serviço no prazo e condições estabelecidas neste ato convocatório.

Declaramos que esta empresa executará o serviço e entregará os itens licitados pelos preços unitários propostos e aceitos pela CONTRATANTE.

Por necessário informamos que:

a) Será responsável pela relação comercial de nossa empresa com o Município a pessoa do Senhor (a) _____, portador (a) da cédula de identidade nº _____ e do CPF-MF nº _____, com endereço _____, telefone (s) _____ e e-mail _____.

b) Nosso domicílio bancário é _____ (nome do banco, nº do banco, nº da agência e nº da conta corrente)_____.

c) Toda correspondência eletrônica dirigida a nossa empresa deverá sê-lo feito ao endereço _____.

(Local), ____ de _____ de 2021.

Nome e assinatura do(a) responsável legal pela empresa
(Nome da empresa)
(Carimbo da Empresa)



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO III
TERMO DECLARATÓRIO

Em cumprimento a determinações da Lei nº. 8666/93 e Lei nº. 10.520/02, Lei complementar 123/2006, para fins de participação no **Pregão Eletrônico nº 012/2022**, a empresa..... (razão social)....., estabelecida à (Endereço Completo), devidamente inscrita no CNPJ sob o nº, **DECLARA** que conhece e aceita todos os parâmetros e elementos para a execução do objeto e em particular que:

- a)** Não está impedida de contratar com a Administração Pública, direta e indireta;
- b)** Não está punida com suspensão temporária perante o município de Viana ou declarada inidônea perante qualquer órgão da Administração Pública.
- c)** Não existe a superveniência de fato que impeça a sua habilitação/participação nesta licitação estando ciente da sua obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- d)** Não existe participação direta ou indireta de servidor público de entidades ou órgãos da Administração Municipal no fornecimento objeto do Pregão Eletrônico;
- e)** Não possui em seu quadro de pessoal menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 anos em qualquer outro tipo de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

f) Se enquadra na condição de ME ou EPP, nos termos do Art. 3º da LC123/2006 e não está inserida nas excludentes hipóteses do § 4º daquele Artigo, para fins do exercício dos benefícios previstos na mencionada lei.

OU

f) Que NÃO se enquadra na condição de ME ou EPP, nos termos da LC 123/2006.

g) E quanto a idoneidade de sua participação neste certame que:

I) A proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente pelo Licitante acima identificado, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

II) A intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

III) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influenciar na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato, quanto a sua participação ou não na referida licitação;

IV) Que o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato, antes da adjudicação do objeto; e

V) Que o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da Prefeitura de Viana antes da abertura oficial das propostas;

h) Sob as penas do art. 299 do Código Penal Brasileiro, que as informações e os documentos apresentados para credenciamento junto ao Comissão Permanente de



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Licitação para o **Pregão Eletrônico nº 012/2022** são verdadeiros e autênticos.

Por ser a expressão da verdade, eu, Carteira de Identidade nº., CPF Nº., representante legal desta empresa, firmo a presente.

(Local), ____ de _____ de 2021.

Nome e assinatura do(a) responsável legal pela empresa
(Nome da empresa)
(Carimbo da Empresa)

OBS.: A falsidade de declaração prestada neste documento caracterizará o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, (falsidade ideológica) sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções previstas no instrumento convocatório.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO IV

DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação na presente licitação o proponente deverá apresentar a documentação listada abaixo devendo a mesma estar **vigente na data da arrematação do lote**, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade.

1. COMPROVANTE DA CONDIÇÃO DE MPE, QUANDO A EMPRESA FOR ENQUADRADA NA CONDIÇÃO DE MICRO E PEQUENA EMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU EQUIPRADAS E USUFRUIR DO DIREITO DE PREFERÊNCIA PREVISTOS NA LEI 123/2006 E LC 147/2014.

1.1. Certidão expedida pela Junta Comercial de seu domicílio, com data de emissão no ano previsto para apresentação das propostas conforme art. 8º da IN 103 do Departamento Nacional de Registro de Comércio, de 30/04/2007, ou certidão simplificada emitida pelo Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso (com dados atualizados da empresa), para usufruir do direito de preferência previstos na Lei Complementar 123/2006.

2. TERMO DECLARATÓRIO

2.1. Conforme modelo do **ANEXO III**, devidamente assinado.

3. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual acompanhado de carteira de identidade do proprietário;
- b) Ato constitutivo e alterações subsequentes, ou contrato consolidado devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício;
- d) Decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

4. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- b) Prova de Regularidade Fiscal com a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos Federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados);
- c) Prova de Regularidade Fiscal com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- d) Prova de Regularidade Fiscal com a Fazenda Estadual da sede da empresa;
- e) Prova de Regularidade Trabalhista, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho -



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

TST;

f) Prova de Regularidade Fiscal do Município de Viana, ES;

g) Prova de Regularidade Fiscal do Municipal da sede da empresa licitante.

5. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.1. Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial, ou recuperação extrajudicial, expedida pelos Cartórios Distribuidores competentes, da sede da pessoa jurídica, **com validade na data de arrematação do lote.**

5.1.2. Ficarão dispensadas da apresentação da certidão acima tratadas as empresas em recuperação judicial, desde que seja apresentada, em substituição aquela, Certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta, econômica e financeiramente, a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei nº 8.666/1993, sob a pena de inabilitação.

5.1.3. A certidão que não traga consignado o prazo de validade será considerado o prazo de 30 (trinta) dias contados a partir de sua emissão, nos termos do art. 352 do Código de Normas da CGJ-ES.

