



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 103/2024
(COMPRASNET Nº 90103/2024)
(REGISTRO DE PREÇOS)

OBJETO: REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, EM ATENDIMENTO AS NECESSIDADES DO MUNICÍPIO.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: PELO MENOR PREÇO GLOBAL.

INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS:

Início: 12/12/2024, às 08:00h

DATA E HORA DA DISPUTA:

Dia: 30/12/2024, às 09:30h

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS / ESCLARECIMENTOS: até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço licitacapmi.itatiaia@gmail.com.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 103/2024
(COMPRASNET Nº 90103/2024)
PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 11.126/2024
(REGISTRO DE PREÇOS)

A Diretoria de Licitações/PMI, em atendimento às necessidades do Município, torna pública, aos interessados, a realização da licitação na modalidade de **Pregão Eletrônico n.º 103/2024, com critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL**, que será realizada às **09:30 (nove horas e trinta minutos)** do dia **30 de dezembro de 2024**, através do site www.comprasnet.gov.br, conforme objeto discriminado no **ANEXO I** deste Edital, cuja licitação será regida pelas normas da Lei Federal n.º 14.133/2021, pela Lei Complementar n.º 123/2006, pelos Decretos Municipais 4.463/2024, 4.470/2024 e pelas disposições contidas neste Edital e seus anexos.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES:

- 1.1. A Licitação será realizada em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases;
- 1.2. Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, conforme Portaria n.º 9.007/2024;
- 1.3. A proponente deverá observar as datas e horários previstos para a abertura de propostas, atentando também para a data e horário para início da disputa de preços, conforme disposto na folha de rosto deste Edital;
- 1.4. As retificações do Edital, por iniciativa oficial ou provocada por eventuais impugnações, obrigarão a todas as licitantes, e serão divulgadas através do mesmo site mencionado acima, sendo assim comunicadas a todas as interessadas.
- 1.5. O Edital poderá ser retirado no endereço eletrônico mencionado no preâmbulo deste instrumento convocatório, ou através do site oficial da Prefeitura Municipal de Itatiaia, no endereço: www.itatiaia.rj.gov.br;

2.DO OBJETO:

2.1. A presente Licitação tem por objetivo a obtenção da proposta mais vantajosa para **registro de preços para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, em atendimento às necessidades do município** conforme discriminado no Termo de Referência constante do **ANEXO I** do presente Edital.

3. DO CREDENCIAMENTO:

- 3.1. Para acesso ao sistema eletrônico, as licitantes deverão dispor de login e senha particulares e intransferíveis, os quais devem ser obtidos mediante o devido credenciamento junto ao Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.gov.br/compras.
- 3.2. 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 este Pregão.
- 3.3. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

cabendo ao provedor do sistema ou ao Município de Itatiaia-RJ, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

4.1. Poderão participar desta licitação os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

4.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

4.2. 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, excluindo 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.

4.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior 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 se tornem desatualizados.

4.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4.5. Quando aplicável, será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

4.6. Não poderão disputar esta licitação:

4.6.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.6.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

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

4.6.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º e 14 da Lei nº 14.133/2021;

4.6.5. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

5. DA GARANTIA CONTRATUAL.

5.1. Exigir-se-á da licitante **vencedora** uma garantia a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo §1º, art. 96 da Lei Federal n.º 14.133/21, da ordem de **2% (dois por cento)** do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

5.2. Para a modalidade de seguro-garantia, o prazo para a apresentação da garantia será de até 30 (trinta) dias, contados da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do art. 96, §3º, da Lei 14.133/21;

5.3. Nas demais modalidades, o prazo para a apresentação da garantia será de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato. O Prazo poderá ser prorrogável por igual período desde que devidamente justificado;

5.4. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

5.5. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 124 da Lei Federal n.º 14.133/21, a garantia deverá ser complementada para que seja mantido o percentual de 2% (dois por cento) do valor do Contrato;

5.6. Sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, a CONTRATANTE se utilizará da garantia dada para a finalidade de se ressarcir de possíveis prejuízos que lhe venham a ser causados pela CONTRATADA, na recomposição das perdas e danos sofridos. A CONTRATADA ficará obrigada a reintegrar o valor da garantia no prazo de 10 (dez) dias úteis seguintes à sua notificação.

5.7. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração, conforme art. 100 da Lei n.º 14.133 de 2021, mediante requerimento;

5.8. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual;

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Os licitantes encaminharão, mediante preenchimento no sistema, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação;

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

6.3. Quando for o caso, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

6.3.1. No caso de itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

6.3.1.1. No caso de itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

6.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.5. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que as declarações informadas são verídicas, conforme art. 63, inciso I, da Lei 14.133/2021;

6.6. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

6.7. Que a proposta econômica 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;

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

6.9. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.10. A falsidade da declaração de que trata os itens **6.3 a 6.8** sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:

7.1. O licitante enviará sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

7.1.1. Valor unitário e total para cada item ou lote de itens, em moeda corrente nacional, com até **2 (duas) casas decimais**. Caso a licitante não atenda esta condição, o pregoeiro desconsiderará os dígitos excedentes.

7.1.2. Marca de cada item ofertado, quando aplicável;

7.1.3. Fabricante de cada item ofertado, quando aplicável;

7.1.4. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

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

7.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

7.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

7.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (NOVENTA) DIAS, a contar da data de sua apresentação.

7.6. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas ao participarem de licitações públicas;

7.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

7.8. A proposta vencedora deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso, devendo ser:

I) Redigida em língua portuguesa, digitada, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

II) Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

III) Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

IV) Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO E FORMULAÇÃO DE LANCES.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- 8.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 8.2.** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão editar a proposta anteriormente inserida no sistema;
- 8.3.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 8.4.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 8.5.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 8.6.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 8.7.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,01 (um centavo)**.
- 8.8.** O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 8.9.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“ABERTO”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos, sucessivos e decrescentes;
- 8.9.1.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 8.9.2.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 8.9.3.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 8.9.4.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 8.9.5.** Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 8.9.6.** Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
- 8.10.** Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 8.11.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.12.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

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

8.14. Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, será facultada a suspensão da sessão, mediante justificativa, reiniciando o ato após comunicação expressa aos participantes, nos termos do Decreto Municipal nº 4.463/2024;

8.15. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.16. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

8.16.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 05% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

8.16.2. 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 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

8.16.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 05% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.16.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

8.17. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

8.17.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

- I) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- II) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;
- III) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- IV) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

8.17.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

I) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

II) empresas brasileiras;

III) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

IV) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

8.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro e/ou Equipe poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

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

8.18.2. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

9. DO JULGAMENTO:

9.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no **item 4.6** do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.1.1. SICAF;

9.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes> e

9.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes>).

9.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

9.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro e/ou Equipe diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput);

9.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

9.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

9.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

9.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o Pregoeiro e/ou Equipe verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o **item 6.3** deste edital.

9.5. Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estimado para a contratação, conforme definido no edital e seus anexos;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

9.6. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que envie, no prazo máximo de 04 (quatro) horas, a proposta conforme o modelo constante no ANEXO II do edital;

9.7. O prazo de que trata o **item 9.6** poderá ser prorrogado por igual período nas seguintes situações:

9.7.1. Por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro ou pela comissão de contratação, quando o substituir; ou

9.7.2. De ofício, a critério do Pregoeiro ou da comissão de contratação, quando o substituir, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no edital para a verificação de conformidade da propostas;

9.8. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

9.8.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

9.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

9.10. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

9.11. Serão desclassificadas as propostas que contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Edital e seus anexos, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

9.12. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.13. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

9.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

9.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando por meio do sistema a nova data e horário para a sua continuidade.

9.16. Encerrada a fase de julgamento, após a verificação de conformidade da proposta, o pregoeiro verificará a documentação de habilitação do licitante conforme disposições do edital licitatório.

10. DA HABILITAÇÃO:

10.1. Os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

10.1.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, ou por cópia.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

10.1.3. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até **02 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro e/ou Equipe.

10.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) Registro no Registro Público de Empresas Mercantis, em se tratando de Empresário Individual ou Sociedade Empresária;

b) Registro no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, em se tratando de Sociedade Simples;

c) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado no órgão correspondente;

d) O Contrato Social deverá ser apresentado em sua constituição original e última alteração, se houver, ou na forma consolidada;

e) Documentos de eleição dos atuais Administradores, tratando-se de Sociedades por Ações, acompanhados da documentação mencionada na alínea "c", deste subitem;

f) Ato Constitutivo devidamente registrado, tratando-se de Sociedades Cíveis, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

g) Decreto de Autorização e Ato de Registro ou Autorização para Funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de Empresa ou Sociedade Estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir.

h) 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;

10.3. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF);

b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

c) Certidão Negativa de Débitos, expedida pela União, constando regularidade junto à Secretaria da Receita Federal, à Dívida Ativa da União e às Contribuições Previdenciárias;

d) Certidão Negativa de Débitos, expedida pela Secretaria de Fazenda Estadual, incluindo Certidão Negativa da Dívida Ativa, emitida pelo órgão próprio da Procuradoria Geral do Estado;

e) Certidão Negativa de Débitos, expedida pela Secretaria de Fazenda Municipal, relativa à sede da licitante;

f) Certidão de Regularidade de Débitos para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, nos termos da Lei Federal n.º 12.440, de 07/07/2011.

h) Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

10.3.1 - Para todas as certidões fiscais solicitadas, será admitida apresentação de Certidão Positiva com Efeito de Negativa.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

10.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão Negativa de Pedido de Falência, Concordata ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da proponente, que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. Caso as certidões sejam apresentadas sem indicação do prazo de validade, serão consideradas válidas, para este certame, aquelas emitidas há, no máximo, 90 (noventa) dias da data estipulada para a abertura da sessão;

a.1) No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

b) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis dos **dois últimos exercícios sociais**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

b.1) A comprovação da boa situação financeira das licitantes será avaliada pelo índice de Liquidez Geral (LG), o qual deverá ser igual ou superior a 1 (um), após aplicação da fórmula abaixo, devendo o índice solicitado vir demonstrado em documento próprio, anexado ao Balanço solicitado acima, devidamente assinado pelo representante legal da licitante e seu contador, com número do CRC indicado.

