

CML
Comissão Municipal
de Licitação



Prefeitura de
Manaus

Endereço: Av. Djalma Batista, Nº 1.719, 19º andar, Torre Business,
Edifício Atlantic Tower - Chapada - Cep: 69.050-010
Telefone: +55 (92) 98802-3847
Email: cml.se@manaus.am.gov.br

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2025 – CML/PM

CONTRATANTE:

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
- SEMEF

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE NATUREZA CONTINUA COM GERENCIAMENTO DE CALL CENTER, PARA ATENDER A SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SEMEF.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 02/07/2025 às 10h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO DO LOTE

MODO DE DISPUTA:

ABERTO E FECHADO





EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2025 – CML/PM

(Processo Administrativo nº 2025.11209.15434.0.013676)

O Município de Manaus, através do Centro Municipal de Serviços Compartilhados, leva ao conhecimento dos interessados que realizará **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO DO LOTE** nos termos da Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 5.525/2023, Decreto Municipal nº 5.852/2024, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar nº 147/2014 e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE NATUREZA CONTINUA COM GERENCIAMENTO DE CALL CENTER, PARA ATENDER A SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SEMEF” conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. DA SESSÃO PÚBLICA

2.1. Serão admitidos a participar desta Licitação, através do Portal Compras Manaus, os licitantes ou seus representantes legais que estejam cadastrados pela Gerência de Cadastro de Fornecedores – GECAF, vinculada à Unidade Gestora de Compras Municipais – UGCM/SEMAD;

2.1.1. A inserção das propostas deverá ser feita no Portal de Compras e Licitações do Município de Manaus – Compras Manaus, até a data limite estipulada neste Edital, no endereço eletrônico: compras.manaus.am.gov.br;

2.1.2. Edital disponível: a partir do dia 13/06/2025 às 15h;

2.1.3. Limite para recebimento das Propostas: dia 02/07/2025 às 09:45h;

2.1.4. Início da sessão: dia 02/07/2025 às 10h;

2.1.5. Término diário da sessão de disputa de preços: cada sessão poderá se estender até às 18 horas (horário de Brasília), salvo se a disputa em andamento não tiver sido encerrada;

2.1.6. Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste Edital.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O credenciamento é condição obrigatória da formulação de lances e prática de todos os atos neste Pregão, que se dará pela atribuição de chave de identificação e senha de uso exclusivo e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, obtida no endereço eletrônico: compras.manaus.am.gov.br.





3.1.1. Os licitantes já cadastrados pela Gerência de Cadastro de Fornecedores – GECAF/UGCM utilizarão a chave e senha de acesso obtidas ao final do processo de cadastramento;

3.1.2. Os licitantes que se enquadrem na categoria de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e que queiram usufruir do benefício legal a esse tipo de empresa concedido, deverão providenciar a sua regularização junto à Gerência de Cadastro de Fornecedores – GECAF/UGCM, fazendo a juntada da Declaração de que, sob as penas da lei, cumpre todos os requisitos da Lei Complementar nº 123/06, com alterações da Lei nº 147/14, inclusive quanto à qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir o tratamento diferenciado e, que não se enquadra em nenhuma das vedações previstas no §4º do Artigo 3º da Lei Complementar retromencionada,

3.1.3. Para os licitantes não cadastrados, o login e a senha de acesso serão obtidos mediante o cadastramento junto à Gerência de Cadastro de Fornecedores – GECAF/UGCM, por meio do Portal de Compras e Licitações da Prefeitura Municipal de Manaus, no endereço eletrônico: compras.manaus.am.gov.br. Orienta-se para o adequado desempenho do Portal, a utilização do navegador Explorer e suas versões atualizadas, tal como o Microsoft Edge. O cadastramento é precedido da realização de pré-cadastramento, através da opção PRÉ-CADASTRO na barra de tarefas FORNECEDOR, e conseguinte envio de documentações para o e-mail: aberturacadastral.ugcm@manaus.am.gov.br, para análise e efetivação do Cadastro de Fornecedor, conforme orientações e regulamentos dispostos no Portal de Compras e Licitações de Manaus;

3.1.4. Após a efetivação do cadastro pela GECAF/UGCM, o próprio sistema Compras Manaus gerará login de identificação e senha de acesso, os quais serão enviados através do e-mail informado pelo interessado, observando que a chave de acesso é o CPF do usuário cadastrado, bem como será disponibilizado o Certificado de Registro Cadastral - CRC, com validade de 12 (doze) meses, que ficará disponível para visualização ao público em geral no próprio sítio eletrônico;

3.1.5. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a esta licitação;

3.1.6. Para contato com a Gerência de Cadastro de Fornecedores – GECAF/UGCM é disponibilizado o telefone: (92) 98842-9696 e os seguintes e-mails: aberturacadastral.ugcm@manaus.am.gov.br (envio de documentações para realizar o credenciamento), renovacaocadastral.ugcm@manaus.am.gov.br (fornecedor que possui CRC e deseja alterar dados ou renová-lo), atualizacaocadastral.ugcm@manaus.am.gov.br (fornecedor que possui CRC e





deseja manter certidões negativas atualizadas) e cadastro.ugcm@manaus.am.gov.br (exclusivo para informações). O atendimento é realizado no horário de funcionamento da Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão – SEMAD, das 8h às 14h, em dias úteis.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. Cabe ao licitante responsabilizar-se pelas transações que forem efetuadas em seu nome, no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, bem como os riscos inerentes ao uso indevido de sua senha de acesso.

3.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo o provedor do sistema ou a CML responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DAS CONDIÇÕES PARA A PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

4.1. Não poderá participar, direta ou indiretamente, desta licitação:

4.1.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.1.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.1.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

4.1.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impedida de licitar e contratar com o Município de Manaus em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

4.1.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização





ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

4.1.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

4.1.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

4.1.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

4.1.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

4.1.10. agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do Art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

4.2. O impedimento de que trata o **item 4.1.4** será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

4.3. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os **itens 4.1.2 e 4.1.3** poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

4.4. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

4.5. O disposto nos **itens 4.1.2 e 4.1.3** não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

4.6. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

4.7. A vedação de que trata o **item 4.1.8** estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio,





profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4.8. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

4.9. Empresas penalizadas com sanção administrativa de:

a) Impedimento de licitar e contratar junto ao ente federativo que tiver aplicado a sanção, nos termos do Art. 156, inciso III, da Lei nº 14.133/2021;

b) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal, nos termos do Art. 156, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021;

4.10. Poderão participar desta licitação, empresas em consórcio, desde que atendam ao previsto no art. 15, incisos I ao V e parágrafos 1º ao 5º da Lei nº 14.133/2021.

5. DA PROPOSTA DE PREÇOS

5.1. As propostas comerciais deverão ser cadastradas no Portal Compras Manaus, através do site: compras.manaus.am.gov.br, obedecendo a data e horário estabelecidos no **item 2** deste Edital;

5.1.1. O licitante deve observar ao preencher a proposta de preços que o campo "Valor Unit" corresponde ao valor unitário do serviço e o campo "Quant" a quantidade estimada para a contratação.

5.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

5.2.1. cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de setembro de 2006, alterada pela Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, em seu Art. 34, e que a empresa/cooperativa está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos Arts. 42 ao 49 da referida Lei Complementar;

5.2.1.1. Em caso positivo, deverá informar ainda se possui contratos com a Administração Pública cujo os valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para enquadramento como Empresa de Pequeno Porte, conforme estabelecido no § 2º do Art. 4º da Lei 14.133/2021.

5.2.2. está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei;

5.2.3. inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.2.4. para fins de cumprimento do disposto no Art. 68, VI, da Lei nº 14.133/2021, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso





ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, nos termos do inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal;

5.2.5. a proposta apresentada para a licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o que é estabelecido em Edital e compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme estabelecido no §1º do Art. 63 da Lei 14.133/2021;

5.2.6. conforme o disposto no Art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da empresa, atenderá às regras de acessibilidade previstas na legislação;

5.2.7. cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no Art. 429 da CLT;

5.2.8. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos Incisos III e IV do Art. 1º e no Inciso III do Art. 5º da Constituição Federal;

5.2.9. se compromete a cumprir todas as obrigações estipuladas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais leis e regulamentos aplicáveis no que se refere às diretrizes para o tratamento de dados pessoais relacionados ao objeto da licitação, zelando pelos direitos e garantias fundamentais envolvidos.

5.3. Na hipótese de o licitante não assinalar no sistema as declarações dispostas nos **itens 5.2.2 a 5.2.9**, deverá apresentá-las na fase de habilitação, sob pena de inabilitação, e bem como a falsidade das declarações sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.

5.4. O prazo mínimo da validade da proposta reformulada será de 90 (noventa) dias, a partir de sua apresentação, exceto para o licitante que propôs prazo de validade superior ao previsto neste Edital.;

5.4.1. Quando na proposta de preços reformulada não constar o prazo de validade da proposta, entende-se que está aceito o constante neste Edital.

5.5. Nos preços incluem-se, além do lucro, todos os custos e despesas com tributos incidentes, materiais, serviços, transporte e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos.

5.6. A proposta reformulada será apresentada com cotação de preços em moeda nacional (Real), expressos em algarismos, com duas casas decimais depois de vírgula, válidos para a data de apresentação e pelo prazo de vigência da proposta.





5.7. A proposta reformulada será firme e precisa, sem alternativas de preços, sendo vedada a utilização de qualquer elemento, critério ou fator sigiloso ou subjetivo que possa, ainda que indiretamente, elidir o princípio da igualdade entre os licitantes ou induzir o julgamento a ter mais de um resultado.

5.8. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos na proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerado pleito de acréscimos, a esse ou a qualquer título.

5.9. A proposta de preços reformulada deverá conter todos os elementos e especificações em conformidade com o Termo de Referência (Anexo V), sob pena de desclassificação do licitante.

5.10. A proposta de preços, com a devida recomposição dos custos unitários, deverá ser apresentada no prazo de até 03 (três) horas, a CML juntamente com as documentações previstas no **item 8** deste Edital.

5.11. A proposta de preços apresentada na forma do item anterior deverá conter preço unitário e global, bem como conter os preços em algarismos e por extenso;

5.11.1. Em caso de divergência entre os valores unitários e valores globais serão considerados os primeiros, estando autorizado o Pregoeiro a proceder aos cálculos aritméticos para obtenção do valor global, cujo resultado não poderá ser a maior do que o preço já registrado no Portal Compras Manaus, sob pena de desclassificação.

5.12. Juntamente com as propostas deverão ser encaminhados ao CML toda e qualquer documentação atinente à aceitabilidade da proposta e as documentações porventura exigidas, sob pena de desclassificação.

5.13. A proposta reformulada deve explicitar as especificações técnicas do produto ofertado, cabendo ao Pregoeiro o juízo acerca da compatibilidade com o especificado pela Administração;

5.13.1. Serão desclassificadas as propostas que apenas reproduzirem as especificações técnicas fornecidas pela Administração ou que apenas declarem que as especificações técnicas estão de acordo com este Edital.

5.14. Todos os documentos deverão ser assinados por representantes legal ou pessoa legalmente habilitada, sob pena de desclassificação;

5.15. A proposta de preços reformulada deverá ser entregue conforme o modelo do Anexo III deste Edital.

5.16. Deverá prevalecer o que consta neste Edital no que divergir do Termo de Referência.

5.17. O licitante, ao aceitar os requisitos mínimos de participação, fica ciente que:

5.17.1. A planilha de formação de custos constante no Termo de Referência deve ser seguida pelos licitantes, como forma de padronização de sua proposta. Cada licitante poderá apresentar seus custos e formação de preços de acordo com as especificidades de sua empresa, com exceção da relação de equipamentos, materiais, fardamento/EPI já estabelecidos no Projeto





Básico/Modelo de Planilha de Custos, que deverá conter no mínimo, os mesmos dados.

5.17.2. As alíquotas referentes aos encargos sociais e tributos deverão necessariamente ser compatíveis com o regime tributário da empresa – Lucro Real ou Lucro Presumido, conforme legislação pertinente.

5.17.3. As empresas optantes pelo Regime Tributário Simples, ao se tratar de contratação de prestação de serviços de cessão ou locação de mão de obras, deverão formar suas planilhas pelo Regime de Tributação Normal (Presumido ou Real).

5.17.4. As Despesas Administrativas não poderão ser iguais a zero, pois não é aceitável que prestadores de serviço não possuam esse gasto, conforme consta no Relatório TCU TC 006.156/2011-8, item 220, precedente Acórdão 1214/2013 – TCU, item 9.2.2.

5.17.5. Os Tributos IRPJ e CSLL de acordo com Acórdão 1214/2013 – TCU – Plenário, não deverão estar demonstrados nas planilhas de formação de custo, mas deverão estar inclusos no LUCRO BRUTO. O percentual mínimo do “Lucro Bruto” para as empresas optantes pelo Lucro Presumido é de 7,68% (sete vírgula sessenta e oito por cento).

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. Aberta a sessão, na data e horário indicados neste Edital, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao Portal Compras Manaus.

6.2. Iniciando-se com a avaliação da aceitabilidade e em consonância com as especificações e condições detalhadas neste Edital, as propostas serão classificadas para a etapa de lances.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, através do botão “lances”, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. Os lances devem ser formulados em algarismos, com duas casas decimais depois da vírgula. E caso o valor unitário do item corresponder a número com mais de duas casas decimais, somente serão consideradas as duas primeiras.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando as regras estabelecidas neste Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.