5.2. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, acompanhado dos termos de abertura e encerramento do livro diário, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação, ocorrida no período, do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS - DISPONIBILIDADE INTERNA - IGP-DI, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, ou de outro indicador que o venha substituir.

5.2.1. Consideram-se "já exigíveis" as Demonstrações Contábeis e o Balanço Patrimonial referentes ao exercício social imediatamente antecedente ao ano da licitação, quando a data de apresentação dos documentos de habilitação ocorrer a partir de 01 de maio (art. 1.078, I, do Código Civil), mesmo no caso de licitantes obrigados ao SPED, devendo ser desconsiderado prazo superior para transmissão das peças contábeis digitais estabelecido por atos normativos que disciplinam o citado SPED (conforme entendimento do TCU, Acórdãos 1999/2014 e 119/2016, ambos do Plenário).

5.2.2. Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

5.2.2.1. Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (sociedade anônima):

- a) Publicados em Imprensa Oficial; ou
- b) Publicados em jornal de grande circulação; ou
- c) Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

5.2.2.2. Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):

- a) Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

5.2.2.3. Sociedade criada no exercício em curso:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

a) Fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do **licitante**.

5.2.3. A boa situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão apresentar o valor mínimo igual a 1 (um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LC = \frac{\text{ATIVOCIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

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

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

5.2.3.1. **As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço.** Caso o memorial não seja apresentado, à equipe de pregão reserva-se o direito de efetuar os cálculos.

5.2.4. Ao licitante que não atingir o valor mínimo exigido no item 5.2.3 é facultado demonstrar sua capacidade econômico-financeira por meio da prova de possuir Capital Social ou Patrimônio Líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta.

5.2.4.1. A comprovação do capital social será feita mediante verificação do Contrato Social apresentado, atualizado e registrado na Junta Comercial ou Órgão equivalente da Sede do Licitante, ou Certidão emitida pela Junta Comercial ou Órgão equivalente admitida a atualização para a data da apresentação da proposta, na forma da lei, através de índices oficiais.

5.2.4.2. O Patrimônio Líquido será verificado por meio do Balanço Patrimonial.

5.3 - A empresa deverá comprovar patrimônio líquido mínimo, na forma dos §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº 8.666/93, como exigência imprescindível para sua habilitação, podendo, alternativamente, ser solicitada prestação de garantia equivalente a 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, na forma do § 1º do artigo 56 do mesmo diploma legal, para fins de contratação;

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1. Certidão de registro no Conselho Regional de Administração – CRA, da Empresa Licitante, pertinente ao ramo de atividade, objeto deste Termo.

6.2. Certidão de registro no Conselho Regional de Administração – CRA do Responsável Técnico, que poderá ser funcionário, sócio ou outro devidamente reconhecido pelo CRA, pertinente ao ramo de atividade, objeto deste Termo.

6.3. Atestados de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, por período não inferior a 3 (três) anos, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, cobrança e *backoffice*, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou *chat*, *e-mail* e



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

SMS), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, manutenção de sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA Unidade de Resposta Audível), CTI (*Computer Telephony Integration*) e gravação digital de chamados telefônicos.

6.4. Os Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que durante 3 (três) anos prestou serviços contemplando no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade total prevista no item 9.4 quadros (B) Composição Máxima.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO IV -A

OUTRAS CONSIDERAÇÕES

1. CONSIDERAÇÕES

1.1. Os documentos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da Gerência de Licitações, à vista dos originais, por cópia simples quando a confirmação do seu teor puder ser feita pela Administração junto aos órgãos públicos emitentes, via "Internet", ou publicação em órgãos da imprensa oficial.

1.1.1. Não serão aceitos quaisquer "protocolos" ou "solicitação de documento" em substituição aos documentos e certidões solicitados.

1.1.2. O Município se reserva o direito de proceder às buscas e extrair certidões para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Administração, além de incorrer nas sanções previstas em lei.

1.1.3. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constitui meio legal de prova.

1.1.4. Todas as folhas da Proposta Comercial e Documentação de Habilitação deverão ser entregues na ordem sequencial descrita anteriormente, numeradas e visadas pelo proponente, visando salvaguardar os interesses dos participantes no aspecto de segurança e transparência do procedimento licitatório.

1.1.4.1. O não atendimento ao solicitado no item acima implicará na perda do direito a futuras reclamações quanto a um eventual extravio de documentos durante a tramitação do processo.

1.2. Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Estadual e Municipal não tragam consignados os respectivos prazos de validade, a administração aceitará como válidos, no máximo, os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e no Município de Viana, 90 (noventa) e 30 (trinta) dias, respectivamente.

1.3. Não serão aceitos documentos com prazos de validade vencidos.

8.3.1. Consideram-se documentos vencidos aqueles que não estiverem vigentes na data de arrematação do lote, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade.

1.4. De acordo com o Estatuto das Micro e Pequenas Empresas (Lei Complementar Federal nº. 123/2006) as licitantes, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que estas apresentem alguma restrição.