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a LP}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a LP}} \geq 1$$

c) O Balanço Patrimonial de que trata este item deverá ser apresentado inclusive pelas empresas optantes pelo SIMPLES.

d) As licitantes concorrentes como MEI, para comprovação da qualificação econômico-financeira, deverão apresentar a Declaração Anual do Simples Nacional (DASN-SISMEI) ou a DECORE (Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos), referente ao último exercício financeiro.

e) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

f) Os documentos referidos na alínea “b” limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos nos termos do § 6º do art 69, da Lei Federal 14.133/2021.

10.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

a) Atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s), de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

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

10.7. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

10.8. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

11. DOS RECURSOS.

11.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor;

11.1.1. O prazo citado no **item 11.1** não será inferior a **30 (trinta)** minutos;

11.2. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de **três dias úteis**, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação ou, na hipótese de adoção da inversão de fases, da ata de julgamento;

11.3. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de **três dias úteis**, contado da data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso;

11.4. Será assegurado ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

11.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), ou e-mail, ou de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no sistema, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DO SANEAMENTO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

13.1. O Pregoeiro poderá, no julgamento das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a sua substância e sua validade jurídica;

13.2. O Pregoeiro e/ ou Equipe poderá, na análise dos documentos de habilitação, sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

13.3. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que tratam os itens 12.1 e 12.2, o seu reinício somente poderá ocorrer mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

14.1. Julgados os recursos, constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Superior adjudicará e homologará a licitação.

15. DO CADASTRO RESERVA

15.1. Em cumprimento ao art. 82, inc. VII da Lei 14.133/2021 c/c art. 10, inc. VII do Decreto Municipal nº 4.470/2024, após a adjudicação do lote, as demais licitantes classificadas **poderão** manifestar, no sistema eletrônico do Pregão, a redução dos seus preços ao valor da proposta da licitante mais bem classificada, com vistas a formarem o **cadastro de reserva**. O cadastro de reserva será registrado na ata da sessão do Pregão, observada a sequência da classificação do certame;

15.2. Se houver mais de uma licitante que se registre no cadastro de reserva, estas serão classificadas segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva;

15.3. O (s) registro (s) de licitante (s) no cadastro de reserva não prejudicará o resultado do certame em relação à licitante mais bem classificada. Não será permitida a apresentação de propostas, nesta etapa, inferiores aos valores da proposta da licitante mais bem classificada na etapa competitiva;

15.4. O registro de licitantes com preços ao valor da proposta da licitante vencedora da licitação implicará em realização de nova ordem de classificação das demais licitantes;

15.5. No caso de exclusão da licitante adjudicatária, será convocada pelo Pregoeiro a segunda colocada da nova ordem de classificação para apresentar sua proposta e sua documentação para avaliação da mesma. Caso esta empresa seja desclassificada ou inabilitada, outra licitante será chamada ao certame, na nova ordem da classificação, até que se encontre proposta que atenda aos critérios de julgamento da licitação;

15.6. A habilitação das licitantes que comporão o cadastro de reserva somente será efetuada quando houver necessidade de contratação de fornecedor remanescente. Neste caso, a sessão do Pregão será reaberta para análise da documentação e da proposta da licitante melhor colocada na ordem de classificação.

16. DA FORMALIZAÇÃO, VALIDADE E ADESÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

16.1. Não será permitida a licitante ofertar proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no Edital;

16.2. Homologado o resultado da licitação, será formalizada a Ata de Registro de Preços, que constitui documento vinculativo obrigacional, com características de compromisso para futura contratação, com validade de **12 (doze) meses** contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período desde que comprovada a vantajosidade dos preços;

16.3. A Prefeitura, através do Departamento de Licitações, convocará formalmente a licitante classificada em primeiro lugar para a assinatura da Ata de Registro de Preços, gerada a partir da homologação da licitação, no prazo de três dias úteis, sob pena de decair de seu direito ao registro. Nesse caso, a Contratante poderá convocar o segundo colocado no Pregão de Registro de Preços ou mesmo suspender a contratação do objeto;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

16.3.1. O prazo para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pelo Município de Itatiaia.

16.4. É facultado ao Município de Itatiaia, quando a licitante vencedora não assinar a Ata de Registro de Preços, nos prazos e condições estabelecidos no item anterior, convocar as licitantes remanescentes na ordem de classificação.

16.5. A recusa injustificada da licitante vencedora em assinar a Ata de registro de Preços, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades previstas neste Edital.

16.6. A existência de preços registrados não obriga o Município de Itatiaia a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específicas para a aquisição de produtos e/ou materiais ora licitados nos termos do art 25 do Decreto Municipal nº 4.470/2024;;

16.7. A Contratada deverá manter sempre atualizada a condição de habilitação exigida no presente Edital, durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços, podendo a fiscalizadora exigir a comprovação desta manutenção sempre que julgar necessário;

16.8. A Ata de Registro de Preços decorrente do presente Pregão poderá ser aderida , nos termos do art. 86 da Lei Federal 14.133/2021 c/c art. 23 e 24, do Decreto Municipal n.º 4.470/2024;

16.9. Constitui-se Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços decorrente deste Pregão de SRP a Secretaria Municipal de Administração, através do Departamento de Licitações, em relação à autorização de adesão, validade dos preços e sua economicidade, e todos os demais atos definidos no Decreto Municipal n.º 4.470/2024 e como Órgão Gestor/Participante a Secretaria Municipal de Administração;

16.10. Os Municípios ou Órgãos Não Participantes que solicitarem adesão à Ata serão os únicos e totais responsáveis em relação à economicidade da Ata aderida.

17. DO PAGAMENTO, REAJUSTAMENTO E REEQUILÍBRIO:

17.1. O processamento para pagamento observará a legislação pertinente à legalidade da despesa pública (Decreto Municipal n.º 3.316/19 e Instrução Normativa CGM n.º 01/22), e será realizado da seguinte forma:

17.2. O pagamento dos serviços executados será efetuado mensalmente, mediante apresentação de fatura devidamente atestada pela fiscalização do contrato.

17.3. Para efeitos de pagamento, a Contratada deverá apresentar documentos de cobrança constando de forma discriminada a efetiva discriminação do serviço prestado, o quantitativo de serviço efetivamente prestado, informando ainda o nome e número do banco, agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado;

17.4. A Contratada deverá apresentar, juntamente aos documentos de cobrança, Certidão de comprovação de regularidade junto as Contribuições Previdenciárias, junto ao FGTS, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

17.4.1. A Contratada deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica com **QR CODE** ou **CÓDIGO DE BARRAS**;

17.5. Os documentos de cobrança, juntamente com as Certidões deverão ser entregues pela Contratada, ao fiscal do Contrato, com protocolo de recebimento;

17.6. Caso o objeto executado seja faturado em desacordo com as disposições previstas neste Edital, no Termo de Referência anexo a este e no Contrato Administrativo gerado para a sua



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

execução, ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a licitante vencedora deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança, não configurando atraso no pagamento;

17.7. Após o atesto do documento de cobrança, que deverá ocorrer no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu recebimento, o fiscal do Contrato deverá encaminhá-lo para pagamento;

17.8. Havendo atraso no pagamento que tenha dado causa a Contratante, a Contratada fará jus a 0,033% (trinta e três milésimo por cento) por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da fatura em atraso, fazendo jus a Contratante ao mesmo percentual de desconto em caso de antecipação do pagamento;

17.9. Durante a vigência, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses devidamente comprovadas de quebra do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do art. 124, da Lei Federal 14.133/2021 c/c os art. 19 e 20 termos do Decreto Municipal nº 4.470/2024;

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

18.1. No caso de descumprimento do disposto no contrato ou cometimento das faltas dispostas no artigo 155, da Lei Federal nº 14133/2021, o Município, sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis, nos termos da Lei Civil, aplicará à Contratada, conforme o caso, as penalidades previstas no artigo 156 da mesma Lei, observado a ampla defesa e contraditório, pela ordem, as seguintes penalidades:

I - Advertência escrita - comunicação formal de desacordo quanto à conduta do fornecedor sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

II - Multa - deverá observar os seguintes limites máximos:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, ou sobre a etapa do cronograma físico de obra não cumprida;

b) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da Ata de Registro de Preços, independente da aplicação de outras sanções previstas em lei, nas hipóteses de o adjudicatário se recusar a assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços, ou não aceitar ou retirar a ordem de fornecimento, caso de recusa em efetuar a garantia contratual ou apresentar documentos irregulares ou falsos;

c) 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

III) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 03 (três) anos, quando cometido as infrações previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155;

IV) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 03 (três) anos, quando cometido as infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo.

18.2. No caso de reincidência específica, a multa moratória deverá corresponder ao dobro do valor daquela que tiver sido inicialmente imposta, porém deverá observar sempre o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor da contratação;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

18.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV da cláusula 18.1 poderão ser aplicadas cumulativamente à prevista no inciso II, assegurado o direito de defesa prévia do interessado no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

19. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO:

19.1. O prazo de validade da Ata de Registro de Preços será de **12 (doze) meses**, prazo que iniciará na data de assinatura da mesma, podendo ser prorrogada por igual período desde que comprovada a vantajosidade dos preços;

19.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela Ata de Registro de Preços, de acordo com o art. 14, do Decreto Municipal n.º 4.470/2024;

19.3. A licitante vencedora deverá seguir todas as determinações constantes Edital Licitatório e seus anexos;

19.4. A Contratada deverá fornecer mão de obra especializada, todos os uniforme, EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) e demais equipamentos necessários para a prestação dos serviços, conforme o caso;

19.5. Havendo necessidade excepcional, nos casos em que não for possível a interrupção dos serviços ou quanto a sua execução somente puder ocorrer em horários fora expediente, poderá ser solicitado;

19.6. A Contratada deve adotar medidas rigorosas em relação à segurança, cumprindo todas as regras e normas aplicáveis à prestação dos serviços;

19.7. A equipe deverá apresentar-se ao trabalho devidamente uniformizada e munida de todos os equipamentos necessários, inclusive os equipamentos de proteção individual e coletiva – EPI's e EPC's;

19.8. O Município poderá determinar a paralisação dos serviços por motivo de relevante ordem técnica ou de segurança, ou ainda por inobservância ou desobediência as suas determinações. Caberá à Contratada arcar com todos os ônus e encargos decorrentes, quando as razões da paralisação lhe forem imputáveis;

19.9. O objeto será recebido nos termos do art. 140, inciso I, alíneas "a" e "b", e § 1º, 2º, 3º, da Lei Federal n.º 14.133/21 e suas alterações.

a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

b) Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

c) O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato;

d) O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

19.10. A licitante vencedora deverá observar o prazo de execução estipulado, pois seu descumprimento ensejará no descredenciamento da mesma como fornecedora / prestadora de serviços da Prefeitura Municipal de Itatiaia, pelo período de até 05 (cinco) anos;

20. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES:

20.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- a) A Contratada executará o objeto por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive a referente a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à legislação fiscal, social, trabalhista e tributária;
- b) A Contratada deverá manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na respectiva licitação;
- c) Ao longo de toda a execução do contrato, a contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116, da Lei Federal nº 14.133/2021;
- d) Fornecer toda e qualquer informação solicitada pela Prefeitura Municipal de Itatiaia/RJ;
- e) As despesas relacionadas à execução do objeto são de total responsabilidade da Contratada;
- f) A Contratada deverá disponibilizar um funcionário e dispor de número telefônico e e-mail para contato imediato da Contratante;
- g) Informar a Contratante sobre qualquer dificuldade, imprevisto ou alteração no objeto, com a devida justificativa;
- h) Demais obrigações previstas no Edital Licitatório e seus anexos.