6.8. Caso o licitante não ofereça lance, será mantido o último preço apresentado, para efeito da classificação final.

6.9. O envio de lances será no modo de disputa “aberto e fechado”, onde os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, crescentes ou decrescentes, com lance final e fechado;

6.9.1. A etapa de lances aberto terá duração inicial de, pelo menos, 05 (cinco) minutos. Após esse prazo, transcorrerá o prazo de 01 (um) segundo até 10 (dez) minutos, com início acionado pelo Pregoeiro e finalizado aleatoriamente pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances;

6.9.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que os licitantes ofertem um lance final fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo;

6.9.3. Nesta fase de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta ou por ofertar melhor lance;

6.9.4. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema organizará e divulgará os lances em ordem crescente/decrescente de classificação, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital.

6.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.11. Encerrada a etapa de envio de lances, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas;

6.11.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, seguindo a ordem de classificação.

6.12. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 03 (três) horas, envie a proposta reformulada, acompanhada da documentação de habilitação exigida neste Edital, conforme Instruções para Envio de Documentação e Proposta (Anexo VI), nos termos do **item 5.10** deste Edital;

6.12.1. Após o término do prazo, a documentação recebida será disponibilizada pelo Pregoeiro no Portal Compras Manaus, no *link* “Documentos Avulsos”.

6.13. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.13.1. Quando a desconexão persistir por tempo **superior a 30 (trinta) minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após a comunicação no sistema pelo Pregoeiro aos participantes;

6.13.2. Quando a desconexão persistir por tempo **superior a 02 (duas) horas**, a sessão será suspensa e somente terá início no dia e horário divulgados no Diário Oficial do Município de Manaus e no chat do respectivo certame.





6.14. Havendo eventual empate, o critério de desempate será aquele previsto no Art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

7. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

7.1. Será concedido o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, dispostos nos Artigos 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como o disposto no Artigo 4º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, nos termos do Artigo 11, §3º e do Artigo 18 do Decreto Municipal nº 5.852 de 2024;

7.1.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor classificada serão consideradas empatadas com a primeira colocada;

7.1.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 05 (cinco) minutos controlados pelo sistema;

7.1.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem no intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior;

7.1.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, o Pregoeiro verificará quem lançou a proposta primeiro, definindo e convocando o licitante para o encaminhamento da oferta final do desempate.

7.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no Artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

7.3. A licitante não poderá usufruir do tratamento favorecido se o valor estimado do item da licitação for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, conforme previsto no Artigo 3º, §4º da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e no Artigo 4º, §1º, I e II e §2º da Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021.





8. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

8.1. Para habilitar-se na presente licitação as empresas devem apresentar os documentos previstos nos itens a seguir:

8.2. O Certificado de Registro Cadastral – CRC, emitido pelo sistema Compras Manaus, em validade, substitui a apresentação dos documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, bem como a Certidão de Falência, desde que as certidões estejam também em validade, sendo de responsabilidade do licitante participante do certame a emissão e posterior envio junto aos documentos de habilitação, sob pena de inabilitação;

8.2.1. A aceitação do CRC enviado pelo licitante ficará sujeito à confirmação de sua validade pelo Pregoeiro, mediante consulta ao sistema.

8.3. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CRC e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles que se tornem desatualizados, sob pena de inabilitação.

8.4. Habilitação jurídica:

8.4.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.4.2. Em se tratando de microempreendedor individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

8.4.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

8.4.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

8.4.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

8.4.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o Art. 107 da Lei nº5.764, de 1971;

8.4.7. No caso de agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf - DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial





de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do Art. 2º, §3º do Decreto nº 11.802 de 2023;

8.4.8. No caso de produtor rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS - CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 2110 de 2022 (Arts. 15 a 23 e 146);

8.4.9. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

8.4.10. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.5. Regularidade fiscal e trabalhista:

8.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

8.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.5.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.6. Qualificação Econômico-Financeira

8.6.1. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, observada a exceção prevista do §6º do Art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, já exigíveis e apresentados na forma de Escrituração Contábil Digital (ECD) junto ao Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), nos termos da Instrução Normativa nº 2.003/2021-RFB, suas exceções e alterações (assinados pelos contabilistas e pelo titular ou representante legal da entidade);





8.6.1.1. No caso de empresa constituída como Sociedade Anônima, deverá obrigatoriamente, comprovar que o Balanço Patrimonial está arquivado na Junta Comercial da Sede ou Domicílio do licitante, conforme Art. 289, §5º, da Lei nº 6.404/76, assinados pelo representante legal da empresa e por contabilista registrado no Conselho Regional de Contabilidade – CRC;

8.6.1.2. A empresa que se enquadre em alguma das exceções previstas na Instrução Normativa nº 2.003/2021-RFB e suas alterações poderá apresentar o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, juntamente com a comprovação de arquivamento na entidade/órgão competente da sede ou domicílio do licitante, assinadas pelo representante legal da empresa e por contabilista registrado no Conselho Regional de Contabilidade – CRC;

8.6.1.3. A comprovação da boa situação de liquidez será feita através da demonstração, com base no balanço, e através de memória de cálculo assinada por profissional devidamente habilitado em contabilidade, de que atende ao seguinte índice financeiro, igual ou maior a 1 (um):

ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

LIQUIDEZ GERAL =

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

8.6.1.4. No caso de empresa constituída no mesmo exercício financeiro, a exigência do Balanço Patrimonial será atendida mediante apresentação do Balanço de Abertura;

8.6.1.4.1. A comprovação de boa situação financeira da empresa constituída no mesmo exercício financeiro será baseada na obtenção do índice de Solvência Geral (S) igual ou maior a 1 (um), calculado e demonstrado pelo licitante, por meio da seguinte fórmula:

ATIVO TOTAL

SOLVÊNCIA GERAL =

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

8.6.2. Deverá comprovar ainda a existência de patrimônio líquido mínimo ou capital social mínimo, igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor total de sua proposta de preços, nos termos do Artigo 69, §4º da Lei nº 14.133/2021, cuja verificação deverá ser feita pelo Pregoeiro com base no balanço patrimonial do último exercício;





8.6.2.1. Para a correta avaliação da proposta de preços de cada licitante, deverá ser apresentado a prova de enquadramento tributário do licitante, quer seja “lucro presumido” quer seja “lucro real”, e deverá ser atendida através de documento expedido preferencialmente pela Secretaria da Receita Federal – SRF, órgão da estrutura do Ministério da Fazenda, ou ainda ser feita através de “declaração do licitante”, subscrita conjuntamente, pelo representante legal da licitante e por seu profissional em contabilidade, sob pena de inabilitação.

8.6.3. O Pregoeiro deverá realizar consulta a base de dados da Receita Federal, com o propósito de verificar a existência de Escrituração Contábil Digital – ECD. Caso positivo, o licitante deverá apresentá-lo junto a documentação de habilitação, mesmo estando desobrigado da apresentação do SPED junto a Receita Federal, sob pena de inabilitação.

8.6.4. Certidão Negativa Estadual de Falência e Recuperação de Crédito ou documento equivalente expedido pela Central de Certidões do Tribunal de Justiça do domicílio ou da sede do licitante, com seu prazo de validade em vigor;

8.6.4.1. Onde não houver Central de Certidões do Tribunal de Justiça, deverá ser apresentada Certidão emitida pela Secretaria do Tribunal de Justiça ou órgão equivalente do domicílio ou da sede do licitante constando a quantidade de Cartórios Oficiais de Distribuição de Pedidos de Falência e Recuperação Judicial (conforme Lei nº 11.101/05), devendo ser apresentadas Certidões expedidas na quantidade de cartórios indicadas no respectivo documento;

8.6.5. As certidões onde não constar, expressamente, o seu prazo de validade, ao CML irá considerar o prazo de validade de 60 (sessenta) dias consecutivos, a contar de sua expedição.

8.6.6. Na participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.6.6.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio sobre o valor exigido de cada licitante individual para a habilitação econômico-financeira.

8.7. Qualificação Técnica:

8.7.1. O licitante deverá atender ao disposto no **item 9.3** do Termo de Referência, sob pena de inabilitação.

8.7.2. No **item 9.3** do Termo de Referência, onde se lê: 10% (dez por cento), leia-se: 20% (vinte por cento).





9. DO JULGAMENTO

9.1. Para o julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO DO LOTE** observados os prazos máximos para execução do objeto, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos neste Edital.

9.2. Recebida a proposta de preços e a documentação de habilitação, o Pregoeiro, obrigatoriamente, efetuará a verificação da veracidade dos documentos cuja emissão tenha sido realizada via internet, mediante a conferência destes documentos nos respectivos sites emissores;

9.2.1. Após análise da documentação de habilitação e antes da declaração de vencedor, o Pregoeiro deverá verificar se o licitante ostenta algum registro impeditivo, em atendimento a determinação do Tribunal de Contas da União - TCU, constante do Acórdão 2296/2012–TCU/Plenário, que determina que seja realizada consulta nos seguintes portais:

- a) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica no site do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>);
- b) Sistema de Cadastro Único de Fornecedores – SICAF, integrado ao SIAGE;
- c) Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Municipal (CADFIM);

9.2.1.1. Em caso positivo, o licitante será excluído do certame, devendo o Pregoeiro observar ao previsto no **item 4.9** deste Edital.

9.3. Após a análise da aceitabilidade da proposta e do julgamento da documentação de que trata o **item 6.12**, o Pregoeiro anunciará o vencedor;

9.3.1. No caso de microempresas e empresas de pequeno porte que apresentem alguma restrição quanto à documentação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação;

9.3.1.1. A prorrogação do prazo previsto no item acima, será concedida a critério da Administração Pública, mediante o requerimento do licitante com apresentação de justificativa, por meio de protocolo direto na sede do CML ou através do e-mail cml.pe@manaus.am.gov.br;

9.3.2. A não-regularização da documentação implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021, sendo convocado os licitantes remanescentes, na ordem de classificação;

9.3.3. Para que seja concedido o prazo previsto no **item 9.3.1. deste Edital**, é necessária a apresentação de toda a documentação exigida neste Edital, inclusive as certidões em restrição.

9.4. Caso a proposta de preços reformulada seja desclassificada ou a documentação não atenda aos requisitos de habilitação, o Pregoeiro convocará o licitante que estiver na ordem da classificação para cumprimento do





procedimento descrito no **item 6.12** até a apuração de uma proposta e documentação que atendam o Edital;

9.4.1. Na situação a que se refere o item acima, o Pregoeiro pode negociar com o licitante remanescente para que seja obtido preço mais vantajoso;

9.5. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as condições e exigências deste Edital e/ou consignarem preços inexequíveis ou excessivos para a Administração;

9.5.1. Serão considerados inexequíveis os preços que, após concedida ao licitante a oportunidade de apresentar documentos, planilhas e notas fiscais dos fornecedores dos insumos, não demonstrem a exequibilidade da proposta;

9.5.2. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

9.5.2.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

9.5.2.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

9.5.3. Serão considerados excessivos os preços que sejam superiores ao valor estimado pela Administração;

9.5.3.1. Não se admitirá proposta que apresente preço global e de item simbólicos, irrisórios ou de valor zero, nem valor unitário de item com preço superior ao estimado pela Administração;

9.5.3.2. Caso o(s) valor(es) unitário(s) de algum(uns) item(ns) fique(m) acima do estimado pela Administração, será iniciada fase de negociação com o licitante, somente para o(s) respectivo(s) item(ns);

9.5.3.3. Frustrada a negociação do item anterior, o licitante será desclassificado;

9.5.3.4. Para atender os fins do item supra, não serão aceitos remanejamentos de valores nos demais itens.

9.6. Constatado o atendimento das exigências editalícias, o licitante será declarado vencedor para o item/lote, sendo-lhe adjudicado o objeto pelo Pregoeiro, caso não haja interposição de recursos.

9.7. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;

9.7.1. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar, em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

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

9.8. Após o envio dos documentos de habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência.





9.9. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em chat, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no Art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

10.2. O prazo recursal é de 03 (três) dias úteis, contados da finalização do certame.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, no botão 'recurso' do sistema Compras Manaus, no prazo de 10 (dez) minutos, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de finalização do certame;

10.4. Os recursos e contrarrazões deverão ser encaminhados para o e-mail cml.se@manaus.am.gov.br.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 03 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. Os demais licitantes ficarão intimados para apresentarem suas contrarrazões, por meio eletrônico no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data final do prazo recorrente, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento, sendo marcado aviso de prosseguimento para informar o seu resultado, não havendo acolhimento, a empresa recorrente será oficiada e o certame será adjudicado no sistema.

10.10. Para tomar ciência das razões do recurso, os demais licitantes poderão solicitar, via e-mail, ou consultar no Portal Compras Manaus, no link "Documentos Avulsos".





10.11. As respostas dos recursos serão oficiadas via e-mail e disponibilizadas no endereço eletrônico compras.manaus.am.gov.br, no link “Documentos Avulsos”.

10.12. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados que o solicitarem neste CML.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

11.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta reformulada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5. apresentar proposta reformulada ou amostra em desacordo com as especificações do Edital;

11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.5. fraudar a licitação;

11.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.8. praticar ato lesivo previsto no Art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar;





11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado.

11.4.1. Para as infrações previstas nos **itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3**, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado;

11.4.2. Para as infrações previstas nos **itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7 e 11.1.8**, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos **itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos **itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7 e 11.1.8**, bem como pelas infrações administrativas previstas nos **itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3** que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no Art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no **item 11.1.3**, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.