1.4.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à MEP o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, podendo tal prazo



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ser prorrogado por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela administração;

1.4.2. A não regularização da documentação fiscal, no prazo previsto no subitem acima, implicará na preclusão do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

1.5. Será **desclassificada** a proponente que deixar de apresentar quaisquer documentos exigidos neste anexo.



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO V

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXXX/XXX
PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 012/2022
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 16818/2021

O **MUNICÍPIO DE VIANA**, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.165.547/0001-01, situada na Avenida Florentino Ávidos, 01- Sede, Viana/ES, representado neste ato pelo Prefeito Municipal, Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, xxxxxxxx, inscrito no CPF sob nº _____ e RG nº _____ SSP/ES, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede _____, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem registrar os preços, nas quantidades estimadas, de acordo com a classificação por elas alcançadas, por item, considerando o julgamento da licitação na modalidade **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 012/2022**, publicado no DIO-ES do dia ____/____/____, bem como, a respectiva homologação conforme fls. XXXX, **Processo Administrativo nº 16818/2021**, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 10.520/02, Lei nº 8.666/93 e suas alterações; Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014; Lei Orgânica do Município de Viana, conforme seu artigo 64, inciso XXI; Lei Municipal nº 1.808/06; Lei Municipal nº 2.183/09; Decreto Municipal nº 298/2017 (que regulamenta a Lei do Pregão); Decreto Municipal nº 199/17 (que regulamenta a Lei 2.183/2009 e estabelece o Sistema de Registro de Preços), pelas demais legislações aplicáveis ao tema, inclusive os Princípios Gerais do Direito, e em conformidade com as disposições a seguir:

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 - O objeto da presente licitação é o **REGISTRO DE PREÇO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXCLUSIVOS, CONTEMPLANDO RECURSOS LOGÍSTICOS, MATERIAIS, HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no edital do **Pregão Eletrônico nº. 012/2022** e seus anexos, bem como, no Termo de Referência (ANEXO I).

2 - CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO, ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVOS E REAJUSTAMENTO

2.1 - O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

2.2 - Discriminação do objeto:

Item	Código	Especificações	Marca	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	**	**	**	**	**	**
VALOR GLOBAL						**

2.3 - Os preços a serem pagos pelos produtos objeto deste instrumento estão inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra e quaisquer despesas inerentes à compra/prestação de serviços.

2.4 - Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, ressalvado o disposto na cláusula terceira deste instrumento.

2.5 - A existência de preços registrados não obrigará a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica ou a contratação direta para a aquisição pretendida nas hipóteses previstas na Lei nº 8.666/93, consolidada, mediante fundamentação, assegurando-se ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA - ALTERAÇÃO DO PREÇO PRATICADO NO MERCADO

3.1 - Quando, por motivo superveniente, o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado pelo mercado, o órgão gerenciador deverá:

- a) Convocar o fornecedor visando a negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;
- b) Frustrada a negociação, liberar o fornecedor do compromisso assumido;
- c) Convocar os demais fornecedores para conceder igual oportunidade de negociação.

3.2 - Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante oferta de justificativas comprovadas, não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

- a) Liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação de sanção administrativa, desde que as justificativas sejam motivadamente aceitas e o requerimento ocorra antes da emissão de ordem de serviço;
- b) Convocar os demais fornecedores para conceder igual oportunidade de negociação.

3.3 - Não logrando êxito nas negociações, o órgão gerenciador deve proceder à revogação da Ata de Registro de Preços e à adoção de medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

4 - CLÁUSULA QUARTA - CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

4.1. O preço registrado poderá ser cancelado nas seguintes hipóteses:

4.1.1 - Pela Administração, quando houver comprovado interesse público, ou quando o fornecedor:

- a) Não cumprir as exigências da Ata de Registro de Preços;
- b) Não formalizar contrato decorrente do Registro de Preços ou não retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, sem justificativa aceitável;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

c) Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de se tornar este superior aos praticados no mercado;

d) Incorrer em inexecução total ou parcial da ata de registro de preços decorrente do registro de preços;

4.1.2 - Pelo fornecedor, quando, mediante solicitação formal e expressa, comprovar a impossibilidade, por caso fortuito ou força maior, de dar cumprimento às exigências do instrumento convocatório e da Ata de Registro de Preços.

4.2 - O cancelamento do registro de preços por parte da Administração, assegurados a ampla defesa e o contraditório, será formalizado por decisão da autoridade competente.

4.2.1 - O cancelamento do registro não prejudica a possibilidade de aplicação de sanção administrativa, quando motivada pela ocorrência de infração cometida pelo particular, observados os critérios estabelecidos na cláusula décima primeira deste instrumento.

4.3 - Da decisão da autoridade competente se dará conhecimento aos fornecedores, mediante o envio de correspondência, com aviso de recebimento.

4.4 - No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do fornecedor, a comunicação será efetivada através de publicação na imprensa oficial, considerando-se cancelado o preço registrado, a contar do terceiro dia subsequente ao da publicação.

4.5 - A solicitação, pelo fornecedor, de cancelamento do preço registrado deverá ser formulada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, instruída com a comprovação dos fatos que justificam o pedido, para apreciação, avaliação e decisão da Administração.

5 - CLÁUSULA QUINTA - PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA

5.1 - O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contado do dia posterior à data de sua publicação no órgão de imprensa oficial.

5.1.1 - As contratações decorrentes do registro de preços terão início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento na Imprensa Oficial, na forma do parágrafo único do art. 61 da Lei 8.666/1993.

5.1.2 - Salvo o prazo de validade da referida Ata, nas demais contagens dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente normal dos Órgãos e Entidades responsáveis pelo contrato.

5.2 - O prazo de entrega/execução dos bens/serviços será de 15 (quinze) dias, a partir do recebimento da autorização de fornecimento e/ou ordem de serviços.

5.3 - A eventual reprovação dos bens/serviços em qualquer fase de execução, não implicará em alterações de prazos, nem eximirá a Contratada da penalização das multas contratuais.

6 - CLÁUSULA SEXTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - As despesas decorrentes do objeto do REGISTRO DE PREÇOS ora licitado, correrão à conta das respectivas dotações orçamentária dos órgãos que da Ata se utilizarem e serão especificadas no tempo da ordem de emissão do fornecimento ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

da elaboração do contrato.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA - FORNECIMENTO E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1 - Comprovada a vantagem, e segundo as conveniências da administração, os órgãos e unidades da administração direta do município sob o controle do ÓRGÃO GERENCIADOR, poderão solicitar o fornecimento e/ou prestação de serviços dos bens/serviços integrantes desta Ata de Registro de Preços e especificados no Anexo VII do Edital do **Pregão Eletrônico nº 012/2022**.