20.2. DAS RESPONSABILIDADES CIVIS DA CONTRATADA:

- a) A Contratada é responsável pela indenização de danos causados em decorrência de negligência, omissão, imperícia ou imprudência praticadas por seus empregados, profissionais ou prepostos.
- b) A fiscalização ou acompanhamento da execução da contratação pelos órgãos da PMI não excluem as responsabilidades da Contratada.

20.3. DAS OBRIGAÇÕES DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ITATIAIA:

- a) Efetuar o pagamento à Contratada, na forma estabelecida neste Edital e seus anexos;
- b) Fornecer todos os elementos básicos e dados complementares à execução do objeto;
- c) Notificar, por escrito, quaisquer irregularidades que venham a ocorrer, em função da execução do objeto;
- d) Demais obrigações previstas no Edital Licitatório e seus anexos.

21. DA FISCALIZAÇÃO

21.1. Os serviços objeto desta licitação, quando contratados, serão fiscalizados pela Secretaria Municipal de Administração, por meio do servidor Sr. _____, matrícula nº _____, inscrito no CPF nº _____ a ser designada formalmente para tal, que determinará o que for necessário para regularização de faltas e defeitos, nos termos do art. 117 da Lei Federal n.º 14.133/2021, ficando os titulares da referida Secretaria como corresponsáveis;

21.2. À fiscalização do Contrato caberá:

- a) Verificar se a entrega do objeto e/ ou prestação dos serviços está sendo realizada em conformidade com as determinações deste Edital e do Contrato gerado para sua execução;
- b) Adotar as providências necessárias à preservação dos interesses do erário, promovendo a atestação das faturas, opinando pela aplicação das penalidades cabíveis em caso falhas e inadimplementos e praticar os atos indispensáveis a boa execução do Contrato sob sua responsabilidade;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

c) Emitir e cobrar, com a periodicidade determinada, os relatórios acerca da execução do Contrato, sugerindo, em tempo hábil, as providências necessárias em benefício da Administração, inclusive no tocante às hipóteses de alterações contratuais, de prorrogação, de rescisão, bem como aquelas destinadas a abertura de novo procedimento licitatório, se for o caso;

21.3. Ficam reservados à fiscalização/gestor do Contrato o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo, e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus a Contratante ou modificação do objeto da contratação;

21.4. As decisões que ultrapassem a competência da fiscalização do Contrato deverão ser solicitadas formalmente pela Contratada à autoridade administrativa imediatamente superior ao fiscalizador, por intermédio dele, em tempo hábil para adoção de medidas convenientes;

21.5. A Contratada deverá aceitar, obrigatoriamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades;

21.6. A existência e atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a Administração Municipal ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução contratual não implicará corresponsabilidade da Administração Municipal ou de seus prepostos, devendo, ainda, a Contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato da Administração Municipal dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.

22.1. Até **03 (três) dias úteis** antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital e/ou apresentar pedido de esclarecimento.

22.2. A **IMPUGNAÇÃO e/ou PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÃO ser feitos EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no e-mail: licitacapmi.itatiaia@gmail.com**;

22.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no sistema no prazo de até três dias úteis contado da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

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

22.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao art. 55 parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

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

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

22.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sistema sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

22.8. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

23. DA REVISÃO E DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

23.1. Os preços registrados podem ser revistos para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos contratados e a retribuição da Administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, cabendo ao Órgão Gerenciador promover às negociações junto aos Fornecedores registrados, nos termos do art. 19 e 20 do Decreto Municipal nº 4.470/2024;

23.2. Na hipótese de o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o Órgão Gerenciador deve convocar os Fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado;

23.2.1. Os Fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado devem ser liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade;

23.2.2. A ordem de classificação dos Fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado deve observar a classificação original;

23.2.3. Quando o Fornecedor não puder comprovadamente cumprir o compromisso, porque o preço de mercado tornou-se superior aos preços registrados, o Órgão Gerenciador pode:

a) liberar o Fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento e sem aplicação da penalidade, se confirmada a veracidade dos motivos, através de comprovantes apresentados;

b) convocar os demais Fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

23.3. Não havendo êxito nas negociações, o Órgão Gerenciador deve proceder à revogação da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

23.4. A Contratada Registrada poderá ter seu Registro de Preços cancelado por intermédio de processo administrativo específico, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 21 e 22 do Decreto Municipal nº 4.470/2024, nos seguintes casos:

23.4.1. Por iniciativa do Município quando a Detentora do registro:

a) Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

b) Não assinar a Ata de Registro de Preços e/ou retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

c) Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

d) Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do artigo 156 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e suas alterações.

23.5. O cancelamento do Registro de Preços pode ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da Ata, devidamente comprovados por razão de interesse público ou a pedido do Fornecedor.

23.5.1. A comunicação do cancelamento do Registro de Preço, nos casos previstos item **23.5**, deve ser realizada por correspondência com aviso de recebimento ou protocolo, juntando-se comprovante nos autos do Registro de Preços;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

23.5.2. No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do Fornecedor, a comunicação deve ser feita por publicação em veículo oficial de divulgação, assegurado o prazo recursal de 5 (cinco) dias.

23.6. Em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, o Município fará o devido apostilamento da revisão ou cancelamento do registro, no processo administrativo correspondente.

24. DA REVOGAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

24.1. A Ata de Registro de Preços poderá ser revogada pelo Município:

24.1.1. Automaticamente;

24.1.2. Por decurso de prazo de vigência;

24.1.3. Quando não restarem fornecedores registrados;

24.1.4. Pelo Município, quando caracterizado o interesse público.

25. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

25.1. A critério desta Administração a data da licitação poderá ser transferida, ficando ainda reservado o direito de aceitar a proposta, total ou parcialmente, rejeitar todas as propostas, assim como anular ou revogar a licitação, nos moldes no art. 71, da Lei Federal n.14.133/21 e suas alterações, sem que caiba às licitantes direito a qualquer indenização;

25.1.1. O Município poderá ainda prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para a sua abertura;

25.2. A proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da proponente que o tiver apresentado, ou caso tenha sido o vencedor, a anulação do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

25.3. É facultado ao Pregoeiro, ou a autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;

25.3.1. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro;

25.4. As proponentes intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação;

25.5. O desatendimento de exigências formais, não essenciais, não importará no afastamento da proponente, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta;

25.6. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

25.7. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas às proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento, ou ainda mediante publicação no Boletim Oficial do Município de Itatiaia;

25.8. A participação na presente licitação implica em aceitação, por parte do licitante, de todos os termos e condições deste Edital e seus anexos;

25.9. Estima-se o valor global desta licitação **R\$ 1.188.264,00 (um milhão, cento e oitenta e oito mil, duzentos e sessenta e quatro reais);**



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

25.10. A despesa decorrente desta licitação correrá à conta das seguintes Dotações Orçamentárias:

a) Órgão: 02, **Unidade:** 02.001, **Funcional:** 04.122.0001, **Projeto/Atividade:** 2308, **Elemento:** 3.3.90.39.00.00.00.00.1500, Gabinete do Prefeito;

25.11. Esclarecimentos adicionais sobre o presente Edital deverão ser solicitados à Diretoria de Licitações, na Praça Mariana Rocha Leão, n.º 20, Centro, Itatiaia/RJ, ou através dos telefones: (24) 3352-1267 ou 3352-6777, ramal 230, ou ainda através do e-mail: licitacapmi.itatiaia@gmail.com;

25.12. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o do Município de Itatiaia, Estado do Rio de Janeiro.

25.13. Integram o presente Edital os seguintes anexos:

- a)** Anexo I - Termo de Referência;
- b)** Anexo I.A - Estudo Técnico Preliminar;
- c)** Anexo II - Modelo de Proposta;
- j)** Anexo III - Minuta da Ata de Registro de Preços.
- l)** Anexo IV - Minuta do Termo de Contrato Administrativo.

Itatiaia, 11 de dezembro de 2024.

Diego Gomes de Andrade
Chefe de Gabinete



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****Processo Administrativo nº 11126/2024****1. DO OBJETO**

Registro de preços para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, em atendimento as necessidades do município por período de 12 (doze) meses.

ITEM	QT.	UNID.	DESCRIÇÃO DETALHADA	VALOR UNIT. POR ITEM	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL ANUAL (TETO QUANT.)
1	1100	HORA	Hora de Posição de atendimento logada – Nível I			
2	400	HORA	Hora de Posição de atendimento logada – Nível II			
3	120	HORA	Hora de Posição de atendimento logada – Nível III			
4	120	HORA	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS			
5	4000	UNID	Disparo Eletrônico de Mensagens (valor por Mensagem)			
6	250	HORA	Hora de Serviço de Suporte tecnológico à Operação			
7	4	UNID	Central de Libras (Valor por PA)			



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

2. JUSTIFICATIVA

O presente documento tem por finalidade especificar os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para contratação de serviços terceirizados de instalação e operação da Central de Atendimento conforme dispõe a lei 13.460 de 26 junho de 2017 (Proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública).

3. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Central PRESENCIAL de Atendimento da Secretaria Municipal funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana.

4. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO

Os serviços da CONTRATANTE estão disponíveis para cidadãos usuários dentro do perímetro do Município de ITATIAIA-RJ.

5. DA LOCALIZAÇÃO

A Central de Atendimento deverá ter presença física no município de ITATIAIA - RJ, de modo a atender todas as regiões da cidade.

Os serviços da Central de Atendimento deverão ser apresentados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;

Deverá conter um link Full dedicado de internet para operação dos serviços, bem como uma central de vídeo Wall para integração dos níveis de atendimento e visualização dos resultados e seus gráficos (Business Intelligence).

6. DOS SERVIÇOS

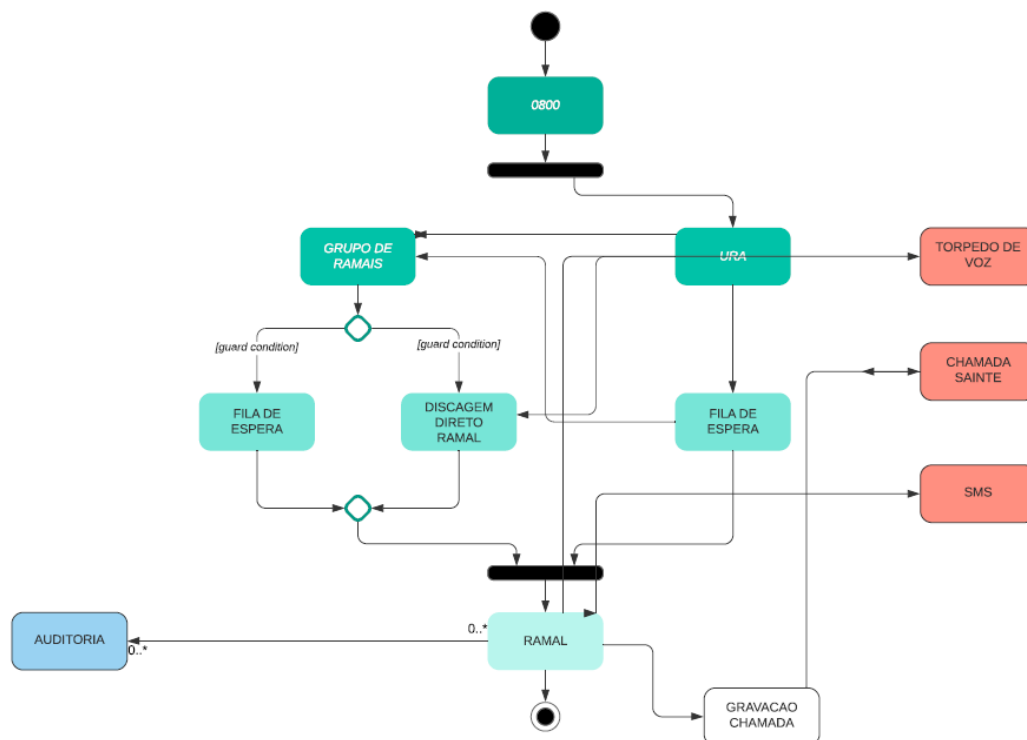
O serviço será constituído dos seguintes procedimentos:

- Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognition);
- Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
- Disparo Eletrônico de Mensagens;
- Transferência das ligações;
- Mensagem institucional em espera;
- Infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

g) Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão;h) Serviços de Suporte Tecnológico à Operação.Diagrama de Atividades



Serviço de Telefonia

1. A Central de Atendimento da Secretaria Municipal da Prefeitura de ITATIAIA-RJ utilizará o número 0800 a ser definido, enquanto telefone público municipal, estando apto a receber ligações de todo o município;
- 2.A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua propriedade para realização das operações receptivas.
3. Do Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA - Unidade de Resposta Audível
4. Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognition), em idioma português brasileiro, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano), se assim for necessário;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- 5.** A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE a qualquer tempo
- 6.** As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pela CONTRATANTE, terão os seguintes prazos para execução:
- a) Emergenciais: execução imediata, em até 30 (trinta) minutos;
 - b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
 - c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;
 - d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas;
- 7.** Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.
- 8.** A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA.
- 9.** A CONTRATADA deverá prever no mínimo 60 canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidade de aditamento contratual.
- 10.** Todas as portas simultâneas devem prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de voz ASR (Automatic Speech Recognition) e de Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech).
- 11.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser com voz humana e submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.
- 12.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa.
- 13.** A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central 0800 a ser definido e previamente autorizada, por escrito, pelo gestor do contrato da CONTRATANTE.
- 14.** A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cidadão. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de sua efetiva ativação.
- 15.** A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano através de SMG e voz.
- 16.** No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada.
- 17.** A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

18. A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede LAN, bem como a importação para planilhas PRESENCIALs de mercado. Relatórios básicos:

- a) Recursos ativos e inativos;
- b) Chamadas atendidas;
- c) Desconexão por "time-out" (com a indicação do respectivo ponto);
- d) Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- e) Falha na conexão com a Rede local;
- f) Falha na conexão com o Servidor de Sistema;
- g) Comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- h) Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- i) Relatório de navegação;
- j) Relatório por dados de URA;
- k) Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes etc.;
- l) Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
- m) Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- n) Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso etc.;
- o) Relatórios de transferência de chamadas

20. A solução deverá emitir "mensagem de alerta" em tempo real, no modo visual e audível, quando da inoperabilidade do sistema, contendo a condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva.

21. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que, no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada.

22. A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.

23. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.

A solução de URA, com todos os seus recursos de reconhecimento e sintetização de voz, deverá ser implementada num prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

Do Atendimento Humano Receptivo e Ativo

1. A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos SCRIPTS / PROTOCOLOS oferecidos pela Secretaria Municipal, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações nos sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cidadão, fornecido pela CONTRATADA que poderão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na Secretaria.
2. Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos definidos pela CONTRATANTE:
 - a) Atender as ligações transferidas da URA;
 - b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos “scripts” (respostas padrão), elaboradas pela CONTRATANTE antes de entrarem em vigor, previamente avisadas à CONTRATADA;
 - c) Registrar as solicitações de agendamento, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos da Central 0800 a ser definida;
 - d) Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
 - e) Efetuar o call back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera;
 - f) Efetuar ligações de campanhas informativas, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante “scripts” predeterminados por esta.
3. A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos “skills”, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação.
4. O atendimento humano será segmentado por ilhas de atendimento subdivididas em Níveis (I, II e III). Será obrigação da CONTRATADA gerenciar cada uma das ilhas de atendimento e fornecer informações detalhadas das categorias de serviços, inclusive relatórios.
5. O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

6. As respostas padrão utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE avisar à CONTRATADA de tais alterações.

7. As tentativas para atender às demandas dos cidadãos pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta aos “scripts” disponíveis no “front end”;
- b) Transferência para outros Níveis de Atendimento;
- c) Consulta aos multiplicadores;
- d) Consulta à supervisão;
- e) Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.

8. Na hipótese do atendimento, por quaisquer razões, não atender à demanda do cidadão (após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade, no histórico do “front end”), a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para CONTRATANTE.

9. A realização de ligações ativas, de qualquer espécie, somente poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, sendo vedado efetuar ligações aos sábados, domingos e feriados de qualquer espécie.

10. As ligações ativas nos finais de semana somente poderão ser realizadas em horário a ser definido e comunicado pela CONTRATANTE, mediante solicitação dela, em casos extraordinários. Para a solicitação destes procedimentos a CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA com antecedência de, no mínimo, 5 dias corridos.

11. Para fins de acompanhamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema para registro das ligações ativas.

12. Compreendem também como atividades de competência da CONTRATADA o registro das manifestações dos usuários, que contenham: elogios, reclamações, denúncias e sugestões. Estas manifestações servirão para a CONTRATANTE como uma das formas de medir a qualidade dos serviços prestados e para que a Secretaria Municipal possa fazer gestão de qualidade junto à CONTRATADA.

13. Se a CONTRATANTE concluir que a reclamação é pertinente, por responsabilidade da CONTRATADA, remeterá o caso direto a supervisão geral da CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação.

Do Modelo de Atendimento



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

1. A Central 0800 a ser definida funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando, em um mesmo ambiente, ilhas de atendimento/operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento, conforme abaixo indicado:

a) Atendimento “Multi-Perfil”

b) Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços/assuntos (skills), possibilitando aglutinar em uma única ilha de atendimento serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos.

c) Atendimento “Dedicado”

d) Os serviços que apresentarem elevada demanda e/ou possuírem grande quantidade de conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, serão prestados por ilhas de atendimento dedicadas.

e) O atendimento dedicado poderá inclusive ser diferenciado e definido para cada tipo de serviço na árvore de voz

Níveis de Atendimento

1. As ilhas de atendimento definidas acima, sejam elas Multi-Perfil ou Dedicadas, obedecerão à divisibilidade de Níveis de Atendimento de acordo com os perfis/habilidades dos operadores.

2. Os Níveis de atendimento serão divididos em 3 categorias conforme perfis profissionais, definidos sendo:

a) NÍVEL I – Realizado por atendentes generalistas.

b) NÍVEL II – Realizado por atendentes especialistas.

c) NÍVEL III – Realizado por atendentes de assuntos extraordinários.

7. DOS DEVERES DA CONTRATANTE

7.1 Proceder na abertura do Processo de Pagamento, após o acolhimento da Nota Fiscal de Serviços, apresentada pela empresa Contratada.

7.2 Nomear Servidor por meio de Portaria como Responsável para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, denominado de FISCAL DO CONTRATO.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

7.3 Notificar o Contratado, por intermédio do servidor descrito no item anterior, no caso de qualquer ocorrência que venha interferir no bom funcionamento dos equipamentos e insumos que são parte da contratação.

7.4 Comunicar à empresa todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação do serviço objeto deste termo de referência.

7.5 Responder solicitações da CONTRATADA para as questões que não existam “scripts”.

7.6 Conferir todos os relatórios estatísticos elaborados pela CONTRATADA, na hipótese de eventuais inconsistências, notificar imediatamente para as devidas providências.

7.7 Dar respostas-padrão “scripts” e da URA

7.7.1 Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE;

8. DOS DEVERES DA CONTRATADA

8.1 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

8.1.1 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

8.1.2 responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

8.1.3 substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

8.1.4 comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

8.1.5 indicar preposto para representá-la durante a execução do serviço.