11.10. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.11. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.12. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.13. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021, devendo protocolar o pedido até 03 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado através de Ofício Circular, no Portal Compras Manaus, no link “Anexo do Ofício Circular”, no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. Eventuais impugnações ou pedidos de esclarecimento aos termos do Edital devem ser encaminhados tempestiva e, preferencialmente, ao endereço eletrônico cml.se@manaus.am.gov.br

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

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

12.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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





13.2. As normas disciplinadoras da licitação 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 da contratação.

13.3. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital 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 na Administração.

13.5. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.6. A Prefeitura de Manaus reverterá 1% (um por cento) do valor total do pagamento, realizado pelo Município de Manaus, relativo à aquisição de bens, à prestação de serviços de qualquer natureza, locação e ocupação de imóveis pessoa física e jurídica ou à realização de obras, ao FUMIPEQ (Fundo Municipal de Fomento a Micro e Pequena Empresa) em consonância ao Art. 2º, I, da Lei nº 2.476, de 09 de julho de 2019.

13.7. A Prefeitura de Manaus reverterá 0,5% (cinco décimos por cento) dos pagamentos realizados relativos ao fornecimento de bens, serviços e construção de obras, transferindo os recursos para a conta corrente específica do Fundo Manaus Solidária – FMS, nos termos do Art. 2º, do Decreto nº 3.729, de 29 de junho de 2017.

13.8. O pagamento deverá, ainda, ser efetuado exclusivamente por créditos na conta corrente especificada pelo credor, mantida no Banco Bradesco, conforme Decreto Municipal nº 9.406/2007.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e Portal de Compras e Licitações do Município de Manaus – Compras Manaus.

13.11. Quando todos os atos não puderem ser concluídos em uma única sessão o Pregoeiro poderá designar no chat dia e hora para retomada do certame. Na impossibilidade de seu cumprimento, será publicado aviso de prosseguimento na forma da lei, através de publicação no Diário Oficial do Município, e no chat do respectivo certame.

13.12. Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente Edital, fica eleito o Foro da Comarca de Manaus, Estado do Amazonas, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.





13.13. Os procedimentos oriundos desta licitação serão regidos respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais leis e regulamentos aplicáveis no que se refere às diretrizes para o tratamento de dados pessoais relacionados ao objeto da presente licitação, zelando pelos direitos e garantias fundamentais envolvidos, devendo o licitante se comprometer a cumprir todas as obrigações estipuladas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

13.14. O licitante deve ter ciência da Política de Privacidade do Município de Manaus, disponibilizada em seu sítio oficial e da Política Municipal de Segurança da Informação e Comunicação, instituída pelo Decreto Municipal nº 3.652, de 15 de março de 2017.

13.15. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão

13.16. É vedado ao licitante utilizar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência desta licitação para fins diversos.

13.17. Compete ao Presidente do CML, ou a quem ele delegar, revogar a licitação por razões de interesse público derivado de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade decorrente de ato praticado no âmbito da Comissão, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, os certames licitatórios, sem prejuízo da possibilidade de novo exame, por parte da autoridade competente para homologar a licitação.

13.17.1. No caso de revogação ou anulação do procedimento licitatório, ficará assegurada oportunidade de ampla e prévia manifestação dos interessados, na forma da Lei.

13.18. Para as demais condições de contratação, observar-se-ão as disposições constantes dos Anexos deste Edital.

13.19. Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do CML, ou a quem ele delegar, com base na Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 5.525/2023, Decreto Municipal nº 5.852/2024, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar nº 147/2014 e demais legislações aplicáveis.

13.20. A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o Presidente, se necessário, modificar este Edital, hipótese em que deverá proceder a divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

13.21. É facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a





instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

13.22. A declaração do vencedor desta licitação não implicará em direito à homologação.

13.23. Qualquer alusão à marca constante das especificações técnicas do objeto desta licitação, deverá ser considerada marca de referência, admitindo-se apresentação de similar.

13.24. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.24.1. ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO (em papel timbrado da empresa);

13.24.2. ANEXO II – MODELO DE ATESTADO DE APTIDÃO TÉCNICA;

13.24.3. ANEXO III – PROPOSTA DE PREÇOS;

13.24.4. ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO;

13.24.5. ANEXO V – TERMO DE REFERÊNCIA;

13.24.6. ANEXO VI – INSTRUÇÕES PARA ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO E PROPOSTA.

Manaus/AM, 11 de junho de 2025.

(assinado digitalmente)

RAFAEL BASTOS ARAÚJO

Presidente da Subcomissão de Bens e Serviços Comuns – CML

**Edital aprovado pela Diretoria Jurídica do CML
Contendo 71 folhas (Edital e seus Anexos)**

(assinado digitalmente)

ELAINE PEIXOTO MATTOS

OAB/AM Nº 4.531

Diretora Jurídica





ANEXO I

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE
HABILITAÇÃO (em papel timbrado da empresa)**

_____ [órgão ou entidade licitante]

Ref. Licitação nº ____/____

Declaro para os devidos fins que a empresa
_____, inscrita no Cadastro Nacional
de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº _____ cumpre
plenamente os requisitos de habilitação estabelecidos no Edital,
responsabilizando-me pela veracidade das declarações prestadas, na forma do
Art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021.

Manaus, _____ de _____ de 202_____.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA
(Nome, cargo)





ANEXO II

MODELO DE ATESTADO DE APTIDÃO TÉCNICA

Atestamos que a empresa _____, CNPJ _____ a _____, sediada em _____ (endereço), forneceu os objetos abaixo discriminados, não ocorrendo nada que a desabone.

Itens Entregues/Serviços Executados	Quantidade e Unidade de Medida	Prazo de Execução

Cidade/data

Cargo/ assinatura

Dados da empresa emitente (caso o atestado seja emitido por pessoa jurídica de direito privado, deverá constar no atestado o nome, o CNPJ e o endereço da empresa)

OBS: O cabeçalho deverá conter o timbre da pessoa jurídica de direito público ou privada emitente do atestado.





ANEXO III

PROPOSTA DE PREÇOS

Sessão Pública:/...../20..... às horas (Horário de Brasília)

Local: Sala de Licitação, localizada na Avenida Djalma Batista, nº 1719, 19º Andar, Torre Business, Edifício Atlantic Tower – Bairro: Chapada - CEP: 69.050-010 — Manaus — Amazonas

IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE

Nome de Fantasia:						
Razão Social:						
CNPJ:				Optante pelo SIMPLES? (Sim/Não)		
Endereço:						
Bairro:				Cidade:		
CEP:				E-mail:		
Telefone:				Fax:		
Banco:				Conta Bancária:		
Nome e nº da agência bancária:						
ITEM	Descrição	UND	Quant	Valor Unitário	Valor total	Marca
Valor unitário por extenso do item (...):						
Valor total por extenso do item (...):						
Valor total da proposta em número e por extenso:						

A empresa (NOME DA EMPRESA) declara que:

a) Nos valores das propostas de preços estão incluídas todas as despesas com tributos e fornecimento de certidões e documentos, bem como encargos fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e outros de qualquer natureza e, ainda, gastos com transportes e acondicionamento em embalagens adequadas, conforme caso;

b) Atende todas as exigências técnicas mínimas, prazos de entrega ou de prestação, cronograma de execução e as respectivas quantidades, conforme caso;



CML
Comissão Municipal
de Licitação



Prefeitura de
Manaus

Endereço: Av. Djalma Batista, Nº 1.719, 19º andar, Torre Business,
Edifício Atlantic Tower - Chapada - Cep: 69.050-010
Telefone: +55 (92) 98802-3847
Email: cml.se@manaus.am.gov.br

- c) Caso seja vencedora no certame, submete-se a todas as condições estabelecidas neste Edital e na minuta do contrato que o integra, sob pena de rescisão unilateral do contrato.
- d) Validade mínima da Proposta: **90 (noventa) dias** a contar da data da apresentação dos envelopes de proposta de preços e de documentos para habilitação à Comissão Municipal de Licitação.
- e) Prazo de entrega / execução de acordo com as previsões do **Anexo V**.

.....,dede 20.....

.....
Sócio Administrador, Diretor ou Representante Legal





PREGÃO ELETRÔNICO Nº/20..... — CML/PM

MINUTA DE CONTRATO

(Aprovada pela Procuradoria Geral do Município, conforme Provimento Nº 001/2023 – GPG/PGM, publicada no DOM 5575, de 27/04/2023).

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
Nº .../..... QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE
MANAUS POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA
MUNICIPAL DE..... E A EMPRESA, NA
FORMA ABAIXO:**

Aos (....) dias do mês de do ano de dois mil e (20...), nesta cidade de Manaus, Capital do Estado do Amazonas, República Federativa do Brasil, o **MUNICÍPIO DE MANAUS**, pessoa jurídica de direito público interno, através da Secretaria Municipal de....., na forma da delegação de competência expressa no Decreto, neste ato representado por seu Titular....., portador da C.I. n.º....., residente e domiciliado nesta cidade, na rua....., adiante designado simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa, CNPJ/MF n.º, inscrição estadual e municipal n.º, sediada em, na, neste ato representada por, portador CPF n.º e da C.I. n.º....., domiciliado na, doravante denominada **CONTRATADA**, em consequência do resultado da Licitação, na modalidade de/20....-....., cuja homologação foi publicada no Diário Oficial do Município, edição de .../.../...., tendo em vista o que consta no Processo Administrativo n.º doravante referido por PROCESSO, na presença das testemunhas adiante nominadas, é assinado o presente **TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS n.º/20...**, conforme minuta aprovada integrante do processo licitatório já referido, que se regerá pelas disposições da consolidada Lei n.º 14.133, de 10 de junho de 2021, e suas alterações e demais legislações complementares.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO: Por força do presente Contrato, a CONTRATADA obriga-se a prestar ao CONTRATANTE os serviços de, nos termos deste Instrumento e do Edital de n.º/23.. – .../...., naquilo que não o contrarie.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO DETALHAMENTO DO OBJETO: O(s) Serviço(s) de....., de que trata o presente Contrato deverá (deverão) ser executado (s) conforme as especificações descritas a seguir:





a).....

CLÁUSULA TERCEIRA – DOCUMENTAÇÃO: Fazem parte deste contrato, independente de transcrição, todos os elementos que compõem o processo de licitação antes nominado, sobretudo a proposta apresentada pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA apresenta neste ato os documentos legais comprobatórios do atendimento das condições indispensáveis à assinatura do presente Contrato, inclusive quitações exigíveis, referentes a tributos federais, estaduais e municipais; declarando, inclusive, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assumindo o compromisso de manter, durante a execução do Contrato, inclusive para pagamento, todas as condições de habilitação, qualificação e regularidade exigidas na licitação, conforme art. 92, XVI, da Lei n.º 14.133/2021.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: A **CONTRATADA** obriga-se a adotar todas as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, e/ou ao meio ambiente, em consequência da execução dos serviços. Será de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** a obrigação de reparar os prejuízos que vier a causar, quaisquer que tenham sido as medidas preventivas adotadas.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, os serviços objeto deste Contrato, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução irregular, do emprego de materiais, inadequados ou não, correspondentes às especificações.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA obriga-se, ainda, a:

1. Responsabilizar-se pela efetivação de seguros para a garantia de pessoas e bens;
2. Facilitar a ação da Fiscalização na inspeção dos serviços em qualquer dia ou hora, prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados, inclusive de ordem administrativa;
3. Obedecer às normas de higiene e prevenção de acidentes, a fim de garantir a salubridade e segurança no local dos serviços;
4. Apresentar para controle, fiscalização e exame, sempre que o **CONTRATANTE** o exigir, a Carteira de Trabalho e Previdência Social de seus empregados e comprovantes de pagamentos de salários, apólices de seguro contra acidentes de trabalho, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos empregados que prestam ou tenham prestado serviços ao **CONTRATANTE**, por força deste Contrato;





5. Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;
6. Na execução do objeto do presente Contrato, emendar todo o empenho e esmero necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados;
7. Prestar o(s) serviço(s) no(s) prazo(s) máximo(s) determinado neste Contrato, mediante solicitações da Secretaria Municipal de
8. Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
9. Manter, durante toda a duração deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a participação na licitação;
10. Prestar, sem quaisquer ônus para o **CONTRATANTE**, os serviços necessários à correção e revisão de falhas ou defeitos verificados no trabalho, sempre que a ela imputáveis;
11. Responder pelas despesas relativas a encargos sociais e trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados;
12. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
13. Elaborar e apresentar documento onde conste o PPRA - PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS e o PCMSO - PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL, para análise e aprovação pelo **CONTRATANTE**, em estrita observância ao comando do art. 225 da Constituição Federal;
14. Atender ao disposto no artigo 11 da Constituição Federal para a eleição de um representante da categoria, com a finalidade exclusiva de promover o entendimento direto com a empresa, especialmente nas questões trabalhistas e salariais;
15. Remeter à **CONTRATANTE**, periodicamente, relação atualizada dos sócios da empresa, com seus dados pessoais, bem como a indicação de participação em outras empresas.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA não será responsável:

I – por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;

II – por quaisquer trabalhos, serviços ou responsabilidades não previstos neste Contrato.

Parágrafo Quarto – O CONTRATANTE não aceitará, sob pretexto algum, a transferência da responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.





CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE: O CONTRATANTE, durante a vigência deste Contrato, compromete-se a:

- I – proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir o livre acesso de representantes da **CONTRATADA** às dependências do **CONTRATANTE**, relacionadas à execução do Contrato;
- II – promover os pagamentos dentro do(s) prazo(s) estipulado(s) neste Contrato, salvo motivo de força maior ou fato superveniente;
- III – fornecer à **CONTRATADA**, quando solicitado, documentos, informações, atestados de capacidade técnica e demais elementos que possuir, desde que atendidas as obrigações contratuais;
- IV – realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidos neste Contrato;
- V – designar formalmente, após a assinatura do Contrato, a comissão de servidores para exercerem acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos termos do art. 117 da Lei 14.133/2021

CLÁUSULA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA: A CONTRATADA será a única, integral e exclusiva responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente ao **CONTRATANTE ou a terceiros e/ou ao meio ambiente, decorrentes da execução do objeto deste Contrato, isentando o **CONTRATANTE** de todas as reclamações que porventura possam surgir, ainda que tais reclamações sejam resultantes de atos de prepostos ou de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, empregadas ou ajustadas na execução deste Contrato.**

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** será, também, responsável por todos os encargos e obrigações concernentes às legislações social, trabalhista, tributária, comercial, securitária ou previdenciária e ambiental, que resultem ou venham a resultar da execução deste Contrato, bem como por todas as despesas decorrentes da execução de eventuais trabalhos em horários extraordinários (diurno ou noturno), inclusive iluminação, despesas com instalações e equipamentos necessários à execução dos serviços e, em suma, todos os gastos e encargos com material e mão-de-obra necessários à completa realização do objeto deste Contrato e sua entrega perfeitamente concluída.

Parágrafo Segundo: A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos decorrentes da legislação mencionada no Parágrafo anterior, não transferem ao **CONTRATANTE** a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.





CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S):

1. O prazo de vigência do presente Contrato será de(...) meses, a contar da publicação (ou da assinatura) do Extrato do Contrato no Diário Oficial do Município de Manaus;
2. O prazo de execução do serviço terá início imediato (ou *decorridos dias úteis ou consecutivos OU na data da emissão da Ordem de Serviço*), após a publicação do Extrato do Contrato no Diário Oficial do Município de Manaus, e, quando em parcelas, ocorrerá mediante requisições do CONTRATANTE;
3. O prazo do presente Contrato poderá ser prorrogado por Termo Aditivo, nos termos do artigo 107 da Lei Federal n.º 14.133/2021, mediante prévia justificativa, devidamente autorizada pela autoridade competente.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO ESTRITO E DA REPACTUAÇÃO:

Nas licitações de serviços contínuos, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, o critério de reajustamento será por:

- I - reajustamento em sentido estrito, quando não houver regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, mediante previsão de índices específicos ou setoriais;
- II - repactuação, quando houver regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, mediante demonstração analítica da variação dos custos.

Parágrafo Primeiro – DO REAJUSTE:

I - preços contratuais poderão ser reajustados, observada a periodicidade de doze meses, a contar da data da apresentação da proposta.

II - ocorrendo a situação prevista no inciso anterior, o valor do contrato poderá ser reajustado anualmente, com base no Índice Oficial do Governo Federal, acumulado nos últimos 12 (doze) meses, anteriores ao último mês de vigência do contrato (INPC/FGV) ou seu substitutivo.

Parágrafo Segundo – DA REPACTUAÇÃO: A Repactuação é a forma de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro de contrato utilizada para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, devendo estar prevista no edital com data vinculada à apresentação das propostas, para os custos decorrentes do mercado, e com data vinculada ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual o orçamento esteja vinculado, para os custos decorrentes da mão de obra.

I - Nos contratos para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou com predominância de mão de obra, o prazo para resposta ao pedido de





repactuação de preços será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista no § 6º do art. 135 da Lei nº 14.133/2021.

II - Os preços dos contratos para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou com predominância de mão de obra serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais, com data vinculada:

a) - à da apresentação da proposta, para custos decorrentes do mercado;

b) - ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada, para os custos de mão de obra.

III - A Administração não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

IV - É vedado a órgão ou entidade contratante vincular-se às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

V - A repactuação deverá observar o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

VI - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

VII - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das categorias envolvidas na contratação.

VIII - A repactuação será precedida de solicitação do contratado, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

Parágrafo Terceiro - DA PRECLUSÃO DO DIREITO AO REAJUSTE E À REPACTUAÇÃO:

O reajuste ou repactuação previstos nas cláusulas anteriores deverão ser requeridos pelo contratado até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena da ocorrência de PRECLUSÃO LÓGICA do seu direito.

I - Findo o prazo de duração e prorrogado o contrato, sem que o CONTRATADO pleiteie seu direito ao reajuste, ocorrerá a PRECLUSÃO LÓGICA do direito pleiteado.

II - Ocorrendo a Preclusão Lógica do direito, pela inércia do interessado, e estando o contrato em vigência, nova solicitação de reajuste somente poderá ser pleiteada após





o decurso de novo interregno mínimo de 01 (um) ano, contado na forma prevista neste contrato.

CLÁUSULA NONA – PREÇO, PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - PREÇO: O valor global do presente Contrato importa na quantia de R\$ (.....), de acordo com a proposta vencedora, a(s) Ata(s) circunstanciada(s), a planilha demonstrativa e outros documentos que integram este Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - PAGAMENTO: O pagamento devido pela execução deste Contrato será feito contra a emissão de Nota Fiscal e Fatura, mediante Atestado de recebimento, após a apresentação dos citados documentos na Secretaria Municipal

I – Por ocasião de cada pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a documentação comprobatória de sua regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa, ou outra equivalente, na forma da lei, bem como de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

II – O atraso na apresentação, por parte da CONTRATADA, dos documentos exigidos como condição para pagamento, implicará prorrogação automática do prazo em igual número de dias de vencimento da obrigação do CONTRATANTE, não sendo devido à CONTRATADA o pagamento de multa e juros moratórios.

III - A Prefeitura de Manaus reverterá 1% (um por cento) do valor total do pagamento ao **FUMIPEQ** (Fundo Municipal de Fomento à Micro e Pequena Empresa), em consonância com o art. 3.º da Lei n.º 199, de 24 de julho de 1993, alterada pelas Leis n.ºs 1.085, de 29 de dezembro de 2006 e 1.332, de 19 de maio de 2009 e regulamentado pelo Decreto n.º 0183, de 26 de junho de 2009.

IV – **O FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE – FSS**, em consonância ao art. 8º, I, da Lei nº 2.218, de 04 de maio de 2017, será constituído com recursos provenientes de produto resultante de cinco décimos por cento (0,5%), sobre os valores de pagamentos realizados pelo Município de Manaus relativos ao fornecimento de bens, serviços e construção de obras, exceto os realizados por meio de convênios com o Estado ou União.

VI - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes do presente Contrato foram empenhadas sob o n.º, datado de / / 20... à conta da seguinte rubrica orçamentária:

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA: A CONTRATADA prestará a garantia de até ...% (... por cento) do valor do CONTRATO, podendo optar por uma das modalidades previstas no art. 96, §1º, incisos I, II e III da Lei n.º 14.133/2021 ou depósito na Conta Corrente da Prefeitura Municipal de Manaus (Banco Bradesco; Ag.; Conta Corrente). (Continua Facultado ao Titular da Pasta ou Autoridade Competente exigir garantia).





Parágrafo Primeiro: Caso o valor do Contrato seja alterado, em conformidade com o disposto no art. 124 da Lei Federal n.º 14.133/2021, a CONTRATADA deverá complementar a garantia apresentada, nos mesmos moldes daquela escolhida anteriormente, no prazo de 03 (três) dias do recebimento pela CONTRATADA do consequente aviso, para que seja mantido o percentual de ...% (.....) do valor do Contrato, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

Parágrafo Segundo: A garantia contratual prestada será restituída (e/ou liberada) à CONTRATADA após o cumprimento de todas as obrigações contratuais e a expedição do Termo de Recebimento Definitivo da obra ou serviço e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o art. 100 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade técnica prevista no artigo 618 do Código Civil Brasileiro.

Obs.: Se tiver sido dispensada a garantia, utilizar a redação abaixo para a Cláusula Décima: Fica dispensada a prestação da garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO DO CONTRATO: Este Termo de Contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:

- a) não cumprimento de cláusulas contratuais ou editalícias, especificações, projetos ou prazo;
- b) cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- c) a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;
- d) atraso injustificado no início dos serviços;
- e) paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
- f) subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Edital e no Contrato;
- g) desatendimento às determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução, assim como a de seus superiores;
- h) cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- i) decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j) dissolução de sociedade;
- k) alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução do Contrato;
- l) razões de interesse de serviço público de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Termo de Contrato;
- m) ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;





- n) suspensão de sua execução, por ordem escrita do CONTRATANTE, por prazo superior a 3 (três) meses, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- o) atraso superior a 2(dois) meses, contados da emissão da nota fiscal, dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE, decorrentes do objeto, ou parcelas de obras e serviços, já executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações, até que seja normalizada a situação;
- p) não liberação, pelo CONTRATANTE, de área local para a execução do objeto, nos prazos contratuais;
- q) supressão por parte do CONTRATANTE, de serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato, além do limite permitido na Cláusula referente às alterações contratuais e no art. 125 da Lei 14.133/2021;
- r) contratação de menores não autorizadas por lei.
- s) não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.
- t) atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto;

Parágrafo Primeiro: A rescisão do Contrato poderá ser:

- I – Administrativa, nos casos que não decorram da sua própria conduta;
- II - consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;, salvo se houver prática de alguma infração administrativa;
- III – determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

Parágrafo Segundo: A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

Parágrafo Terceiro: A rescisão administrativa acarreta as seguintes consequências, sem prejuízos das sanções previstas:

- I – Assunção imediata do objeto do Contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do CONTRATANTE;
- II – Ocupação e utilização, nos termos da legislação vigente, do local, instalações, equipamentos, material e pessoal empregados na execução do Contrato, necessários à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente.
- III – Execução da garantia contratual para:
 - a) ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução;
 - b) pagamento de verbas trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível;





- c) pagamento das multas devidas à Administração Pública;
- d) exigência da assunção da execução e da conclusão do objeto do contrato pela seguradora, quando cabível;
- IV – Retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CESSÃO E DA SUBCONTRATAÇÃO: A **CONTRATADA** não poderá ceder ou subcontratar totalmente os serviços, objeto deste Contrato, e, parcialmente, só com a prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**, reservando-se que, quando concedida a subcontratação, obriga-se a **CONTRATADA** a celebrar o respectivo Termo de Contrato com inteira obediência aos Termos do Contrato Original firmado com o **CONTRATANTE** e sob a sua exclusiva responsabilidade, reservando-se, ainda, ao **CONTRATANTE** o direito de, a qualquer tempo, dar por terminado o subcontrato, sem que caiba à subcontratada motivos para reclamar indenização ou prejuízos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DAS PENALIDADES:

Parágrafo Primeiro - À **CONTRATADA** poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, de acordo com o Título IV, Capítulo I da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo do direito à rescisão do Termo de Contrato e às perdas e danos, ficando garantida a prévia defesa da **CONTRATADA**, nos termos da Lei, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da comunicação do ato, pela autoridade competente:

- a) advertência, exclusivamente pela prática de infração administrativa disposta no Inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133, se não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- b) multa moratória de 1% (um por cento) do valor do Contrato, por dia de atraso não satisfatoriamente justificado na execução dos serviços;
- c) multa de **(entre 0,5% a 30%)** do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no Art. 155 da Lei 14.133/2021
- d) caso a data da entrega final dos serviços atrase por culpa da **CONTRATADA**, será aplicada pelo **CONTRATANTE** multa correspondente a 1% (um por cento) sobre o valor deste Contrato, por dia de atraso.
- e) impedimento de licitar e contratar com o **CONTRATANTE**, pelo prazo de até 03 (três) anos, nos casos das infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, VI e VII do caput do Art. 155 da Lei 14.133/2021. A penalidade será publicada no Diário Oficial do Município de Manaus;
- f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3(três) anos e máximo de 6(seis) anos ou até promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, nos casos das infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII .





Parágrafo Segundo: A reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade será admitida sempre que a **CONTRATADA** cumprir cumulativamente os requisitos dispostos no Art. 163 da Lei 14.133/2021.

Parágrafo Terceiro: A sanção estabelecida na alínea “f” é de competência exclusiva da autoridade competente, facultada a defesa da **CONTRATADA** no respectivo processo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis da intimação, podendo a reabilitação ser requerida após 03 (três) anos de sua aplicação

Parágrafo Quarto: As sanções previstas nas alíneas “a”, “e”, e “f”, desta cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea “c”.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS MULTAS

As multas previstas deverão ser recolhidas através de DAM (Documento de Arrecadação Municipal), em uma das agências do Banco Bradesco S/A, dentro do prazo improrrogável de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data da notificação, em favor do Município de Manaus. Essa notificação ocorrerá ou através de publicação no Diário Oficial ou através do recebimento pela **CONTRATADA** do competente aviso.

Parágrafo Primeiro: Se no prazo previsto na Cláusula anterior, não for providenciado o recolhimento da multa, a **CONTRATANTE**, a seu critério, procederá ao desconto da garantia, se houver, ou promoverá sua cobrança, conforme disposto na CLÁUSULA VIGÉSIMA

Parágrafo Segundo: As multas não têm caráter compensatório e, assim, o pagamento das mesmas não eximirá a **CONTRATADA** de responsabilidade pelas perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

Parágrafo Terceiro: A aplicação das multas aqui referidas independerá de qualquer interpelação, notificação ou protesto judicial, sendo exigível desde a data do ato, fato ou omissão que tiver dado causa à notificação extrajudicial.