7.2 - Caberá ao ÓRGÃO GERENCIADOR, mediante solicitação por escrito do órgão e/ou unidade interessada em adquirir o(s) serviço(s) com preços registrados nesta Ata de Registro de Preços, a indicação do COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES) beneficiário do registro, respeitada a ordem de classificação no certame.

7.3 - Comprovada a necessidade pelos órgãos participantes e/ou unidade da administração, o(s) COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES) deverá ser previamente consultado, através de ofício ou outro meio de comunicação eficaz, acerca da possibilidade de prestação de serviços, devendo o mesmo se manifestar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

7.4 - Havendo a concordância do(s) COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES), será emitida a Ordem de Serviço - OS e/ou nota de empenho.

7.5 - Não ocorrendo manifestação do(s) COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES), presumir-se-ão aceitas as condições e compromisso de fornecimento, devendo ser emitida a respectiva Autorização de Fornecimento - AF e/ou nota de empenho, sendo que, o descumprimento acarretará na aplicação das sanções previstas neste instrumento.

7.6 - Os serviços deverão ser entregues/prestados em suas embalagens originais, contendo marca, fabricante, procedência, prazo de validade, tudo de acordo com a legislação em vigor, de forma a permitir completa segurança durante o transporte;

7.7 - O COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES), quando da ocorrência do fornecimento/prestação de serviços deverá garantir a qualidade dos bens e/ou serviços, devendo ser estritamente observados os prazos de validade dos mesmos, devendo ainda, quando solicitado, substituir prontamente o produto que porventura não atenda aos requisitos contratados, sob pena das sanções cabíveis.

8 - CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1 - O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.

8.1.1 - As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente, nos termos do art. 49, §1º do Decreto nº 10.024/19.

8.1.2 - Aquele que convocado para assinatura da ata ou contrato não o fizer dentro do prazo estabelecido pela Administração, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, sendo-lhe garantido o



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

direito à ampla defesa, serão aplicadas as sanções de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido em sua proposta e a penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal ou a declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no artigo 93 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

8.2 - É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).

8.3 - O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

9 - CLÁUSULA NONA - ADITAMENTOS

9.1 - A presente Ata poderá ser aditada, estritamente, nos termos previstos na Lei nº 8.666/93, após manifestação formal da Procuradoria Geral do Município de Viana.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 - Todas as comunicações relativas a presente ata de registro de preços serão consideradas como regularmente feitas, se entregues ou enviadas por carta protocolada, por telegrama ou por fax, no endereço constante do preâmbulo deste Instrumento.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FORO

11.1 - Fica eleito o Foro da Vara dos Feitos da Fazenda Pública Municipal, Comarca de Viana/ES, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes da presente Ata de Registro de Preços.

E, por estarem acordadas, declaram as partes aceitar todas as condições estabelecidas nas cláusulas da presente Ata de Registro de Preços, que, após lida e achada conforme, vai devidamente assinada.

Viana/ES, ____ de _____ de 2022.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Prefeito Municipal

CONTRATADA

TESTEMUNHAS: _____



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO VI
MINUTA DE CONTRATO Nº _____/2022

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O MUNICÍPIO DE
VIANA/ES, ATRAVÉS DA PREFEITURA
MUNICIPAL DE VIANA/ES E A
EMPRESA _____.**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2022
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 16818/2021

O **MUNICÍPIO DE VIANA/ES**, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA/ES**, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.165.547/0001-01, situada na Avenida Florentino Ávidos, 01- Sede, Viana/ES, representado neste ato pelo Prefeito Municipal, Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, xxxxxxxx, inscrito no CPF sob nº XXXXXXXX e RG nº XXXXXXXX SSP/ES, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede _____, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram entre si o presente Termo de Contrato, com base no Edital do **Pregão Eletrônico nº 012/2022**, nos termos da Lei nº 10.520/02; da Lei nº 8.666/93 e suas alterações; da Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014; da Lei Orgânica do Município de Viana, conforme seu artigo 64, inciso XXI; da Lei Municipal nº 1.808/06; da Lei Municipal nº 2.183/09; do Decreto Municipal nº 298/2017 (que regulamenta a Lei do Pregão); pelas demais legislações aplicáveis ao tema, inclusive os Princípios Gerais do Direito, conforme autorização no **Processo Administrativo nº 16818/2021**, juntamente com a Proposta Comercial apresentada pela CONTRATADA, que passa a fazer parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste Contrato, que reger-se-á pelas cláusulas e condições seguintes:

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 - O presente instrumento é a **AQUISIÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXCLUSIVOS, CONTEMPLANDO RECURSOS LOGÍSTICOS, MATERIAIS, HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no edital do **Pregão Eletrônico nº. 012/2022** e seus anexos, bem como, no Termo de Referência (ANEXO I).

1.2 - Discriminação do objeto:

Item	Código	Especificações	Unidade	Valor	Valor
------	--------	----------------	---------	-------	-------



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

				Unitário	Total
1	**	**	**	**	**

2 - CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1 - O contrato terá início na data da sua assinatura, na forma do parágrafo único do art. 61 da Lei 8.666/1993, e terá vigência de ____ (_____) meses, conforme descrito no Termo de Referência (ANEXO I do Edital do **Pregão Eletrônico nº. 012/2022**).