8.2 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

8.3 Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na Licitação.

8.4 Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

8.5 A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações e conteúdo das respostas-padrão e fraseologias da URA serão utilizados exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto conforme a Lei de Geral de Proteção de Dados - LGPD;

8.6 A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os municípios e/ou funcionários da Secretaria.

8.7 Da infraestrutura física e tecnologia para a Central de Libras:

8.7.1 Cabe à CONTRATADA quanto à infraestrutura física e tecnológica da Central de Libras:

a) Fornecer 1 (uma) posição de atendimento em um ambiente físico e tecnológico completo (Ambiente especial, mobiliário, infraestrutura lógica – rede, telefonia e energia, computador com webcam de alta resolução);

b) As referidas posições físicas presenciais de atendimento funcionarão das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira;

8.8. Executar os serviços no prazo determinado.

9. DO PRAZO E CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada e do aceite da Administração, de acordo com as normas de execução orçamentária e financeira.

10. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

Fiscalização Administrativa

O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências,



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. DO REAJUSTO E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

11.1. Durante a vigência do Contrato, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrência de situação prevista na Lei 14.133/21 ou de redução dos preços praticados no mercado.

11.2. A Administração, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a ATA e iniciar processo licitatório.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

11.3. Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, e definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o proponente será convocado pela Administração para alteração, por aditamento, do preço da ATA

11.4. A execução do objeto será precedida de cronograma elaborado pela Contratante, compatível com o andamento das atividades naturais do espaço a ser locado, cronograma esse que somente será fornecido àquele a quem for adjudicado o objeto do certame.

12. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

12.1. REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

12.2. Os serviços da Central de Atendimento deverão ser apresentados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;

12.1.2. Deverá conter um link Full dedicado de internet para operação dos serviços, bem como uma central de vídeo Wall para integração dos níveis de atendimento e visualização dos resultados e seus gráficos (Business Intelligence).

12.2. DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

12.2.1. A CONTRATADA deverá garantir que os serviços disponibilizados na Central de Atendimento da Secretaria Municipal, tenha por base os princípios de responsabilidade ambiental;

12.2.2. A CONTRATADA deve utilizar metodologias que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de lixo e utilização da água;

12.2.3. Os resíduos gerados (papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc) durante a vigência do contrato deverão ser consumidos de forma sistematizada visando à redução do consumo dos recursos naturais;

12.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

12.3.1. O sistema de telefonia da CONTRATANTE deverá obedecer aos seguintes itens:

12.3.2. O número 0800 a ser definido e/ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, será de titularidade da CONTRATANTE;

12.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos) as terminações a serem programadas no serviço 0800 a ser definido;

12.4. SOLUÇÕES DE TELEFONIA (PABX/DAC)



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

12.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o município de ITATIAIA-RJ;

12.4.2. Os terminais deverão fazer parte de sistema DDR DIGITAL, com troncos dimensionados adequadamente para o recebimento das ligações telefônicas originadas no âmbito do Município de ITATIAIA-RJ, conforme informações de volume a serem fornecidas pela CONTRATANTE;

12.4.3. Caso a CONTRATANTE decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA com prazo de 30 (trinta) dias de antecedência para que sejam feitas as adequações necessárias.

12.5. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ

12.5.1. O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores (100% das ligações), mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificação do “front end”;

12.5.2. O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não tiver autorização prévia;

12.5.3. O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso “online” (em linha ou conectado) imediato para a CONTRATADA;

12.5.4. A CONTRATADA deve manter, em seu servidor, o “backup” de 100% das gravações de forma audível por um período de 1 (um) ano a partir da data de recebimento da ligação;

12.5.5. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”;

12.5.6. A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senhas e criptografias em servidor de segurança máxima.

12.6. SOFTWARES - PROGRAMAS DE COMPUTADOR

12.6.1. Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

12.6.2. A CONTRATADA fornecerá o sistema “front-end” para Gestão de Relacionamento com o Cidadão, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

12.7. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

12.8. “HARDWARE” - PARTE FÍSICA

12.8.1. A URA e demais equipamentos com acesso aos Sistemas da CONTRATADA, são dedicados à utilização da Central 0800;

12.8.2. Toda solução de Servidores e demais equipamentos de Rede será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com a melhor solução proposta, bem como atender ao dimensionamento.

12.9. SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO À OPERAÇÃO

12.9.1. Os Serviços de Suporte Tecnológico à Operação devem garantir a execução mínima mensal em atividades exclusivas aos serviços da central 0800, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento.

12.9.2. Os serviços acima estarão divididos entre o tratamento e geração de informações e acesso lógico, detalhados abaixo:

- a) Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas no sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão e demais sistemas de informatização;
- b) Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar os bancos de dados, arquivos, planilhas e Home Pages;
- c) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível - URA com software de atendimento definido e central de PABX;
- d) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CONTRATANTE;
- e) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados os fluxos e processos efetuados pela equipe;
- f) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- g) Atuar nos Projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento;
- h) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento;
- i) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- j) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos;
- k) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;
- l) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;
- m) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha; cc) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clients" e dos servidores; dd) Realizar as atividades de backup.

12.10. DA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

12.10.1. Dos treinamentos

12.10.1.1. Serão necessários treinamentos de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos cidadãos. Também se relacionam nesta categoria, os treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento.

12.10.1.2. A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de "front end", na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade e instrutores de treinamento;

12.10.1.3. Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 8 horas;

12.10.1.4. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Técnicas de negociação por telefone;
- e) Legislação vigente sobre LGPD, Telemarketing e Código de Ética do setor;
- f) Sigilo profissional;
- g) Conhecimentos sobre a CONTRATANTE e seus serviços.

12.10.1.5. Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pela CONTRATANTE, conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, sobre cada ação realizada;

12.10.1.6. Os custos relativos a esta categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA;

12.10.1.7. A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pela CONTRATANTE;

12.11. QUALIDADE DO SERVIÇO

12.11.1. Níveis de Serviços (SLA)

12.11.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar “online” à CONTRATANTE, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo;

12.12. Indicadores de desempenho para atendimento nos equipamentos de telefonia

12.12.1. Ligações Recebidas

12.12.1.1. Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.

12.12.1.2. Ligações não recebidas



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

12.12.1.3. Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica). Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO).

12.12.1.4. O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

12.12.2. Perda de Ligações

12.12.2.1. Índice de Perda: de até 7% diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMM) dentro do dia.

12.12.2.2. Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano;

12.12.3. Indicadores de desempenho para atendimento humano.

12.12.3.1. Tempo Médio de Atendimento – TMA

c) Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período;

b) O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de 120 (Cento e Vinte) segundos;

c) O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 300 (trezentos) segundos.

12.12.3.2. Tempo Médio de Espera

a) Entende-se por Tempo de Espera o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e, após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Exclui-se nessa análise as ligações resolvidas na URA ou transferidas.

b) TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 90% das ligações da fila de espera em até 120 segundos na média. Índice medido diariamente.

d) O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 120 (Cento e Vinte) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.

12.12.3.3. Ligações Abandonadas

a) Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cidadão.

b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

12.12.3.4. Registro de Atendimentos

a) Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao munícipe no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;

b) IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% de ligações atendidas no dia.

12.12.3.5. Pesquisa de Satisfação

a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATADA;

b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;

c) Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, serão aplicadas pesquisas de satisfação por meio de ligações ativas PRESENCIALS, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA em até 10 dias corridos após a solicitação da CONTRATANTE.

12.12.3.6. Call Back:

a) Entende-se por call back a ligação para o cidadão que teve seu atendimento interrompido ou abandonado para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 120 segundos na fila de espera.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

b) ICB – Índice de Call Back: A meta é que 90% das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído;

c) Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo, 48 (Quarenta e Oito) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

12.12.4. Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade

12.12.4.1. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções.

12.12.5. FATURAMENTO

12.12.5.1. O faturamento dar-se-á no formato mensal.

12.12.6. A operação do serviço em desacordo com a realidade acarretará aplicação dos dispositivos conforme Legislação em vigor, Lei Federal Nº 14.133/21;

12.12.7. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

12.12.7.1. Deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato o projeto técnico relacionado à infraestrutura física e lógica, além do orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários.

12.12.7.2. Em até dois dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE bem como da especificidade da área responsável pelo serviço de Atendimento;

12.12.7.3. A implantação da Central de Atendimento ocorrerá em até 10 (dez) dias da aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços;

12.12.7.4. A CONTRATADA deverá entregar, 1 (um) dia após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração dos serviços prestados pela atual fornecedora (caso haja) para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

12.12.7.5. Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

- a) Desenvolvimento do “front end” / Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão;
- b) Testes de acesso aos sistemas da CONTRATADA;
- c) Associação dos troncos E1's;
- d) Criação das placas anunciadoras;
- e) Testes dos “scripts” a serem disponibilizados pela CONTRATANTE;
- f) “Check list” (Checagem de lista) das configurações e recursos de rede para aprovação da CONTRATANTE;
- g) Formato e recuperação dos relatórios;
- h) Documentação do “front end”;
- i) Teste de recuperação das informações gravadas;
- j) Aceite da CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes deste memorial descritivo.

12.12.8. A MODALIDADE E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

12.12.8.1. O objeto do presente termo de referência deverá ser licitado através da modalidade de pregão ELETRÔNICO, considerando:

12.12.8.2. O critério a ser adotado para o julgamento deverá ser o de menor preço global, considerando a indivisibilidade do projeto como um todo, já que se trata de um complexo sistema de software que deverá ser gerido por diversos operadores simultâneos coordenados por uma única central. Esta central deverá cruzar eletronicamente todos os dados imputados de forma PRESENCIAL e/ou manual transformando-os em informação para tomada de decisões (BI).

13. DAS PENALIDADES

O descumprimento do contrato ensejará aplicação das penalidades estabelecidas.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço, exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade.

O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas neste Termo de Referência, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do contrato

Itatiaia, 31 de outubro de 2024.