Parágrafo Quarto: Nenhum pagamento será feito à **CONTRATADA** na ocorrência de pagamento de multa pendente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS: Cabem, dos atos do **CONTRATANTE** decorrentes da Lei e do presente Contrato:

- I – Recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata, no caso de rescisão unilateral;
- II – Pedido de Reconsideração, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação, relativamente a ato do qual não caiba recurso hierárquico;
- III – Recurso Administrativo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da intimação do ato, no caso da aplicação das sanções administrativas de advertência, multa e





impedimento de licitar e contratar, alíneas “a”, “b”, “c”, “d” e “e”, da Cláusula 11º deste contrato;

IV – Pedido de reconsideração de decisão da autoridade competente, acerca da declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o CONTRATANTE, apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da intimação do ato.

Parágrafo Primeiro: O recurso de que trata o inciso I será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

Parágrafo Segundo: O recurso de que trata o inciso III desta cláusula será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

Parágrafo Terceiro: O recurso administrativo, inciso II desta cláusula, e o pedido de reconsideração, inciso IV, terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – OUTRAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

A CONTRATADA deve manter, durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Parágrafo Primeiro: **A CONTRATADA** manter-se-á plenamente informada e atualizada sobre a legislação específica ao Contrato e seu objeto.

Parágrafo Segundo: **A CONTRATADA** responderá inteiramente pelo cumprimento, por parte de suas subcontratadas, das instruções contidas nesta Cláusula.

Parágrafo Terceiro: **A CONTRATADA** responderá, por sua conta exclusiva, por todos e quaisquer impostos, taxas e tributos que incidam diretamente sobre si, qualquer que seja a modalidade de sua incidência.

Parágrafo Quarto: Cabe à **CONTRATADA** resguardar e garantir o **CONTRATANTE** contra as infrações do emprego de quaisquer sistemas ou uso indevido de qualquer composição, processo secreto ou invenção patenteados, relativos a equipamentos, técnicas ou materiais que venham a utilizar nas obras e serviços, correndo por sua conta quaisquer indenizações ou despesas decorrentes das infrações desta natureza.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA: É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com outrem/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de





habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS: O presente Contrato poderá ser alterado mediante termo aditivo, com as devidas justificativas, durante sua vigência, nos seguintes casos:

I – Unilateralmente pelo CONTRATANTE:

- a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- b) quando necessária a modificação de valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato nas obras, serviços ou compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos, conforme disposto no Art. 125 da Lei n.º 14.133/2021.

II – Por acordo entre as partes:

- a) quando necessária a modificação do regime de execução, em face da verificação técnica de sua inaplicabilidade, nos termos contratuais originários;
- b) quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado sem contraprestação da execução do objeto;
- c) quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;
- d) para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

Parágrafo Primeiro: Eventuais serviços adicionais cujos preços unitários não constem da proposta inicial, serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos na letra “b”, inciso I desta Cláusula, atendidos aos preços de mercado.

Parágrafo Segundo: No caso de supressão do objeto, se a CONTRATADA já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, estes deverão ser pagos pelo CONTRATANTE, pelos custos de aquisição regularmente comprovados e





monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

Parágrafo Terceiro: Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada e significativa repercussão nos preços contratados, implicarão na revisão desses para mais ou para menos, conforme o caso.

Parágrafo Quarto: Em havendo alteração unilateral deste Contrato, que aumente os encargos da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico - financeiro inicial.

Parágrafo Quinto: As atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato, podendo ser registrado por simples, apostila, dispensando-se a celebração de aditamento, nos termos do art. 136 da Lei n.º 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA EXECUÇÃO E DO RECEBIMENTO: O CONTRATANTE e a CONTRATADA manterão os entendimentos necessários para a execução deste Contrato, sempre por intermédio da Secretaria Municipal de, nos termos do art. 140 da Lei n.º 14.133/2021, que acompanhará e fiscalizará os trabalhos através do órgão, comissão ou funcionário designado, que terão autoridade para exercer, em seu nome, toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização da execução contratual.

Parágrafo Primeiro – À Fiscalização compete, entre outras atribuições:

- I – solicitar à CONTRATADA e a seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento deste Contrato e anexar ao processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem as solicitações de providências;
- II- acompanhar os fornecimentos ou a prestação de serviços, atestar seu recebimento definitivo e indicar as ocorrências de indisponibilidade dos serviços;
- III – encaminhar os documentos que relacionem as importâncias relativas a multas aplicadas à CONTRATADA, bem como os referentes a pagamentos.

Parágrafo Segundo – A ação da Fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

Parágrafo Terceiro – O objeto desta licitação será recebido por servidor da Administração ou Comissão designada pelo CONTRATANTE composta de, no mínimo 3 (três) servidores municipais, que procederá na forma do art. 140 da Lei n.º 14.133/2021.





Parágrafo Quarto – Caso as especificações dos serviços prestados não sejam compatíveis, a critério do CONTRATANTE o(s) mesmo(s) deverão ser trocado(s) ou reparado(s) das inconformidades dentro do prazo de dias. Em caso de a CONTRATADA continuar a apresentar e prestar serviços que não estejam em conformidade com as especificações, o fato será considerado como inexecução total, gerando rescisão da contratação com a consequente aplicação das penalidades cabíveis ao caso.

Parágrafo Quinto – Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados na legislação pertinente, e a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações deverá ser recebida contemporaneamente ao fato que a ensejar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – RECURSOS AO JUDICIÁRIO: Serão inscritos como dívida ativa da FAZENDA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE MANAUS os valores não pagos espontânea ou administrativamente, correspondentes às importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à CONTRATADA, inclusive perdas e danos ou prejuízos que lhe tenham sido acarretados pela execução ou inexecução total ou parcial do Contrato e cobrados em processo de execução. Caso o CONTRATANTE tenha de recorrer ou comparecer em juízo para haver o que lhe foi devido, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, além do principal débito, das despesas de processos e honorários advocatícios, estes fixados desde logo em 20% (vinte por cento).

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICIDADE: O presente Contrato será publicado sob a forma de extrato no Diário Oficial do Município no Município de Manaus, nos termos do Art. 175 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO CONTROLE: O CONTRATANTE providenciará, nos prazos legais, a remessa de exemplares do presente contrato à PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO, ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS. O CONTRATANTE não se responsabilizará por indenização de qualquer natureza em decorrência de atos ou fatos vinculados à FISCALIZAÇÃO e ao Controle da Execução Orçamentária e da Administração Financeira.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA CONTRATADA: Este Contrato fica vinculado aos termos do Edital de.....e seus anexos e à Proposta da Contratada, os quais constituem parte de instrumento independente de sua transcrição.





CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO FORO: E, para quaisquer questões judiciais ou extrajudiciais oriundas do presente contrato, fica eleito o Foro da Comarca de Manaus, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, às quais, depois de lidas, são assinadas pelas representantes das partes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADO**, e pelas testemunhas abaixo:

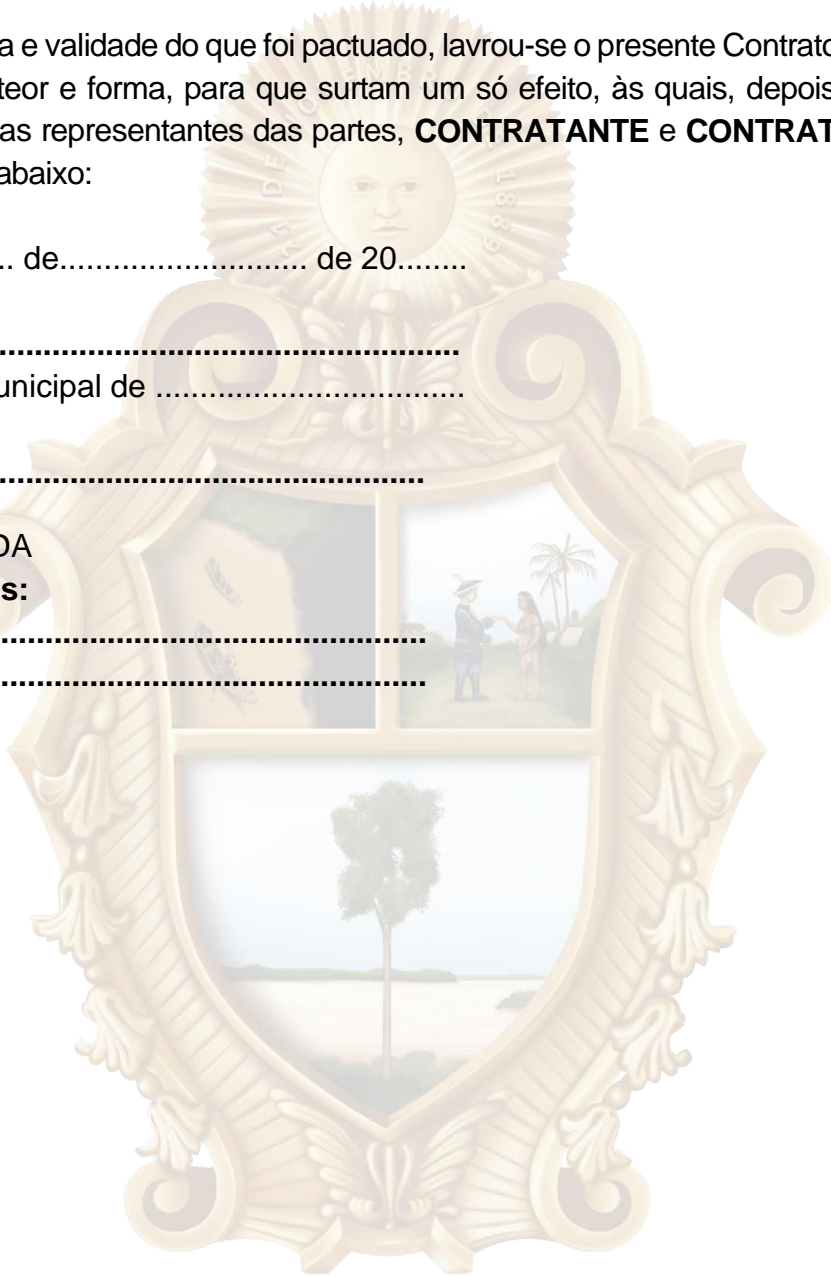
Manaus, de..... de 20.....

.....
Secretário Municipal de

CONTRATADA
Testemunhas:

1-.....

2-.....



CML
Comissão Municipal
de Licitação



Prefeitura de
Manaus

Endereço: Av. Djalma Batista, Nº 1.719, 19º andar, Torre Business,
Edifício Atlantic Tower - Chapada - Cep: 69.050-010
Telefone: +55 (92) 98802-3847
Email: cml.se@manaus.am.gov.br

ANEXO V



TERMO DE REFERÊNCIA





Termo de Referência (TR)

(TR) nº 001/2025 – DEAAR/SUBREC/SEMEF

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de natureza contínua com gerenciamento de *Call Center* com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de *web chat* junto ao Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa, para atender a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF.

Manaus, 28 de maio de 2025



TERMO DE REFERÊNCIA

1) IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

1.1. Dados da Organização

Órgão/Entidade	Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF
CNPJ:	04.312.658/0001-90
Endereço:	Av. Brasil, 2971 – Compensa I
Fone:	3625-7151
CEP:	69.036-110
Cidade:	Manaus – AM

1.2. Direção Maior

NOME: Clécio da Cunha Freire

CARGO: Secretário Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação

2) IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

2.1. Documento de Formalização da Demanda (DFD)

Documento: “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de natureza contínua com gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de web chat junto ao Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa, para atender a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF”.

Data: 23/04/2025

2.2. Dados do Demandante

Nome: Achiles de Araújo Malveira

Cargo: Diretor do Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa

Matrícula: 080.164 - 0A

Unidade Administrativa: DEAAR

Telefone: 3672-4646

E-mail: achiles.malveira@manaus.am.gov.br

3) EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Equipe de Planejamento da Contratação

FUNÇÃO	NOME	MATRÍCULA	SETOR
Integrante Área Requisitante	Achiles de Araújo Malveira	080.164 - 0A	Diretor do Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa





Integrante Área Técnica	Edmar Monteiro de Almeida	002.731 – 6A	Gerente de Cobrança Administrativa
Integrante Área Administrativa	Eneas Abebe Bikila Silva	130.393 – 7B	Assistente Técnico Fazendário

4) IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO/DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Título

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de natureza contínua com gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de web chat junto ao Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa, para atender a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF.

4.2. Identificação do Objeto

Item	Descrição do Bem	Código Material	Quantidade	Und. de medida
1	SERVIÇO DE TELEFONISTA , Características: especializado em atendimento telefônico e webchat, na forma pessoal e eletrônica, cumprindo 30 horas semanais, Características Adicionais: conforme Projeto Básico/Termo de Referência.	ID 502956	15	Posto
2	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE SOFTWARE , Características: especializado em software de banco de dados para call center, Características Adicionais: conforme Projeto Básico/Termo de Referência.	ID 502958	01	Serviço
3	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE SOFTWARE , Características: especializado em software de webchat para call center, Características Adicionais: conforme Projeto Básico/Termo de Referência	ID 502959	01	Serviço
4	SERVIÇO DE ENCARREGADO , Características: especializado na gestão, controle e coordenação de postos de atendimento telefônico e webchat, cumprindo 40 horas semanais, Características Adicionais: conforme Projeto Básico/Termo de Referência.	ID 511894	01	Posto

5) FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. Contextualização

A Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação - SEMEF, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população de Manaus, busca atender as demandas de forma eficiente e acessível, garantindo a informação correta acerca dos procedimentos e processos executados.