2.2 - A prorrogação dos contratos poderá ser admitida nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria Geral do Município de Viana.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1 - As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria da Secretaria Municipal de _____, nas classificações apresentadas abaixo:

3.1.1	
Atividade	
Elemento de Despesa	
Ficha	
Fonte	

4 - CLÁUSULA QUARTA - CONDIÇÕES DE ENTREGA

4.1 - PRAZO:

4.1.1 - Os serviços deverão ser iniciados 15 dias após a assinatura do respectivo Contrato Administrativo, devendo a empresa apresentar os nomes dos colaboradores que irão executar os serviços presencialmente e também iniciar o cronograma de implantação dos serviços remotos.

4.2 - LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.2.1 - Os serviços serão prestados na Central de Teleatendimento fornecida e estruturada pela **CONTRATADA**, sem ônus algum para a **CONTRATANTE** que deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos) de teleatendimento sediado na Região Metropolitana da Grande Vitória/ES, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes (**CONTRATANTE e CONTRATADA**), bem como uma fiscalização mais efetiva, in loco, das Secretarias Municipais de Viana/ES e de quaisquer outros órgãos controladores e de fiscalização e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas: administrativos, técnicos, operacionais, funcionais e outros que porventura surgirem.

4.3 - CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO:

4.3.1. Os serviços serão realizados de acordo com as necessidades das Secretarias no período de vigência da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

4.3.2. Durante a vigência da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato, a empresa fica obrigada a *prestar os serviços* de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados.

5 - CLÁUSULA QUINTA - CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

5.1 - Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de até 10 (dez), pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

5.2 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

5.3 - Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e conseqüente aceitação mediante termo circunstanciado;

5.4 - Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

5.5 - O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6 – CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

6.1 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

6.1.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de servidor especialmente designado;

6.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na prestação dos serviços, para que seja reparado ou corrigido;

6.1.4. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que veiculada à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

6.1.5. Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores da CONTRATADA, bem como o conteúdo do material técnico necessário ao treinamento de operadores e supervisores de teleatendimento nos aspectos relativos aos sistemas da CONTRATANTE.

6.1.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa CONTRATADA no interesse do bom cumprimento do contrato.

6.1.7. Manter atualizadas as informações constantes nos scripts referentes aos serviços de atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

6.1.8. Manter atualizadas as informações referentes aos serviços de atendimento, informando de imediato quaisquer alterações que se façam necessárias

6.1.9. Encaminhar à CONTRATADA, arquivo contendo a base de Dívida Ativa, para implementar as ações necessárias ao auxílio à cobrança administrativa da Dívida Ativa.

6.1.10. Manter integração de sistema de informática, a fim de permitir a implementação das ações necessárias ao auxílio à cobrança administrativa da Dívida Ativa.

6.1.11. Avaliar, aprovar ou propor ajustes nos modelos de documentos a serem encaminhados aos contribuintes devedores.

6.1.12. Responsabilizar-se por quaisquer prejuízos sofridos pela CONTRATADA ou pelos devedores, causado por culpa ou dolo, derivados de atos de sua autoria, relativamente ao objeto da contratação;

6.1.13. Administrar os parcelamentos dos créditos inscritos em Dívida Ativa remetidos à CONTRATADA, o qual cuidará do recebimento das parcelas via documento de cobrança bancária.

6.1.14. As Secretarias da CONTRATANTE que necessitarem fazer a divulgação de algum serviço, programa ou campanha, deverão encaminhar à CONTRATADA, texto já devidamente formatado, a fim de que não haja dúvida por parte da CONTRATADA da mensagem que se quer divulgar para os munícipes de Viana. Tal texto deverá estar devidamente datado e especificando prazo para divulgação e outros dados que julgar necessário.

6.2 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.2.1. Fornecer serviços através de mão de obra qualificada, treinada e com experiência adequada à função e devidamente legalizada.

6.2.2. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

6.2.3. A fim de não prejudicar o bom andamento do serviço, sempre que houver necessidade de substituições, o funcionário substituto deverá estar plenamente capacitado, estando o treinamento sob responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.4. Cobrir qualquer ausência de seus empregados, no máximo em 2 horas da falta, por outros de mesma função, devidamente habilitados para a prestação de serviço e aprovados pelos gestores/fiscais.

6.2.5. Manter a disciplina nos locais dos serviços, retirando, imediatamente, após a notificação dos gestores/fiscais do contrato, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE, nos moldes da legislação.

6.2.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações.

6.2.7. Nomear supervisores responsáveis, com a missão de garantir a continuidade e o bom andamento dos serviços, tomando as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas.

6.2.8. Observar conduta adequada na utilização de materiais, equipamentos e utensílios da CONTRATANTE, visando seu uso eficaz, eficiente e efetivo, mantendo



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

sempre em perfeita ordem o ambiente de trabalho.

6.2.9. Orientar seus empregados a guardar sigilo acerca dos assuntos que são tratados na Central de Atendimento.

6.2.10. Preparar todos manuais de treinamento e atendimento, a partir do material fornecido pela CONTRATANTE, devendo atualizar os manuais sempre que ocorrem mudanças nos regulamentos ou novas informações emitidas pelo CONTRATANTE.

6.2.11. Ministrando treinamento de seus operadores e supervisores em teleatendimento sem ônus para o município.

6.2.12. Obedecer, rigorosamente, as condições desta Especificação Técnica e seus anexos, devendo qualquer alteração nas referidas especificações serem autorizadas previamente por escrito pela CONTRATANTE.