DIEGO GOMES DE ANDRADE
CHEFE DE GABINETE



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº 11.126/2024	VISTO

ANEXO I – A

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

O Estudo Técnico Preliminar (ETP) poderá ser acessado no seguinte endereço eletrônico:

https://pncp.gov.br/app/editais?q=&status=recebendo_proposta&pagina=1



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

ANEXO II

TABELA DE CUSTO / MODELO DE PROPOSTA

Prezados Senhores,

À: Prefeitura Municipal de Itatiaia

Ref.: Pregão Eletrônico n.º ____/2024

1.DO OBJETO:

1.1. Apresentamos Carta-Proposta para o **registro de preços para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, em atendimento as necessidades do município**, conforme discriminado no **ANEXO I** que integra o instrumento convocatório da licitação em epígrafe;

1.2. Declaramos conhecer e concordar com todos os termos do instrumento convocatório que rege a presente licitação.

2.DO PRAZO E DA ENTREGA:

2.1.O objeto deverá ser entregue de acordo com o edital licitatório respectivo.

3.DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO:

<u>Item</u>	<u>Qt.</u>	<u>Un.</u>	<u>Especificação do Objeto</u>	<u>Valor Unitario Máximo unit (R\$)</u>	<u>Valor total mensal (R\$)</u>	<u>Valor Global Máximo 12 meses (R\$)</u>
01	1100	hora	Posição de atendimento logada – Nivel I;	17,00	18.700,00	224.400,00
02	400	hora	Posição de atendimento logada – Nivel II;	25,00	10.000,00	120.000,00
03	120	hora	Posição de atendimento logada – Nivel III;	35,00	4.200,00	50.400,00
04	120	hora	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS;	157,60	18.912,00	226.944,00
05	4000	un	Disparo Eletrônico de Mensagens (valor por mensagem);	0,39	1.560,00	18.720,00
06	250	hora	Serviço de suporte tecnológico à operação;	134,60	33.650,00	403.800,00
07	04	un	Central de libras (Valor por PA)	3.000,00	12.000,00	144.000,00
Valor Global R\$ 1.188.264,00 (um milhão, cento e oitenta e oito mil, duzentos e sessenta e quatro reais)						

Observações: EM CASO DE DIVERGÊNCIA ENTRE A DESCRIÇÃO DO OBJETO PRESENTE NO EDITAL E AQUELA CONSTANTE NO SITE DO COMPRASNET, PREVALECERÁ SEMPRE A DESCRIÇÃO CONTIDA NO ANEXO II DO EDITAL.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

4. DA PROPOSTA:

4.1. A validade da proposta será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão;

4.2. O preço proposto contempla todas as despesas que o compõem, bem como todos os encargos (obrigações sociais, impostos, taxas etc.).

4.2. Segue anexa respectiva planilha de composição de custos conforme modelo constante do ANEXOS III do edital.

(Data)

(Representante Legal)



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

ANEXO III

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º /2024

PREGÃO ELETRÔNICO N.º /2024

O **Município de Itatiaia**, Pessoa Jurídica de Direito Interno Público, inscrito no CNPJ - MF 31.846.892/0001-70, situado à Praça Mariana Rocha Leão, n.º 20, Centro, Itatiaia/RJ, representado pelo **Chefe de Gabinete, Sr. Diego Gomes de Andrade**, nacionalidade _____, estado civil _____, inscrito no CPF sob o n.º _____, RG n.º _____ – _____, endereço, doravante denominado simplesmente **Contratante registra os preços** da empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, com sede em _____ (endereço), na pessoa de seu (sua) representante legal, Sr. (a) _____, portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____, inscrito (a) no CPF sob o n.º _____, para **registro de preços para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, em atendimento as necessidades do município**, decorrente do Pregão Eletrônico n.º ____/2024, para Sistema de Registro de Preços, conforme art. 82 a 86, da Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações. As especificações técnicas constantes do Pregão mencionado e seus anexos e a proposta comercial da empresa integram esta Ata de Registro de Preços, independente de transcrição.

O prazo de vigência do Registro de Preços será de **12 (doze) meses**, contados da assinatura desta Ata de Registro de Preços.

Serviços Registrados:

<u>Item</u>	<u>Qt.</u>	<u>Un.</u>	<u>Especificação do Objeto</u>	<u>Valor Unitario Máximo unit (R\$)</u>	<u>Valor total mensal (R\$)</u>	<u>Valor Global Máximo 12 meses (R\$)</u>
01	1100	hora	Posição de atendimento logada – Nivel I;			
02	400	hora	Posição de atendimento logada – Nivel II;			
03	120	hora	Posição de atendimento logada – Nivel III;			
04	120	hora	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS;			
05	4000	un	Disparo Eletrônico de Mensagens (valor por mensagem);			
06	250	hora	Serviço de suporte tecnológico à operação;			
07	04	un	Central de libras (Valor por PA)			

1 - DA ENTREGA E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO:



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

1.1. A efetivação da presente Ata não obriga a Administração a adquirir os materiais e/ou serviços registrados, no todo ou em parte, podendo até mesmo realizar outros procedimentos licitatórios para aquisição dos materiais e/ou serviços nos termos do art 25 do Decreto Municipal nº 4.470/2024;

1.2. O prazo de validade da Ata de Registro de Preços será de **12 (doze) meses**, prazo que iniciará na data de assinatura da mesma, podendo ser prorrogada por igual período desde que comprovada a vantajosidade dos preços;

1.2.1. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela Ata de Registro de Preços, de acordo com o art. 14, do Decreto Municipal n.º 4.470/2024;

1.3. A Contratada deverá seguir todas as determinações constantes no Edital Licitatório e seus anexos;

1.4. A Contratada deverá fornecer mão de obra especializada, todos os uniforme, EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) e demais equipamentos necessários para a prestação dos serviços;

1.5. Havendo necessidade excepcional, nos casos em que não for possível a interrupção dos serviços ou quanto a sua execução somente puder ocorrer em horários fora expediente, poderá ser solicitado;

1.6. A Contratada deve adotar medidas rigorosas em relação à segurança, cumprindo todas as regras e normas aplicáveis à prestação dos serviços;

1.7. O Município poderá determinar a paralisação dos serviços por motivo de relevante ordem técnica ou de segurança, ou ainda por inobservância ou desobediência as suas determinações. Caberá à Contratada arcar com todos os ônus e encargos decorrentes, quando as razões da paralisação lhe forem imputáveis;

1.8. O objeto será recebido nos termos do art. 140, inciso I, alíneas "a" e "b", e § 1º, 2º, 3º, da Lei Federal n.º 14.133/21 e suas alterações.

a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

b) Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

c) O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato;

d) O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

1.9. A Contratada que não cumprir as obrigações estabelecidas na Ata de Registro de Preços estará sujeita às sanções previstas neste Edital. Neste caso, o Município poderá convocar, obedecida a ordem de classificação, o próximo fornecedor registrado no SRP;

1.10. Os serviços objeto desta licitação, quando contratados, serão fiscalizados pela Secretaria Municipal de Administração, por meio do servidor Sr. _____, matrícula nº _____, inscrito no CPF nº _____ a ser designada formalmente para tal, que determinará o que for necessário para regularização de faltas e defeitos, nos termos do art. 117 da Lei Federal n.º 14.133/2021, ficando os titulares da referida Secretaria como corresponsáveis;

1.11. À fiscalização caberá:



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- a) Verificar se a entrega do objeto e/ ou prestação dos serviços está sendo realizada em conformidade com as determinações deste Edital e do Contrato gerado para sua execução;
- b) Adotar as providências necessárias à preservação dos interesses do erário, promovendo a atestação das faturas, opinando pela aplicação das penalidades cabíveis em caso falhas e inadimplementos e praticar os atos indispensáveis a boa execução do Contrato sob sua responsabilidade;
- c) Emitir e cobrar, com a periodicidade determinada, os relatórios acerca da execução do Contrato, sugerindo, em tempo hábil, as providências necessárias em benefício da Administração, inclusive no tocante às hipóteses de alterações contratuais, de prorrogação, de rescisão, bem como aquelas destinadas a abertura de novo procedimento licitatório, se for o caso;
- 1.12.** Ficam reservados à fiscalização/gestor do Contrato o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo, e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus a Contratante ou modificação do objeto da contratação;
- 1.13.** As decisões que ultrapassarem a competência da fiscalização do Contrato deverão ser solicitadas formalmente pela Contratada à autoridade administrativa imediatamente superior ao fiscalizador, por intermédio dele, em tempo hábil para adoção de medidas convenientes;
- 1.14.** A Contratada deverá aceitar, obrigatoriamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades;
- 1.15.** A existência e atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a Administração Municipal ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução contratual não implicará corresponsabilidade da Administração Municipal ou de seus prepostos, devendo, ainda, a Contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato da Administração Municipal dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

2 - DO PAGAMENTO E ALTERAÇÃO DE PREÇOS DO OBJETO:

- 2.1.** O processamento para pagamento observará a legislação pertinente à legalidade da despesa pública (Decreto Municipal n.º 3.316/19 e Instrução Normativa CGM n.º 01/22), e será realizado da seguinte forma:
- 2.2.1.** O pagamento dos serviços executados será efetuado por serviços efetivamente realizados e aceitos pela fiscalização do contrato.
- 2.3.** Para efeitos de pagamento, a Contratada deverá apresentar documentos de cobrança constando de forma discriminada a efetiva discriminação do serviço prestado, o quantitativo de serviço efetivamente prestado, informando ainda o nome e número do banco, agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado;
- 2.4.** A Contratada deverá apresentar, juntamente aos documentos de cobrança, Certidão de comprovação de regularidade junto às Contribuições Previdenciárias, junto ao FGTS, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 2.4.1.** A Contratada deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica com **QR CODE** ou **CÓDIGO DE BARRAS**;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

2.5. Os documentos de cobrança, juntamente com as Certidões deverão ser entregues pela Contratada, ao fiscal do Contrato, com protocolo de recebimento;

2.6. Caso o objeto executado seja faturado em desacordo com as disposições previstas neste Edital, no Termo de Referência anexo a este e no Contrato Administrativo gerado para a sua execução, ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a licitante vencedora deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança, não configurando atraso no pagamento;

2.7. Após o atesto do documento de cobrança, que deverá ocorrer no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu recebimento, o fiscal do Contrato deverá encaminhá-lo para pagamento;

2.8. Havendo atraso no pagamento que tenha dado causa a Contratante, a Contratada fará jus a 0,033% (trinta e três milésimo por cento) por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da fatura em atraso, fazendo jus a Contratante ao mesmo percentual de desconto em caso de antecipação do pagamento;

2.9. Durante a vigência, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses devidamente comprovadas de quebra do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do art. 124, da Lei Federal 14.133/2021 c/c os art. 19 e 20 termos do Decreto Municipal nº 4.470/2024;

2.10. Se comprovada a redução dos preços praticados no mercado, a Administração convocará a Contratada para, após negociação, redefinir os preços e alterar a Ata de Registro de Preços.