O presente Termo de Referência tem como finalidade apresentar a necessidade, os requisitos e as justificativas para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de natureza contínua com gerenciamento de Call Center, com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de "web chat", junto ao Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa, para atender a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação (SEMEF) da Prefeitura de Manaus.

A presente contratação se justifica pela impossibilidade de prorrogação do Contrato nº 005/2020, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

5.2. Necessidade/Demanda

Nesse contexto, o serviço de Call Center, com atendimento telefônico e online (webchat), é fundamental para:

- Facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços da SEMEF, oferecendo um canal de comunicação direto e eficiente.
- Reduzir o tempo de espera para atendimento, evitando que o contribuinte se depare com situações desgastantes.
- Esclarecer dúvidas e fornecer informações sobre os serviços oferecidos pela SEMEF, como procedimentos, documentação necessária, prazos, etc.
- Receber e registrar sugestões e reclamações dos cidadãos, permitindo a identificação de problemas e a melhoria contínua dos serviços.
- Realizar atendimento ativo para responder a demandas pendentes, remarcar atendimentos, realizar campanhas informativas e educativas, entre outros.
- Integrar os diferentes canais de atendimento da SEMEF, oferecendo uma experiência unificada e consistente aos cidadãos.

A contratação de uma empresa especializada em Call Center permitirá que a SEMEF foque em suas atividades principais, enquanto o atendimento ao público é realizado por profissionais qualificados e experientes.

5.3. Motivação

A Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação SEMEF, com o objetivo de continuar aprimorando a quantidade e a qualidade dos serviços prestados à população, busca contratar uma empresa de serviços especializados para atender as demandas atuais, mediante a disponibilização de recursos humanos qualificados para o atendimento ao público por meio de contato telefônico, comunicação por e-mails e "chat". Com essa iniciativa, a SEMEF pretende oferecer serviços mais eficientes à população, garantindo a informação correta acerca dos procedimentos e processos executados.

A atual gestão da SEMEF possui como missão "Administrar a receita tributária promovendo a justiça fiscal, a excelência no atendimento ao contribuinte e o bem-estar social e econômico dos cidadãos". Para atender a esta missão várias ações são disponibilizadas aos contribuintes, entre as



quais, o atendimento agendado presencial, o Portal de informações e Serviços, o agendamento ao atendimento eletrônico, o funcionamento de um "Call Center", com atendimento via "web chat", dentre outras.

O pleno funcionamento do atendimento SEMEF, através do número 156, permite que o contribuinte possa facilmente memorizar e utilizar chamadas para obter informações sobre os serviços oferecidos pela SEMEF. A utilização do 156 tem ajudado a resolver inúmeros problemas e reclamações, evitando, assim, que o contribuinte, venha a se deparar com situações desgastantes como, por exemplo, ficar horas aguardando para que um atendente possa atender o telefone ou ramal sempre dando ocupado. A utilização também do 0800 é um fator importante para os contribuintes domiciliados fora do município de Manaus

O gerenciamento contínuo dos serviços de atendimento telefônico e atendimento via "web chat" pela Subsecretaria de Receita - SUBREC tem sido facilitado, uma vez que a empresa estará prestando esse serviço em sala no próprio prédio da Central do SEMEF ATENDE. Esse mecanismo tem contribuído para que a SEMEF alcance suas metas de bom atendimento, através do atendimento ao público presencial e dos canais de comunicação mais eficientes para os contribuintes.

5.4. Estimativa da Demanda

A estimativa de demanda para um call center é um processo crucial para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao cliente. Ao dimensionar adequadamente os recursos, como o número de atendentes, a capacidade dos sistemas e a infraestrutura de suporte, é possível evitar longos tempos de espera, garantir a resolução de problemas e otimizar os custos.

Para realizar a estimativa de demanda, foram considerados os seguintes dados:

- **15 postos de telefonista:** Responsáveis pelo atendimento telefônico aos clientes.
- **1 serviço de gerenciamento de software (banco de dados):** Suporta o armazenamento e a gestão das informações dos clientes e das interações com o call center.
- **1 serviço de gerenciamento de software (webchat):** Permite o atendimento aos clientes por meio de chat online.
- **1 posto de encarregado:** Responsável pela gestão, controle e coordenação dos postos de atendimento telefônico e webchat.

5.5. Parcelamento da Solução/Objeto

A Lei nº 14.133/2021, que institui as novas normas para licitações e contratos administrativos, traz em seu artigo 47 importantes diretrizes para o parcelamento de objetos em licitações de serviços. O dispositivo legal estabelece que o parcelamento deve ser considerado quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

Analisando o contexto da contratação de um serviço de call center para a SEMEF, podemos identificar os seguintes pontos relevantes para a decisão sobre o parcelamento:

- **Natureza do serviço:** A prestação de serviços de call center, por sua complexidade e necessidade de integração com diversos sistemas, pode ser considerada um objeto único e indivisível. O parcelamento poderia comprometer a eficiência e a qualidade do serviço.



- **Economicidade:** A contratação de uma única empresa para prestar o serviço completo pode gerar economias de escala, uma vez que a empresa poderá otimizar seus recursos e oferecer um preço mais competitivo.
- **Complexidade técnica:** A integração do sistema de call center com os sistemas internos da SEMEF exige um conhecimento técnico especializado e uma visão integrada do processo. O parcelamento poderia dificultar essa integração e gerar custos adicionais.
- **Viabilidade técnica:** O parcelamento só seria viável se cada parte do serviço pudesse ser executada de forma independente, sem comprometer a qualidade do serviço final.

Considerando os pontos acima, a contratação de um serviço de call center para a SEMEF deve ser realizada de forma não parcelada. A justificativa para essa decisão se baseia nos seguintes argumentos:

- **Integridade do serviço:** O serviço de call center é um conjunto de atividades interligadas que visam atender às demandas dos cidadãos de forma eficiente e eficaz. O parcelamento poderia comprometer a fluidez do processo e a qualidade do atendimento.
- **Economia de escala:** A contratação de uma única empresa para prestar o serviço completo permite a obtenção de melhores condições comerciais e a otimização dos recursos.
- **Responsabilização:** A contratação de uma única empresa facilita a responsabilização por eventuais falhas na prestação do serviço.

O não-parcelamento da contratação do serviço de call center para a SEMEF **é a opção mais adequada**, pois garante a integridade do serviço, a eficiência na prestação e a otimização dos recursos. Essa decisão está em conformidade com os princípios da Lei nº 14.133/2021, que preconiza a busca pela melhor solução para a administração pública.

5.6. Estudo Técnico Preliminar

O presente Termo de Referência foi formulado conforme as análises e definições do Estudo Técnico Preliminar nº 001/2025 – DEAR/SUBREC/SEMEF – Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de natureza contínua com gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de web chat junto ao Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa, para atender a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF.

5.7. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Organizacionais

Conforme estabelece a Lei nº 14.133, de 01/04/2021, as aquisições e contratações deverão constar de planejamento definido para as diversas demandas do órgão. Esse planejamento é identificado pelo Plano de Contratações Anual (PCA) e é ele que subsidia a elaboração das leis orçamentárias dos órgãos públicos.

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratação Anual 2025, conforme detalhado a seguir:

- ID PCA no PNCP: 04312658000190-0-000001/2025.
(<https://pncp.gov.br/app/pca/04312658000190/2025>);



- II. Data de Publicação no PNCP: 29/11/2024;
- III. Id do item no PCA: 88 a 91
- IV. Classe/Grupo: Serviços de Telefonista, de Encarregado e de Gerenciamento de Software.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS
Objetivos Estratégicos/Ações/Metas
EIXO ESTRATÉGICO: EFICIÊNCIA DA GESTÃO
PROGRAMA FINALÍSTICO: GESTÃO ADMINISTRATIVA
AÇÃO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PARA MANUTENÇÃO FUNCIONAL

6) ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos de Negócio

Requisitos Normativos/Legais

Lei nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos, bem como outras normas federais, estaduais e municipais aplicáveis.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): A empresa contratada deverá demonstrar conformidade com a LGPD, garantindo a segurança e privacidade dos dados pessoais dos contribuintes.

Lei de Acesso à Informação: A empresa deverá garantir o acesso à informação pública, conforme previsto na legislação.

Normas técnicas: A solução deverá atender às normas técnicas aplicáveis, como as da ABNT.

Legislação trabalhista: A empresa contratada deverá cumprir todas as normas trabalhistas aplicáveis aos seus funcionários.

Requisitos Humanos

Atendentes: Profissionais qualificados e experientes em atendimento ao público, com habilidades de comunicação, empatia e capacidade de resolver problemas e conhecimento em ferramentas de call center.

Encarregado: Profissional com experiência em gestão de equipes de call center, responsável por coordenar e supervisionar os atendentes, garantir a qualidade do atendimento e o cumprimento das metas estabelecidas.

Requisitos de Infraestrutura e Tecnologia

Software: Solução completa de software (front-end CRM) licenciado, com banco de dados e hardware (base discadora externa via USB) para gerenciamento do call center, incluindo módulos receptivo, ativo e de encarregado, com funcionalidades específicas para cada tipo de atendimento, permitindo campanhas simultâneas, discagem automática, gravação de mensagens, monitoração online, suporte a pesquisas, campos customizáveis, gravação de ligações e plataforma aberta para integração com outros sistemas da SEMEF.



Sistema de Web Chat: Software que permita personalizar perguntas, ter múltiplas sessões de chat, mensagem off-line e outras funcionalidades para interação eficiente com o contribuinte.

Equipamentos: Telefones, computadores, headsets e demais equipamentos necessários para o funcionamento do call center, em quantidade suficiente para atender a demanda. A empresa contratada arcará com os equipamentos necessários, os quais deverão ser compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas.

Mobiliários: Ficará a cargo, também, da empresa contratada a disponibilização do mobiliário necessário para atender os funcionários do call center, devendo esse mobiliário (mesas, cadeiras e armários) contribuir para a segurança, saúde e bem-estar de seus colaboradores, além de atender o mínimo estabelecido pelas normas técnicas da ABNT que regem a matéria, quanto à ergonomia (NBR 13962 e alterações) e quanto à estabilidade, resistência e durabilidade (NBR 15786 e alterações).

Infraestrutura: Espaço físico adequado para instalação do call center, com Layout funcional, iluminação, ventilação, segurança e acessibilidade. Cabe à SEMEF a disponibilização de espaço físico necessários e suficiente para abrigar até 15 (quinze) posições de atendimento, simultaneamente, além de espaço para abrigar o encarregado, correspondendo a 16 (dezesesseis) funcionários da empresa que executarão o contrato.

Requisitos de Serviços

Atendimento telefônico e online (web chat): Atendimento ativo e receptivo, de forma humana e eletrônica (URA), com 2 graus de complexidade (multi-perfil e exclusivo), nos horários de funcionamento da SEMEF, incluindo feriados locais e nacionais para atendimento eletrônico (URA).

Níveis de serviço (SLA): Metas de desempenho a serem definidas em comum acordo entre as partes, após os primeiros 60 dias de operação, como tempo médio de espera, taxa de atendimento, taxa de resolução de demandas, satisfação do cliente acima de 98%, etc.

Relatórios gerenciais: Elaboração de relatórios mensais detalhados, com análise do volume de ligações, contatos recebidos e atendidos, por serviço e por habilidade (skills).

Capacitação e treinamento: os funcionários da empresa deverão possuir conhecimento abrangente no uso dos sistemas de atendimento, softwares de CRM (Customer Relationship Management), plataformas de comunicação (telefone, chat, e-mail, etc.) e outras ferramentas tecnológicas específicas para a operação do call center.

Substituição de funcionários: Garantia de substituição imediata de funcionários em caso de faltas, com profissionais devidamente treinados.

Sigilo e confidencialidade: Garantia de sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do contrato.

Requisitos Específicos para a SEMEF

Integração com sistemas da SEMEF: A solução de software deve permitir a integração com outros sistemas já existentes na SEMEF.

Acesso aos dados da SEMEF: A empresa contratada deve ter acesso aos dados da SEMEF necessários para a prestação dos serviços, mediante autorização e em conformidade com as normas de segurança.



Cumprimento das normas e procedimentos da SEMEF: A empresa contratada deve respeitar as normas e os procedimentos de controle e acesso às dependências da SEMEF.

Treinamento: A SEMEF deverá fornecer treinamento aos funcionários do call center envolvidos no projeto, referente aos sistemas e demais ferramentas de uso interno da secretaria, em data e local a serem definidos após o início da prestação dos serviços.

Requisitos Ambientais

A CONTRATADA deve promover a teleconferência e outras ferramentas de comunicação digital para reduzir a necessidade de deslocamentos físicos, incentivando assim a redução de emissões de gases poluentes.

Quanto à eficiência energética, os equipamentos devem possuir certificação de eficiência e/ou comprovação de baixo consumo de energia, otimizando o uso deste recurso energético.

Outros Requisitos

Atestado de capacidade técnica: A empresa deve apresentar atestados que comprovem a experiência na prestação de serviços similares, com quantidade mínima de 10% do proposto.

Habilitação: A empresa deve apresentar documentos que comprovem a regularidade jurídica, fiscal e trabalhista.

Garantia contratual: A SEMEF poderá exigir garantia contratual, como caução, seguro-garantia, etc., para assegurar o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

Disponibilidade: O serviço de call center deverá estar disponível durante o horário de funcionamento da SEMEF.

Escalabilidade: O sistema deve ser capaz de atender a um aumento da demanda.