6.2.13. A CONTRATADA realizará a gravação e audição das ligações telefônicas.

6.2.14. A CONTRATADA se responsabilizará por apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

6.2.15. A CONTRATADA garantirá que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CONTRATANTE para cada serviço.

6.2.16. A CONTRATADA deverá entregar ao gestor do contrato o Termo de Responsabilidade dos procedimentos no atendimento (Confidencialidade das informações) devidamente assinado e com firma reconhecida, antes de se iniciarem as atividades e para cada novo funcionário que tiver acesso aos meios de comunicação conectados à CONTRATANTE.

6.2.17. A CONTRATADA deverá, através da ferramenta Software Pesquisa de Satisfação, medir o nível de satisfação e a qualidade do atendimento dos agentes (Operadores do Call Center) através dos relatórios online.

6.2.18. Prover ao supervisor e atendentes intervalos utilizados para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a Portaria nº 09, de 30 de março de 2007 e aprova o Anexo II da NR-17- Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - Ministério do Trabalho e Emprego. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de Call Center uma sala de descanso laboral para seus profissionais, com no mínimo os seguintes móveis: geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão.

6.2.19. A CONTRATADA deverá garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos funcionários, além de conceder, substituição e orientação permanente, através de supervisores, fiscais e instrutores capacitados.

6.2.20. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6.2.21. Assumir a responsabilidade e ônus pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições ou emolumento federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto do contrato e apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitado pelo órgão CONTRATANTE.

6.2.22. Efetuar a celebração dos contatos com os contribuintes devedores, inclusive pessoalmente e sempre em nome do Município e informa-lhes da existência e da possibilidade de renegociações de seus débitos inscritos em Dívida Ativa, conforme legislação municipal e orientação da Secretaria Municipal da Fazenda.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

6.2.23. Cumprir o script definido pelas Secretarias Municipais, quando da divulgação de informações de serviços, campanhas e programas da Prefeitura.

6.3 - OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS

6.3.1 - Prestar todas as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Secretaria Municipal de Fazenda.

6.3.2 - A empresa contratada deverá estar devidamente regular com as obrigações junto ao FGTS, bem como, aos tributos Federais, Estaduais, Municipais e Trabalhistas;

6.3.3 - Manter, durante toda execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência (ANEXO I do Edital), inclusive a regularidade fiscal.

6.3.4 - Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte-SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte, dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

6.3.5 - Fornecer toda a documentação necessária para a efetuação do pagamento, conforme a Lei 8.666/93.

6.3.6 - Sempre que solicitado pela Contratante, a Contratada deverá fornecer os documentos de habilitação fiscal e/ou jurídica, que foram apresentados no Certame Licitatório, atualizados.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA - VALOR

7.1 - O Preço total do presente é de R\$ _____,____ (_____), valor este dividido em parcela(s) que serão pagas conforme a efetiva entrega do objeto de cada item homologado à CONTRATADA, de acordo com a(s) proposta(s) de preços da mesma, já devendo estar acrescidos de todas as despesas, como: taxas, seguros, salários, impostos, encargos sociais e demais ônus.

7.2 - No preço já estão incluídos os custos e demais despesas, inclusive o custo, taxas, impostos, encargos sociais, seguros, licenças e todos os demais custos relacionados à prestação dos serviços, inclusive com a sua garantia.

8 - CLÁUSULA OITAVA - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1 - O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de conta corrente da CONTRATADA, no Banco por ele indicado na Proposta de Preços, contados do atesto definitivo da Nota Fiscal/Fatura emitida em 02 (duas) vias, juntamente com o instrumento de autorização e obrigatoriamente com a comprovação da entrega do objeto, em conformidade com as informações emitidas na Nota Fiscal de Fornecimento.

8.2 - A Nota Fiscal/Fatura deve conter todos os elementos exigidos em lei, tais como:

8.2.1 - Identificação completa da Contratada: CNPJ (o mesmo constante da documentação fiscal, exceto se for emitida por filial/matriz que contém o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/matriz) da contratada, endereço, inscrição estadual ou municipal, etc.;

8.2.2 - Identificação completa do contratante;

8.2.3 - Descrição de forma clara do objeto executado;



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

8.2.4 - Valores unitários e totais com as informações referentes aos itens do objeto efetivamente entregues.

8.2.5 - Número do processo que originou a licitação.

8.3 - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Viana.

8.4 - Os pagamentos poderão ser sustados pela CONTRATANTE no caso de erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviço/Fatura(s).

8.5 - É vedada, terminantemente, a antecipação de pagamentos sem a efetiva entrega do objeto.

8.6 - Os pagamentos serão condicionados à apresentação dos seguintes documentos, em originais ou devidamente autenticados:

8.6.1 - Nota Fiscal:

a) Nota Fiscal dos produtos/serviços licitados e entregues/executados devidamente atestados pelo setor competente.

8.7 - Deverá a contratada apresentar ainda as provas de regularidade fiscal e trabalhista com prazo de validade vigente, descritas abaixo:

a) Prova de Regularidade referente aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta PGFN e RFB);

b) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;

c) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;

d) Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município de Viana;

e) Prova de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

f) Prova de Regularidade junto a Justiça do Trabalho através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

8.8 - Caso ocorra atraso no pagamento na forma estabelecida acima, POR MOTIVO OU CULPA DO CONTRATANTE, incidirá sobre o valor e/ou parcela em atraso a correção monetária através dos índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança, nos termos do artigo 40, inciso XIV, "c" da Lei nº 8.666/93 e alterações.

8.9 - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos serviços já prestados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegura à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação e a pronta quitação das parcelas em aberto.