3 - DA DOTAÇÃO DE COBERTURA DOS MATERIAIS REGISTRADOS:

3.1. A despesa decorrente desta Ata de Registro de Preços correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

a) Órgão: 02, **Unidade:** 02.001, **Funcional:** 04.122.0001, **Projeto/Atividade:** 2308, **Elemento:** 3.3.90.39.00.00.00.00.1500, Gabinete do Prefeito;

4 - DO CADASTRO DE RESERVA:

4.1. Ficam as empresas identificadas abaixo registradas no Cadastro de Reserva, formalizado nos termos da ordem de classificação junto ao Pregão que deu origem ao presente registro, ficando essas empresas, em caso de impedimento ou desistência da detentora do registro, convocadas a fornecerem o objeto do registro pelo mesmo valor da licitante detentora.

1) Empresa: _____;

2) Empresa: _____.

4.2. Nota explicativa: não havendo licitantes que tenham manifestado intenção de participar do Cadastro de Reserva, nos termos do Edital Licitatório que originou a presente Ata, constará, neste item, a redação **“Não houve licitante interessada ao Cadastro de Reserva”**.

5 - DA VALIDADE E DA ADESAO:

5.1. Homologado o resultado da licitação, será formalizada a Ata de Registro de Preços, que constitui documento vinculativo obrigacional, com características de compromisso para futura contratação, com validade de **12 (doze) meses** contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período desde que comprovada a vantajosidade dos preços;

5.2. A existência de preços registrados não obriga o Município de Itatiaia a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específicas para a aquisição de produtos e/ou materiais ora licitados nos termos do art 25 do Decreto Municipal nº 4.470/2024;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

5.3. A entrega dos materiais ou serviços registrados, quando solicitados pela Administração Municipal, se dará através de Solicitação de Fornecimento, obrigatoriamente formalizada dentro do prazo de vigência da Ata, pela Secretaria Municipal de Administração;

5.4. A Ata de Registro de Preços decorrente do presente Pregão poderá ser aderida, nos termos do art. 86 da Lei Federal 14.133/2021 c/c art. 23 e 24, do Decreto Municipal n.º 4.470/2024;

5.5. Constitui-se Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços decorrente deste Pregão de SRP a Secretaria Municipal de Administração, através do Departamento de Licitações, em relação à autorização de adesão, validade dos preços e sua economicidade, e todos os demais atos definidos no Decreto Municipal n.º 4.470/2024, e como Órgão Gestor/Participante a Secretaria Municipal de Administração;

5.6. Os Municípios ou Órgãos Não Participantes que solicitarem adesão à Ata serão os únicos e totais responsáveis em relação à economicidade da Ata aderida.

5.7. Os pedidos de adesão à presente Ata deverão iniciar-se por pedido formulado pelo Gestor Público, do Município ou Órgão não Participante, através de ofício de solicitação de adesão encaminhado ao Prefeito Municipal de Itatiaia;

6 - DO CONTROLE E DA ALTERAÇÃO DE PREÇOS:

6.1. Durante a sua vigência, os preços registrados serão fixos e irrevogáveis, exceto nas hipóteses devidamente comprovadas de quebra do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do art. 124, da Lei Federal 14.133/2021 c/c os art. 19 e 20 do Decreto Municipal nº 4.470/2024;

6.2. Se comprovada a redução dos preços praticados no mercado, a Administração convocará a empresa vencedora para, após negociação, redefinir os preços e alterar a Ata de Registro de Preços.

7 - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES:

7.1. As obrigações e responsabilidades em relação à execução da presente Ata são aquelas definidas para Contratada e Contratante no Edital Licitatório do qual a presente Ata se originou, conforme abaixo:

7.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

a) A Contratada executará o objeto por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive a referente a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à legislação fiscal, social, trabalhista e tributária;

b) Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116, da Lei Federal nº 14.133/2021;

c) A Contratada deverá manter sempre atualizada a condição de habilitação exigida no Edital, durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços, podendo a fiscalizadora exigir a comprovação desta manutenção sempre que julgar necessário;

d) A empresa deverá disponibilizar um funcionário e dispor de número telefônico e e-mail para contato imediato da Contratante;

e) Informar a Contratante sobre qualquer dificuldade, imprevisto ou alteração no objeto da licitação ou data e forma de entrega, com a devida justificativa;

f) Demais obrigações previstas no Edital Licitatório e seus anexos.

7.3. DAS RESPONSABILIDADES CIVIS DA CONTRATADA:



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

a) A Contratada é responsável pela indenização de danos causados em decorrência de negligência, omissão, imperícia ou imprudência praticadas por seus empregados, profissionais ou prepostos.

b) A fiscalização ou acompanhamento da execução da contratação pelos órgãos da PMI não excluem as responsabilidades da Contratada.

7.4. DAS OBRIGAÇÕES DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ITATIAIA:

a) Efetuar o pagamento à Contratada, na forma estabelecida no Edital licitatório e seus anexos;

b) Fornecer todos os elementos básicos e dados complementares à execução do objeto;

c) Notificar, por escrito, quaisquer irregularidades que venham a ocorrer, em função da execução do objeto;

d) Demais obrigações previstas no Edital Licitatório e seus anexos.

8 - DAS SANÇÕES E PENALIDADES:

8.1. No caso de descumprimento total ou parcial das condições desta Ata de Registro de Preços ou cometimento das faltas dispostas no artigo 155, da Lei Federal nº 14133/2021, o Município, sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis, nos termos da Lei Civil, aplicará à Contratada, conforme o caso, as penalidades previstas no artigo 156 da mesma Lei, observado a ampla defesa e contraditório, pela ordem, as seguintes penalidades:

I - Advertência escrita - comunicação formal de desacordo quanto à conduta do fornecedor sobre o descumprimento da Ata e outras obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

II - Multa - deverá observar os seguintes limites máximos:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, calculado sobre o valor da fatura a ser entregue, por dia de atraso na entrega do objeto;

b) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da Ata de Registro de Preços, independente da aplicação de outras sanções previstas em lei, nas hipóteses de o adjudicatário se recusar a assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços, ou não aceitar ou retirar a ordem de fornecimento, caso de recusa em efetuar a garantia contratual ou apresentar documentos irregulares ou falsos;

c) 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

III) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 03 (três) anos, quando cometido as infrações previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155;

IV) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 03 (três) anos, quando cometido as infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo.

8.2. No caso de reincidência específica, a multa moratória deverá corresponder ao dobro do valor daquela que tiver sido inicialmente imposta, porém deverá observar sempre o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor da contratação;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

8.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV da cláusula 8.1 poderão ser aplicadas cumulativamente à prevista no inciso II, assegurado o direito de defesa prévia do interessado no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

9 - DO CANCELAMENTO E DA REVOGAÇÃO DO REGISTRO DE PREÇOS:

9.1. A Contratada Registrada poderá ter seu Registro de Preços cancelado por intermédio de processo administrativo específico, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 21 e 22 do Decreto Municipal nº 4.470/2024, nos seguintes casos:

9.1.1. Por iniciativa do Município quando a Detentora do registro:

- a) Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;
- b) Não assinar a Ata de Registro de Preços e/ou retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
- c) Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- d) Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do artigo 156 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e suas alterações.

9.2. O cancelamento do Registro de Preços pode ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da Ata, devidamente comprovados por razão de interesse público ou a pedido do Fornecedor.

9.2.1. A comunicação do cancelamento do Registro de Preço, nos casos previstos item **9.2**, deve ser realizada por correspondência com aviso de recebimento ou protocolo, juntando-se comprovante nos autos do Registro de Preços;

9.2.2. No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do Fornecedor, a comunicação deve ser feita por publicação em veículo oficial de divulgação, assegurado o prazo recursal de 5 (cinco) dias.

9.3. Em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, o Município fará o devido apostilamento da revisão ou cancelamento do registro, no processo administrativo correspondente.

9.4. A Ata de Registro de Preços poderá ser revogada pelo Município:

- 9.4.1.** Automaticamente;
- 9.4.2.** Por decurso de prazo de vigência;
- 9.4.3.** Quando não restarem fornecedores registrados;
- 9.4.4.** Pelo Município, quando caracterizado o interesse público.

10 - DA INTEGRALIDADE:

Fazem parte integrante da presente Ata o Edital de Pregão Eletrônico n.º ____/2024, a proposta financeira da Contratada, e o Processo Administrativo n.º 11.126/2024, independente de transcrição ou menção expressa.

11 - DO REGIME JURÍDICO:

A legislação aplicável à execução desta Ata de Registro de Preços é Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações, a Lei Complementar n.º 123/2006 e os Decretos Municipais n.º 4.463/2024 e 4.470/2024 no que couber e principalmente nos casos omissos.

12 - DO FORO:



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

O Foro para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca de Itatiaia, pelo privilégio do § 1º, do art. 92, da Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações.

E, por estarem justos e contratados, assinam a presente Ata em 04 (quatro) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim.

Itatiaia/ RJ, ____ de _____ de 2024.

Diego Gomes de Andrade
Chefe de Gabinete
(Contratante)

Sr.
Empresa
(Contratada)



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

ANEXO IV

MINUTA DO TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º /2024

Processo Administrativo n.º 11.126/2024

Contrato de Prestação de Serviços, que entre si celebram o Município de Itatiaia, por intermédio da Chefia de Gabinete e a empresa _____, na forma abaixo:

O Município de Itatiaia, Pessoa Jurídica de Direito Interno Público, inscrito no CNPJ - MF 31.846.892/0001-70, situado à Praça Mariana Rocha Leão, n.º 20, Centro, Itatiaia/RJ, representado pelo **Chefe de Gabinete, Sr. Diego Gomes de Andrade**, nacionalidade _____, estado civil _____, profissão _____, inscrito no CPF sob o n.º _____, portador da Carteira de Identidade n.º _____, residente e domiciliado à Rua _____, n.º _____, bairro _____, cidade/estado _____, doravante denominado simplesmente **Contratante**, e a empresa _____, inscrita no CNPJ-MF n.º _____, com sede na Rua _____, n.º _____, Bairro _____, Cidade _____, na pessoa de seu (sua) representante legal, Sr. (a) _____, nacionalidade, estado civil, profissão, inscrito (a) no CPF n.º _____, portador (a) da carteira de identidade n.º _____, doravante denominada simplesmente **Contratada**, celebram o presente Contrato conforme Processo Administrativo n.º 11.126/2024, com base no Pregão Eletrônico n.º ____/2024, regido pelas normas da Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações, e pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO

O presente Contrato tem como objeto a **registro de preços para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, em atendimento as necessidades do município**, nos termos determinados pelo Pregão Eletrônico n.º ____/2024 e seus anexos.