Segurança: As informações dos cidadãos devem ser protegidas de acordo com as normas de segurança da informação.

Relatórios: A empresa contratada deverá gerar relatórios periódicos sobre o desempenho do serviço.

Linguagens: A solução deve suportar as línguas utilizadas no atendimento (português).

Suporte técnico: A empresa deverá oferecer suporte técnico 24 horas, 7 dias por semana, para garantir a continuidade do serviço.

6.2. Requisitos da Fiscalização do Serviço

Será criada a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do serviço objeto do presente Termo de Referência, a ser designada através de ato oficial da CONTRATANTE;

Após a data da assinatura do contrato a CONTRATANTE deverá promover reunião inicial, devidamente registrada em Ata, para dar início à execução do serviço, com o esclarecimento das obrigações contratuais, em que estejam presentes os membros da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato e o representante designado pela CONTRATADA;

O Município de Manaus poderá rejeitar, no todo ou em parte, o objeto e ou serviço fornecido em desacordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência, fixando prazo para regularização;



A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do objeto do presente Termo de Referência poderá fazer uso de Ofícios escritos e/ou mensagens eletrônicas (e-mail) para agilizar a comunicação entre as partes e para demais providências que se façam necessárias;

As decisões e providências que ultrapassarem a competência da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

6.3. Dos Custos Operacionais a Serem Computados

A CONTRATADA deverá apresentar Planilha de custos e formação de preços, conforme Anexo I e II constantes do presente Termo de Referência, no momento da apresentação da Proposta de Preços;

Os preços a serem apresentados deverão estar diretamente relacionados a prestação de serviços de gerenciamento de Call center, com a inclusão de todas as despesas com mobiliário, equipamentos, mão de obra e treinamento, além de despesas com uso de softwares e atualizações.

6.4. Do Local de Execução do Serviço

O serviço será prestado no Complexo SUBREC/SEMEF, no prédio onde funciona a Unidade Manaus Atende – SEMEF, na Rua Japurá, nº 493-A, Centro.

A sala da Central de Atendimento Telefônico já está preparada e possui condições de atender até 16 (dezesseis) pessoas entre 15 (quinze) atendentes e 1 (um) encarregado, conforme foto abaixo:



Imagem ilustrativa que demonstra o local onde é realizado o Call Center, com 15 baias de atendentes e 1 baia para o posto de encarregado.



6.5. Condições de aquisição e pagamento

A equipe de planejamento envolvida na elaboração do presente Termo de Referência esteve atenta para as prudências necessárias na fase de planejamento e de instrução do processo administrativo, sobretudo aos cuidados exigidos quanto às condições de aquisição e pagamento, de forma a atender o disposto no art. 40, Inciso I, da citada Lei nº 14.133 de 01/04/2021, que enfatiza que tais condições deverão ser semelhantes às do setor privado.

No caso do processo de compras no âmbito da administração municipal, cujo procedimento utilizado tenha similaridade com o procedimento no âmbito privado, o presente Termo de Referência destaca que o formato adotado para a definição do preço médio da contratação segue padrões aplicáveis, tanto para os entes públicos quanto para as empresas. A pesquisa será sempre por melhores preços, qualidade, desempenho, prazo de entrega, e garantia oferecida, dentre outros.

Com relação ao prazo estabelecido para pagamento de produtos adquiridos e serviços contratados a administração deve seguir os ditames da norma em vigência, atentando para o prazo máximo de inadimplemento por parte da Administração de dois meses (artigo 137, §2º, inciso IV).

A Lei nº 14.133/2021 em seu art. 141 estabelece que para o pagamento deverá ser observada a ordem cronológica, o que garante, não só o acatamento da norma vigente, mas também a transparência ao procedimento de compra, em que passos importantes para o efetivo pagamento deve ser seguidos, mediante:

- Apresentação de Nota Fiscal, Requerimento, Recibo (1 via), Certidões Negativas atualizadas (Dívida Ativa da União, Contribuições Previdenciárias, Débitos trabalhistas, FGTS, SEFAZ e Prefeitura de Manaus) e Documento de Arrecadação Municipal (DAM), devidamente pago;
- Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados, em até 30 (trinta) dias consecutivos, após a aceitação definitiva da entrega dos serviços (Nota Fiscal atestada pela contratante), mediante depósito em conta corrente, por meio de Ordem Bancária, desde que não haja fator impeditivo a que a contratada tenha dado causa;

Em resumo, a equipe de planejamento entende que as condições estabelecidas para contratação e pagamento de produtos e serviços, tanto pelo ente público quanto por empresas, possuem condições similares, pois existe sempre a preocupação de serem adotados todos os cuidados para a escolha do fornecedor e o efetivo pagamento.

7) ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

As especificações técnicas do objeto já estão contempladas no item 6.1 – Requisitos de Negócio.

8) ESTIMATIVAS DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Metodologia de Apuração de Custos

Para garantir a transparência e a eficiência no processo de contratação, foi realizada uma pesquisa de mercado junto a diversas empresas do setor. Essa pesquisa teve como objetivo obter uma base de preços atualizada e condizente com a realidade do mercado, proporcionando um valor estimativo justo e competitivo para a contratação em questão, conforme Anexo IV – PROPOSTAS COMERCIAIS.



9) FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Modalidade da Licitação, Critério de Julgamento, Regime de Execução ou Forma de Fornecimento

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento licitatório na modalidade PREGÃO sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, sendo o regime de execução a empreitada por preço global.

9.2. Do Orçamento Sigiloso

No intuito de assegurar a maior economicidade e garantia de preço, a contratação adotará as regras do orçamento sigiloso, conforme justificativa – Orçamento Sigiloso.

9.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

A CONTRATADA deverá apresentar 01 (um) ou mais Atestados de Capacidade Técnica expedido(s) por Pessoa Jurídica de Direito Público ou privado, apresentado(s) em papel timbrado do emitente, que comprove ter a licitante prestado os serviços de maneira satisfatória e com características e quantidades similares ao objeto do presente Termo de Referência e seus anexos;

Com a finalidade de tornar objetivo o julgamento da documentação de qualificação técnica, considera(m)-se compatível(eis) o(s) atestado(s) que expressamente certifique(m) que a licitante já forneceu/executou pelo menos 10% (dez por cento) das quantidades descritas na proposta de preços apresentada nesta licitação, conforme o modelo do Anexo IV deste Edital;

A licitante poderá apresentar tantos atestados de aptidões técnicas quantos julgar necessários para comprovar que já forneceu objeto similar ao da licitação, destacando-se a necessidade desse(s) atestado(s) demonstrar(em) que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, 10% (dez por cento) da quantidade que está sendo proposta neste Termo de Referência;

No caso de pessoa jurídica de direito público, o(s) atestado(s) deverá(ão) ser assinado(s) pelo titular da pasta ou pelo responsável do setor competente do órgão. Para pessoa jurídica de direito privado, o(s) atestado(s) deverá(ão) ser assinado(s) pelo representante legal;

A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação, mediante decisão motivada do Pregoeiro.

9.4. Participação de Empresas Reunidas Sob Forma de Consórcio

Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei Federal nº 14.133/2021, art. 15 fica aberta a participação de empresas reunidas sob a forma de consórcio, uma vez que o objeto a ser licitado envolve questões de complexidade técnica, ao ponto de haver necessidade de parcelamento do mesmo, através da união de esforços.

10) AMOSTRAS E PROVAS DE CONCEITO

Não aplicável.

11) ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA e CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO



11.1. Plano de Aplicação

Para contratação dos serviços propostos no presente Termo de Referência serão utilizados Recursos do Tesouro – Prefeitura de Manaus (Fonte 1500), assim distribuídos:

Programa/Projeto Atividade	Item	Fonte	Elemento de Despesa
04.122.00011.2011 – Contratação de Serviços para Manutenção Funcional	01	1500	33903701

11.2. Cronograma de Desembolso

N. de Parcelas	Forma de Pagamento		
	() Semestral	(X) Mensal	() Global
01	() Semestral	(X) Mensal	() Global

11.3. Anexos que Acompanham o Termo de Referência

- Anexo I – Planilhas de Custos – Telefonista;
- Anexo II – Planilha de Custos – Encarregado;
- Anexo III – Modelo de Atestado de Capacidade Técnica;
- Anexo IV – PROPOSTAS COMERCIAIS.

12. DO TERMO DE CONTRATO

Para a prestação dos serviços será formalizado Contrato entre as partes, de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 01/04/2021;

O Contrato de serviço de natureza continuada vigorará pelo período de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura do Contrato, prevalecendo a forma avençada entre as partes na negociação;

Enquanto houver necessidade pública a ser atendida através de contratação efetivada mediante assinatura de termo aditivo e persistindo o interesse público e a necessidade vantajosa da contratação o Contrato poderá ser prorrogado nos termos dos artigos 106 e 107, da Lei Federal nº 14.133, de 01/04/2021.

A gestão contratual, em todos os seus termos, será realizada pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização da CONTRATANTE, a ser designada através de Portaria publicada no Diário Oficial do Município.

A Comissão de Fiscalização anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas aos serviços determinando o que for necessário à regularização dos defeitos observados.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da CONTRATANTE deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

O acompanhamento, a fiscalização e o recebimento dos serviços serão exercidos por servidores representantes da Administração, designados em Comissão para este fim, conforme o



disposto no inciso II do art. 128 da Lei Orgânica do Município de Manaus e de acordo com os requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei nº 14.133/2021.

Durante a vigência do contrato a CONTRATADA terá direito à Repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, conforme estabelece o art. 37, inc. XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, se mantidas as condições efetivas da proposta;

A repactuação de preços será utilizada na presente contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos para os quais a proposta se referir, bem como que seja demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada;

A repactuação do contrato em razão de novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos;

O interregno mínimo de 01 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrentes da mão de obra (folha de salários) e estiver vinculada às datas-bases desses instrumentos, sendo recomendável que a repactuação seja formalizada mediante termo aditivo, porquanto a alteração da planilha de composição de custos, afeta as condições contratuais iniciais;

Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação;

As repactuações envolvendo a mão de obra (folha de salários) serão precedidas, obrigatoriamente, de solicitação da CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes do vencimento dos 12 (doze) meses vigentes, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação;

É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

13. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

13.1. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA

Executar o serviço conforme especificações deste Termo de Referência e de sua Proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

Elaborar relatório mensal gerencial que conste, no mínimo, o resultado de uma análise entre o volume de ligações, contatos recebidos e efetivamente atendidos por operadores, por serviço e por skills (habilidades), neste último, em casos de atendimentos exclusivos;

Cumprir as metas de desempenho a serem definidas em comum acordo entre as partes, após os primeiros 60 (sessenta) dias corridos do início da operação. Os relatórios gerenciais servirão como base para definir, entre outros, o Índice de Qualidade do Atendimento (IQA) e o Tempo Médio de Atendimento por Grupo de Serviço (TMA);

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

Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da



CONTRATANTE;

Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada;

Responsabilizar-se integralmente pela prestação dos serviços nos termos da legislação vigente;

Responsabilizar-se pela observância de toda legislação pertinente direta ou indiretamente aplicável ao objeto;

Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação do serviço;

Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da CONTRATANTE;

Acatar as orientações da CONTRATANTE, emanadas pelo fiscal do contrato, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

Cumprir fielmente as cláusulas contratuais e, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos que vier a acontecer atinente a execução do objeto;

Arcar com todas as despesas diretas e indiretas decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas sem qualquer ônus à CONTRATANTE;

Apresentar, mensalmente, o “relatório de falta, ausência e substituição ocorridas no mês”, a ser submetido à apreciação da CONTRATANTE, com o “visto” do setor responsável dos serviços;

Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes do objeto deste Termo de Referência, tais como salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vale-transporte, vale-refeição e outros benefícios exigidos em Convenção Coletiva de Trabalho e por outros que venham a ser criados ou exigidos pelo Governo;

São ônus da CONTRATADA, não podendo ser deduzidas de salários dos empregados destacados ou cobradas da CONTRATANTE, as despesas com aquisição de uniformes ou qualquer equipamento básico, necessário ou inerente à prestação dos serviços;

Manter o pessoal uniformizado, identificando-os através de crachás com fotografia recente;

Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados;

Apresentar, durante toda a execução do Contrato, documentos que comprovem estarem cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas, especialmente, encargos sociais, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;

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

Emitir à CONTRATANTE Nota Fiscal, Requerimento, Recibo (1 via), Certidões Negativas atualizadas (Dívida Ativa da União, Contribuições Previdenciárias, Débitos trabalhistas, FGTS, SEFAZ e Prefeitura Municipal) e Documento de Arrecadação do Município de Manaus (DAM), devidamente pago, acompanhada de relatório detalhado das consultas realizadas contendo nome, CPF, endereço, CEP e telefone, para conferência por parte da comissão de fiscalização dos serviços.