8.10 - Caso a empresa vencedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

8.11 - No caso de eventuais atrasos de pagamento, e, desde que a CONTRATANTE não



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

tenha concorrido de alguma forma para tanto, observando que o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, por meio de uma taxa prefixada ao ano ou conforme índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança (nos termos do artigo 1º alínea "f" da Lei 9.494/94, alterada pelo artigo 5º da Lei nº 11.960/09), mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$I = (TX/100) / 365$, sendo:

TX - Percentual da taxa anual do IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Ampliado fornecido pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

8.12 - A compensação financeira prevista nesta condição será incluída, a requerimento do interessado, na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

8.13 - Para habilitar-se ao pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a 1ª via da Nota Fiscal juntamente com a devida justificativa e comprovação.

8.14 - Dados para emissão da Nota Fiscal:

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA

CNPJ nº 27.165.547/0001-01

Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana - ES

CEP: 29.130-915

Telefone (27) 2124-6732 / 2424-6786

8.15. Fica a empresa obrigada a solicitar os dados para emissão de Nota Fiscal, considerando que poderá ser solicitado item para outra Unidade Gestora.

9 - CLÁUSULA NONA - DO REAJUSTE EM SENTIDO ESTRITO

9.1. O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, devendo ocorrer depois de decorrido 12 (doze) meses da apresentação da proposta.

9.2. É vedada expressamente a repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual.

9.3. Os preços unitários contratados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado do início de vigência do contrato, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preço ao Consumidor medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, ou outro que venha substituí-lo, *pro rata temporis*, com base na seguinte fórmula:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

$$R = P (I-I_0)/I_0$$

(índice relativo ao mês do reajuste - índice relativo ao mês da apresentação da proposta).

P/I₀

Em que:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês da data da apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

9.4. Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

9.5. A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

9.6. Será considerada como data de início dos efeitos financeiros do reajuste a data da solicitação da CONTRATADA.

9.7. Na concessão de reajuste de preços, deve atentar-se especialmente para as seguintes situações no cumprimento do objeto contratual:

9.7.1. Atraso por culpa da CONTRATADA:

9.7.1.1. Se houver aumento do índice, prevalece o vigente na data em que deveria ter sido realizado o objeto;

9.7.1.2. Se houver diminuição do índice, prevalece o vigente na data em que for executado o objeto;

9.7.2. Antecipação:

9.7.2.1. Prevalece o índice vigente na data em que for realizado o objeto;

9.7.3. Prorrogação:

9.7.3.1. Prevalece o índice vigente no mês previsto para cumprimento do objeto.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA - DO REEQUILÍBRIO CONTRATUAL

10.1 O valor do contrato pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da Contratada, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 65, II, "d", da Lei nº 8.666/93, e observado o seguinte:

10.1.1 As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato e deverão obrigatoriamente ser objeto de análise pela Procuradoria Geral do Município, bem como, pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - RESCISÃO CONTRATUAL

11.1 - No caso de descumprimento das condições estabelecidas por parte da CONTRATADA, ou o fizer fora das especificações e/ou condições avençadas, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato e aplicar as disposições contidas na seção V do capítulo III da Lei nº 8.666/93.

11.2 - Na hipótese de ocorrer a sua rescisão administrativa, são assegurados à Prefeitura Municipal de Viana os direitos previstos nos artigos 88 e 80 da Lei nº 8.666/93.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 - Nos termos do que prescreve a Lei nº 8.666/93, os fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a administração pública municipal e aos licitantes que cometam atos visando frustrar os objetivos da licitação serão aplicadas advertências, multas, suspensão temporária, impedimento de licitar e/ou contratar e declaração de inidoneidade, sem prejuízo de outras providências de caráter administrativo e judicial visando reparação de eventuais danos.

12.2 - As condutas e as sanções a que estão passíveis os licitantes e/ou contratados, sem prejuízo daquelas previstas no edital são as seguintes:

- a) ADVERTÊNCIA no caso de descumprimento de normas de licitação ou de cláusulas contratuais e outras obrigações assumidas;
- b) MULTA MORATÓRIA de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal, por dia, limitada a 10% (dez por cento) no caso de atraso injustificado nos materiais/serviços licitados;
- c) MULTA COMPENSATÓRIA de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato no caso de descumprimento do Objeto;
- d) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 3 (três) meses no caso de vencido o prazo da advertência e o licitante ou contratada permanecer inadimplente;
- e) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 6 (seis) meses no caso de aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração e alteração da quantidade ou qualidade dos bens entregues;
- f) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 12 (doze) meses no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;
- g) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 24 (vinte e quatro) meses no caso de: entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração; praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da Administração Pública Municipal; sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo; apresentar documentação ou declaração falsa; falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

inidôneo; Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados;

h) DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, a qual será concedida sempre que a contratada ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta e depois de decorrido o prazo das sanções de suspensão e impedimento aplicadas, no caso da CONTRATADA ter sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados.

i) IMPEDIMENTO DE CONTRATAR E LICITAR - Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com os órgãos e entidades deste Município e, será descredenciado no Sicafe, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

12.3 - Na hipótese da aplicação de sanção ficará assegurado ao fornecedor o direito à ampla defesa.

12.3.1 - Ocorrendo a aplicação de sanção o fornecedor será notificado para apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação.

12.3.2 - No caso de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, o prazo para a defesa do fornecedor é de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação.

12.3.3 - O desatendimento à notificação importa o reconhecimento da veracidade dos fatos e a preclusão do direito pelo fornecedor, implicando na imediata aplicação da sanção prevista em Lei e no edital.

12.3.4 - No exercício de sua defesa o fornecedor poderá juntar documentos e pareceres, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo.

12.3.5 - A Contratada incumbirá provar os fatos e situações alegadas e, sem prejuízo da autoridade processante, averiguar as situações indispensáveis à elucidação dos fatos e imprescindíveis à formação do seu convencimento.

12.4 - A aplicação de três advertências, seguidas de justificativas não aceitas, é causa de rescisão contratual, ficando a cargo da Administração decidir sobre a oportunidade e conveniência de rescindir.

12.5 - Na hipótese da aplicação de multa, em havendo garantia prestada, o valor será descontado desta.

12.5.1 - Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a licitante ou contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M) ou equivalente, a partir do termo inicial, até a data do efetivo recolhimento, ao qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

12.5.2 - O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega de material/serviços, se dia de expediente normal no órgão ou entidade interessada, ou do primeiro dia útil seguinte.

12.5.3 - A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções restritivas de direitos constantes deste Decreto.

12.6 - Ocorrendo atraso injustificado na entrega do material/serviço licitado, a ordem de fornecimento ou contrato poderá ser cancelada ou rescindida, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa de acordo com a modalidade.

12.7 - Quando da aplicação de sanções em razão de apresentação documentação ou declaração falsa, falha ou fraude na execução do contrato, inidoneidade de comportamento e cometimento de fraude fiscal será feita comunicação ao Ministério Público para adoção de providências cabíveis no âmbito daquela instituição.

12.8 - Independentemente das sanções administrativas cabíveis, a licitante ou contratada ficará, ainda, sujeita à responsabilização pelo pagamento das perdas e danos causados à Administração Municipal ou a terceiros.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - PUBLICAÇÃO

13.1 - Em conformidade com o disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei 8.666/93, o presente contrato será publicado, na forma de extrato, na imprensa oficial ou local.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

14.1 - A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor do órgão, especialmente designado pela Secretaria Requisitante da CONTRATANTE.

14.2 - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o artigo 80, da Lei nº 8.666/93.

14.3 - Designar o(a) servidor(a) _____, para acompanhar e fiscalizar a execução/entrega do objeto constante Termo de Referência do Edital de **Pregão Eletrônico nº 012/2022**, ou em sua ausência/impedimento, por substituto designado.

14.4 - O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

14.5 - O(a) fiscal ora designado(a), ou em sua ausência, o seu substituto, deverá:

a) Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências à sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou dos defeitos observados, e, submetendo aos seus superiores, em tempo



Proc. nº. 16818/2021.

Fls. nº.....

Rubrica

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

hábil, as decisões e as providências que ultrapassarem a sua competência, nos termos da lei;

b) Avaliar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em periodicidade adequada ao objeto do contrato, e durante o seu período de validade, eventualmente, propor à autoridade superior a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas;

c) Atestar, formalmente, nos autos dos processos, as notas fiscais relativas ao objeto efetivamente entregue, antes do encaminhamento à Secretaria de Finanças para pagamento.

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Vara dos Feitos da Fazenda Pública Municipal, Comarca de Viana, ES, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente Contrato.

E, por estarem acordadas, foi lavrado o presente contrato, em 03 (três) vias de igual teor e forma, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes CONTRATANTES e pelas testemunhas abaixo firmadas.

Viana, ES, ____ de _____ de 2021.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO VII
ITENS COM OS RESPECTIVOS VALORES

LOTE	ITEM	CÓDIGO	MATERIAL	UN	QUANT (A)	VALOR MÁXIMO UNIT MENSAL (R\$) (B)	VALOR TOTAL MENSAL (R\$) (C) = (A) X (B)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$) (C) X 12
01	01	2714	TELEATENDENTE SEGUNDA A DOMINGO 24 HORAS TELEATENDENTE POR POSTO SEGUNDA A DOMINGO (INCLUSIVE FERIADOS) 24 HORAS , CONFORME DESCRITO NO TERMO DE REFERENCIA	SERV	03	21.858,33	65.574,99	786.900,00
	02	2715	TELEATENDENTE SEGUNDA A SEXTA TELEATENDENTE POSTO SEGUNDA A SEXTA 06HS ÀS 20HS, CONFORME DESCRITO NO TERMO DE REFERENCIA	SERV	15	9.513,80	142.707,00	1.712.484,00
	03	2716	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO SEGUNDA A SÁBADO 44 HORAS	SERV	02	5.472,07	10.944,14	131.329,84



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

		SUPERVISOR DE ATENDIMENTO POSTO SEGUNDA A SÁBADO 44 HORAS SEMANAIS, CONFORME DESCRITO NO TERMO DE REFERENCIA					
04	2717	ATENDENTE PRESENCIAL DE SEGUNDA A SEXTA HORÁRIO COMERCIAL ATENDENTE PRESENCIAL POSTO SEGUNDA A SEXTA HORÁRIO COMERCIAL, CONFORME DESCRITO NO TERMO DE REFERENCIA.	SERV	04	5.355,65	21.421,46	257.059,68
VALOR TOTAL DO LOTE 01						R\$ 2.887.773,52	

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

1. A proposta e os lances formulados pelo licitante através do sistema eletrônico deverão indicar o PREÇO TOTAL DO LOTE,), expresso em Real (R\$).

2. Não serão aceitas propostas com valores superiores aos estabelecidos no Anexo VII deste edital.



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

3. As propostas com valores superiores aos estabelecidos no Anexo VII serão automaticamente desclassificadas no momento de abertura das mesmas.

4. Serão admitidos no preço proposto:

- Unitário(s): a utilização de até 02 (duas) casas decimais após a vírgula para cada item que compõe o lote;

- Total (ais): a utilização de até 02 (duas) casa decimais após a vírgula, expressos em moeda nacional, para o valor total do lote.