13.2. Deveres e Responsabilidades da CONTRATANTE

Cumprir rigorosamente as condições constantes deste Termo de Referência, devendo os serviços a serem prestados estarem de acordo com as legislações vigentes;

Substituir as suas expensas todos os materiais que apresentarem defeitos de fabricação ou desgastes prematuros;

Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de devolução de produtos entregues em inconformidade com a solicitação, decorrente de danos ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos;

Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das responsabilidades assumidas, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, inclusive despesas de transporte;

Assumir total responsabilidade por qualquer dano causado a CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE em hipótese alguma, responsabilidade;

Fornecer todas as ferramentas, insumos, mão de obra, peças, materiais e equipamentos, eventualmente não mencionados nem especificados e/ou não indicados, porém imprescindíveis à completa e perfeita realização do serviço;

Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato;

Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, bem como atestar na Nota Fiscal/Fatura, a efetiva execução do serviço, por meio da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato;

Permitir acesso aos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, aos locais onde será executado o objeto deste Termo de Referência;

Tomar as providências necessárias visando facilitar o desempenho dos serviços por parte da CONTRATADA;

Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional;

Acompanhar e fiscalizar periodicamente a execução dos serviços constantes deste Termo de Referência e do Contrato;

Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições nos serviços prestados;

Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais;

Antes do início dos serviços, a CONTRATANTE convocará a CONTRATADA para uma reunião inaugural, onde serão tratados todos os assuntos relativos à prestação dos serviços: esclarecimentos a respeito das normas da CONTRATANTE e todas as informações necessárias ao bom desempenho dos serviços prestados; assuntos relativos ao planejamento e execução dos serviços;

Zelar, para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela licitante vencedora, avaliando a qualidade do serviço prestado ou objeto entregue, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, observando para que sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no



processo licitatório, devendo tomar as providências cabíveis para que sejam aplicadas à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais, quando for o caso;

No caso de descumprimento dos compromissos assumidos pela CONTRATADA, comunicar à Comissão Permanente de Ética e Disciplina nas Licitações e Contratos - CED/LC, nos termos da Lei nº 2.954, de 16 de setembro de 2022;

Analisar e atestar os documentos apresentados pela CONTRATADA, quando da cobrança pelos serviços prestados. Caso haja incorreção nos documentos recebidos, os mesmos serão devolvidos à CONTRATADA para as devidas correções e devolvidos à CONTRATANTE para análise, ateste e pagamento;

Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados em até 30 (trinta) dias úteis contados, mediante apresentação de Nota Fiscal, Requerimento, Recibo (1 via), Certidões Negativas atualizadas (Dívida Ativa da União, Contribuições Previdenciárias, Débitos trabalhistas, FGTS, SEFAZ e Prefeitura de Manaus) e Documento de Arrecadação Municipal (DAM), devidamente pago, após constatado o cumprimento das obrigações por parte da CONTRATADA;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da CONTRATANTE deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

14) DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 14.133/2021 e legislação em vigor aplicável à espécie em vigor.

A Prefeitura de Manaus reverterá 1% (um por cento) do valor total do pagamento, realizado ao fornecedor ou ao prestador, ao FUMIPEQ (Fundo Municipal de Empreendedorismo e Inovação), em consonância ao art. 2º da Lei n. 2.476, de 09 de julho de 2019;

O Fundo Manaus Solidária – FMS em consonância com o inciso I, art. 8º da Lei nº 2.218/2017 c/c a Lei 2.389/2019, de 04 de janeiro de 2019, que estabelece: "produto resultante de cinco décimos por cento (0,5%) sobre os valores de pagamentos realizados pelo Município de Manaus relativo ao fornecimento de bens, serviços e construção de obras, exceto os realizados por meio de convênios com o Estado ou a União".

15) APROVAÇÃO

Declaramos que este Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 14.133/2021.

INTEGRANTE REQUISITANTE

Manaus-Amazonas, 28 de maio de 2025.

(Assinado eletronicamente)

Achiles de Araújo Malveira

Diretor do Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa

DEARR/SUBREC/SEMEF





INTEGRANTE TÉCNICO

Manaus-Amazonas, 28 de maio de 2025.

(Assinado eletronicamente)

Edmar Monteiro de Almeida
Gerente de Cobrança Administrativa
GECOB/DEAAR/SUBREC/SEMEF

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

Manaus-Amazonas, 28 de maio de 2025.

(Assinado eletronicamente)

Eneas Abebe Bikila Silva
Assistente Técnico Administrativo
GEPCA/DGEOP/DEPAD/SEMEF

DESPACHO DE APROVAÇÃO

REFERENTE: Trata o **Termo De Referência** da Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de natureza contínua com gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de web chat junto ao Departamento de Atendimento, Arrecadação e Cobrança Administrativa, para atender a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF.

APROVO o TERMO DE REFERÊNCIA como apresentado.

Manaus-Amazonas, 28 de maio de 2025.

(Assinado eletronicamente)

Clécio da Cunha Freire
Secretário de Finanças, Planejamento e Tecnologia da Informação
SEMEF



**ANEXO I**

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Serviço: Gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de web chat.		
Empresa:		
Nº da Proposta:		
APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA		
1. Data de apresentação da proposta:		
2. Município/UF:		
3. Nº de meses de execução contratual: 12 meses		
IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar
Telefonista	Posto (6 horas por dia)	15
Ano Acordo, Convenção Coletiva:		Registro no MTE:
COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS DE MÃO DE OBRA		
Categoria Profissional: Telefonista - 30 horas semanais		
REMUNERAÇÃO	Valor em R\$	
Salário- Base		
Total da remuneração		
Data base da categoria (dia/mês/ano)		
ENCARGOS SOCIAIS		
Grupo "A"	%	R\$
INSS		
SESI ou SESC		
SENAI OU SENAC		
INCRA		
SALÁRIO- EDUCAÇÃO		
FGTS		
SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO/SAT/ INSS		
SEBRAE		
Total		
Grupo "B" - Custos de Reposição	%	R\$





Férias Gozadas		
Auxílio Enfermidade		
Auxílio Enfermidade mais de 15 dias		
Licença Paternidade		
Acidente de trabalho		
Faltas legais		
Treinamento NR5		
Total		

Grupo "C" - Das Verbas Indenizatórias	%	R\$
1/3 Férias Constitucional		
13° Salário		
Aviso-Prévio Trabalhado		
Total		

Grupo "D" - Verbas Rescisórias	%	R\$
Aviso Prévio Indenizado		
Complemento Aviso Prévio		
Reflexos 13° Salário e Férias		
Indenização Compensatória		
Contribuição social art. 1° Lei 110/91		
Indenização adicional		
Férias Indenizadas ou Proporcionais		
Adicional de Férias Indenizadas ou Proporcionais		
Total		

Grupo "E"	%	R\$
Abono Pecuniário		
1/3 Constitucional do Abono Pecuniário		
Total		

Grupo "F"	%	R\$
FGST s/ Aviso Prévio Indenizado		
Incidência de Encargos Grupo "A" s/ Aviso-Prévio Ind.		
Incidência sobre Salário Maternidade		
FGTS 1/12 13° Salário Indenizado		
Incidência do Grupo "A" sobre Grupo B+C		
Total		

Total Encargos Sociais		
-------------------------------	--	--





Total Remun + Enc.Soc	
------------------------------	--

INSUMOS	R\$
Uniforme / EPI	
Alimentação (com participação de 10% do empregado)	
Cesta Básica	
Transporte (participação do empregado - 6% sal. base)	
Assistência social e familiar (conf. Convenção Coletiva)	
Total dos insumos	
Total Remun+Enc. Soc.+Insumos	

LUCRO E DESPESAS INDIRETAS (LDI)	%	R\$
Despesas Administrativas		
Lucro Bruto		
Total		

TRIBUTOS	Percentual	R\$
ISSQN		
COFINS		
PIS		
Total dos Tributos		

Valor Mensal por posto de serviço = R\$	
Total de Postos de Serviços =	15
Valor mensal a ser contratado = 15 postos x R\$ =	
Valor anual a ser contratado = 12 meses x 15 postos x R\$ =	





ANEXO II

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Serviço: Gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de web chat.		
Empresa:		
Nº da Proposta:		
APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA		
1. Data de apresentação da proposta:		
2. Município/UF:		
3. Nº de meses de execução contratual: 12 meses		
IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar
Encarregado de Serviços	posto (8 horas por dia)	1
Ano Acordo, Convenção Coletiva:	Registro no MTE:	
COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS DE MÃO DE OBRA		
Categoria Profissional: Encarregado de Serviços - 40 horas semanais		
REMUNERAÇÃO		Valor em R\$
Salário- Base		
Total da remuneração		
Data base da categoria (dia/mês/ano)		
ENCARGOS SOCIAIS		
Grupo "A"	%	R\$
INSS		
SESI ou SESC		
SENAI OU SENAC		
INCRA		
SALÁRIO- EDUCAÇÃO		
FGTS		
SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO/SAT/ INSS		
SEBRAE		
Total		





Grupo "B" - Custos de Reposição	%	R\$
Férias Gozadas		
Auxílio Enfermidade		
Auxílio Enfermidade mais de 15 dias		
Licença Paternidade		
Acidente de trabalho		
Faltas legais		
Treinamento NR5		
Total		

Grupo "C" - Das Verbas Indenizatórias	%	R\$
1/3 Férias Constitucional		
13º Salário		
Aviso-Prévio Trabalhado		
Total		

Grupo "D" - Verbas Rescisórias	%	R\$
Aviso Prévio Indenizado		
Complemento Aviso Prévio		
Reflexos 13º Salário e Férias		
Indenização Compensatória		
Contribuição social art. 1º Lei 110/91		
Indenização adicional		
Férias Indenizadas ou Proporcionais		
Adicional de Férias Indenizadas ou Proporcionais		
Total		

Grupo "E"	%	R\$
Abono Pecuniário		
1/3 Constitucional do Abono Pecuniário		
Total		

Grupo "F"	%	R\$
FGTS s/ Aviso Prévio Indenizado		
Incidência de Encargos Grupo "A" s/ Aviso-Prévio Ind.		
Incidência sobre Salário Maternidade		
FGTS 1/12 13º Salário Indenizado		
Incidência do Grupo "A" sobre Grupo B+C		
Total		





Total Encargos Sociais		
Total Remun + Enc.Soc		

INSUMOS	R\$
Uniforme / EPI	
Alimentação (com participação de 10% do empregado)	
Cesta Básica	
Transporte (participação do empregado - 6% sal. base)	
Assistência social e familiar (conf. Convenção Coletiva)	
Total dos insumos	
Total Remun+Enc. Soc.+Insumos	

LUCRO E DESPESAS INDIRETAS (LDI)	%	R\$
Despesas Administrativas		
Lucro Bruto		
Total		

TRIBUTOS	Percentual	R\$
ISSQN		
COFINS		
PIS		
Total dos Tributos		

Valor Mensal por encarregado = R\$	
Quantidade de Encarregados =	1
Valor mensal a ser contratado = 1 encarregado x R\$ =	
Valor anual a ser contratado = 12 meses x 1 encarregado x RS =	





ANEXO III

MODELO DE ATESTADO DE APTIDÃO TÉCNICA

Atestamos que a empresa _____, CNPJ n.º _____, sediada em _____ (endereço) _____, forneceu os serviços abaixo discriminados, não ocorrendo nada que a desabone.

Descrição do Serviço	Prazo de execução	Valor Global

Cidade/data

Cargo/assinatura

Dados da empresa emitente (caso o atestado seja emitido por pessoa jurídica de direito privado, deverá constar no atestado o nome, o CNPJ e o endereço da empresa)

OBS: O cabeçalho deverá conter o timbre da pessoa jurídica de direito público ou privada emitente do atestado.





ANEXO VI

INSTRUÇÕES PARA ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO E PROPOSTA

1. As documentações devem ser enviadas obrigatoriamente, pelo sistema Compras Manaus, ou para o seguinte e-mail: cml.pe@manaus.am.gov.br.

2. CASO A DOCUMENTAÇÃO SEJA ENVIADA NO PORTAL COMPRAS.MANAUS: O campo para inserção da documentação e proposta reformulada diretamente no sistema Compras Manaus está disponível abaixo da tela do chat (Lances/Fase Final), em Documentos da Habilitação, onde cada licitante convocado poderá inserir seus documentos no ícone de anexar "CLIPS" disponível ao lado do seu nome.

2.1. Para que não haja nenhum problema com a inscrição de proposta e transmissão dos documentos, os licitantes devem usar o navegador Edge no modo de compatibilidade do navegador Internet Explorer.

2.2. A opção de configurações do modo de exibição de compatibilidade está acessível pelo menu Configurações > Navegador Padrão > Permitir que os sites sejam carregados no Modo Internet Explorer (Modo IE).

2.3. AO INSERIR OS ARQUIVOS NO SISTEMA, NÃO UTILIZAR CARACTERES ESPECIAIS E/OU ACENTOS (+ - _ * & % \$ # ~ ` ´ Ç ^), EVITAR ESPAÇOS EM BRANCO NO NOME DOS ARQUIVOS INSERIDOS E MANTER A EXTENSÃO DO REFERIDO DOCUMENTO, SOB PENA DE CORROMPER O ARQUIVO.

2.4. SOMENTE SERÁ PERMITIDA A INCLUSÃO DE 2 (DOIS) ARQUIVOS EM FORMATO PDF NO PORTAL COMPRAS.MANAUS, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

2.5. O limite de upload de cada arquivo no sistema é de 55 Megabytes.

3. CASO A DOCUMENTAÇÃO SEJA ENVIADA PARA O E-MAIL: As documentações devem ser enviadas para o e-mail cml.pe@manaus.am.gov.br, o(s) arquivo(s) deve(em) ser enviado(s) em formato de PDF, e deve(em) ser identificado(s) com o nº do Pregão Eletrônico, o nº do licitante e o(s) item(ns) arrematado(s).

3.1. SOMENTE SERÁ PERMITIDA O ENVIO DE ATÉ 3 (TRÊS) E-MAILS CONTENDO ATÉ 2 (DOIS) ARQUIVOS EM CADA E-MAIL, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

3.2. O limite de upload de cada e-mail é de 15 Megabytes.