3.DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO:

<u>Item</u>	<u>Qt.</u>	<u>Un.</u>	<u>Especificação do Objeto</u>	<u>Valor Unitario Máximo unit (R\$)</u>	<u>Valor total mensal (R\$)</u>	<u>Valor Global Máximo 12 meses (R\$)</u>
01	1100	hora	Posição de atendimento logada – Nivel I;			
02	400	hora	Posição de atendimento logada – Nivel II;			



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

03	120	hora	Posição de atendimento logada – Nivel III;			
04	120	hora	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS;			
05	4000	un	Disparo Eletrônico de Mensagens (valor por mensagem);			
06	250	hora	Serviço de suporte tecnológico à operação;			
07	04	un	Central de libras (Valor por PA)			
Valor Global R\$ _____ (_____)						

CLÁUSULA SEGUNDA: DO VALOR CONTRATUAL E DA GARANTIA

Pela execução dos serviços a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$ _____ (_____), o qual poderá ser aditado ou suprimido somente mediante justificativa plausível, que atenda as exigências dos artigos 124 a 136, da Lei Federal nº 14.133/2021, no que for aplicável;

Parágrafo Primeiro - A Contratada deverá prestar uma garantia em qualquer modalidade prevista pelo §1º, art. 96 da Lei Federal n.º 14.133/21, da ordem de **2% (dois por cento)** do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

a) Para a modalidade de seguro-garantia, o prazo para a apresentação da garantia será de até 30 (trinta) dias, contados da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do art. 96, §3º, da Lei 14.133/21;

b) Nas demais modalidades, o prazo para a apresentação da garantia será de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato. O Prazo poderá ser prorrogável por igual período desde que devidamente justificado;

c) A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

d) Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 124 da Lei Federal n.º 14.133/21, a garantia deverá ser complementada para que seja mantido o percentual de 2% (dois por cento) do valor do Contrato;

e) Sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, a CONTRATANTE se utilizará da garantia dada para a finalidade de se ressarcir de possíveis prejuízos que lhe venham a ser causados pela CONTRATADA, na recomposição das perdas e danos sofridos. A CONTRATADA ficará obrigada a reintegrar o valor da garantia no prazo de 10 (dez) dias úteis seguintes à sua notificação.

f) A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração, conforme art. 100 da Lei nº 14.133 de 2021, mediante requerimento;

g) A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual;

CLÁUSULA TERCEIRA: DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência do presente Contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura da ordem de início de execução, podendo ser prorrogado mediante justificativa, nos termos da Lei Federal 14.133/2021.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

CLÁUSULA QUARTA: DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

§1º. A Contratada deverá seguir todas as determinações constantes no Edital Licitatório e seus anexos;

§2º. Havendo necessidade excepcional, nos casos em que não for possível a interrupção dos serviços ou quanto a sua execução somente puder ocorrer em horários fora expediente, poderá ser solicitado;

§3º. A Contratada deve adotar medidas rigorosas em relação à segurança, cumprindo todas as regras e normas aplicáveis à prestação dos serviços;

§4º. A equipe deverá apresentar-se ao trabalho devidamente uniformizada e munida de todos os equipamentos necessários, inclusive os equipamentos de proteção individual e coletiva – EPI's e EPC's, conforme o caso;

§5º. O Município poderá determinar a paralisação dos serviços por motivo de relevante ordem técnica ou de segurança, ou ainda por inobservância ou desobediência as suas determinações. Caberá à Contratada arcar com todos os ônus e encargos decorrentes, quando as razões da paralisação lhe forem imputáveis;

§6º. O objeto será recebido nos termos do art. 140, inciso II, alíneas "a" e "b", e § 1º, 2º, 3º, da Lei Federal n.º 14.133/21 e suas alterações.

a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

b) Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

c) O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato;

d) O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

§7º. A Contratada deverá observar o prazo de execução estipulado, pois seu descumprimento ensejará no descredenciamento da mesma como fornecedora / prestadora de serviços da Prefeitura Municipal de Itatiaia, pelo período de até 05 (cinco) anos;

§8º. Os serviços objeto desta licitação, quando contratados, serão fiscalizados pela Secretaria Municipal de Administração, por meio do servidor Sr. _____, matrícula nº _____, inscrito no CPF nº _____ a ser designada formalmente para tal, que determinará o que for necessário para regularização de faltas e defeitos, nos termos do art. 117 da Lei Federal n.º 14.133/2021, ficando os titulares da referida Secretaria como corresponsáveis;

§9º. À fiscalização do Contrato caberá:

a) Verificar se a entrega do objeto e/ ou prestação dos serviços está sendo realizada em conformidade com as determinações deste Edital e do Contrato gerado para sua execução;

b) Adotar as providências necessárias à preservação dos interesses do erário, promovendo a atestação das faturas, opinando pela aplicação das penalidades cabíveis em caso falhas e inadimplementos e praticar os atos indispensáveis a boa execução do Contrato sob sua responsabilidade;

c) Emitir e cobrar, com a periodicidade determinada, os relatórios acerca da execução do Contrato, sugerindo, em tempo hábil, as providências necessárias em benefício da Administração,



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

inclusive no tocante às hipóteses de alterações contratuais, de prorrogação, de rescisão, bem como aquelas destinadas a abertura de novo procedimento licitatório, se for o caso;

§10º. Ficam reservados à fiscalização/gestor do Contrato o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo, e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus a Contratante ou modificação do objeto da contratação;

§11º. As decisões que ultrapassem a competência da fiscalização do Contrato deverão ser solicitadas formalmente pela Contratada à autoridade administrativa imediatamente superior ao fiscalizador, por intermédio dele, em tempo hábil para adoção de medidas convenientes;

§12º. A Contratada deverá aceitar, obrigatoriamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades;

§13º. A existência e atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a Administração Municipal ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução contratual não implicará corresponsabilidade da Administração Municipal ou de seus prepostos, devendo, ainda, a Contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato da Administração Municipal dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

Das Obrigações da Contratada:

- a)** A Contratada executará o objeto por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive a referente a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à legislação fiscal, social, trabalhista e tributária;
- b)** A Contratada deverá manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na respectiva licitação;
- c)** Ao longo de toda a execução do contrato, a contratada deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116, da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme o caso;
- d)** A Contratada deverá observar, na execução dos serviços, as normas e especificações técnicas a que estiver legalmente vinculada, as estabelecidas no edital licitatório e seus anexos;
- e)** A Contratada deverá arcar com todas as despesas decorrentes de eventuais serviços realizados em horários extraordinários (diurno, noturno, domingos e feriados), necessários ao exato cumprimento das obrigações pactuadas;
- f)** A Contratada deverá certificar-se, respondendo por eventuais descumprimentos, de que todos os seus empregados e os de suas eventuais subcontratadas fazem uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), legalmente exigíveis, concernentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, tais como capacete, botas, luvas, capas, óculos etc.;
- g)** A Contratada deverá permitir ao Município, por todos os meios ao seu alcance, o mais amplo exercício da fiscalização, proporcionando-lhe pleno acesso aos serviços, bem como, atendendo, prontamente, às determinações que lhes forem feitas, com o propósito de melhor atender as obrigações pactuadas;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

- h) A Contratada deverá executar o objeto deste contrato com zelo, diligência e economia, procedendo sempre de acordo com a melhor técnica aplicável a serviços dessa natureza;
- i) A Contratada deverá acatar as determinações da fiscalização do Município no sentido de substituir, de imediato, equipamentos que porventura apresentar defeitos ou imperfeições;
- j) A Contratada deverá efetuar os serviços objeto deste contrato obedecendo fiel e integralmente a todas as condições nele estabelecidas, bem como, as instruções e determinações expedidas pela fiscalização do Município;
- k) A Contratada deverá comparecer espontaneamente em juízo, na hipótese de qualquer reclamação trabalhista intentada ou ajuizada por seus empregados contra o Município, reconhecendo sua verdadeira condição de empregadora, substituindo o Município no processo, até o final do julgamento, arcando com todas as despesas decorrentes de eventual condenação;
- l) Quaisquer erros ou imperícias na execução do contrato, constatados pelo Município, obrigarão a contratada, à sua conta e risco, a repor as parcelas de serviços impugnados, sem prejuízo de Ação Regressiva contra quem tiver dado causa;
- m) A Contratada deverá comunicar ao fiscal da execução contratual, no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas), os motivos de força maior que possam justificar a interrupção dos serviços;
- n) A Contratada deverá fornecer toda e qualquer informação solicitada pela Prefeitura Municipal de Itatiaia/RJ;
- o) As despesas relacionadas à execução do objeto são de total responsabilidade da Contratada;
- p) A Contratada deverá disponibilizar um funcionário e dispor de número telefônico e e-mail para contato imediato da Contratante;
- q) A Contratada deverá informar a Contratante sobre qualquer dificuldade, imprevisto ou alteração no objeto, com a devida justificativa;
- r) Demais obrigações previstas no edital licitatório e seus anexos;

Das Obrigações da Contratante

- a) Efetuar o pagamento à Contratada, na forma estabelecida neste Edital e seus anexos;
- b) Fornecer todos os elementos básicos e dados complementares à execução do objeto;
- c) Notificar, por escrito, quaisquer irregularidades que venham a ocorrer, em função da execução do objeto;
- d) Demais obrigações previstas no Edital Licitatório e seus anexos.

CLÁUSULA SEXTA: DO PAGAMENTO, REAJUSTAMENTO E REEQUILÍBRIO

§1º. O processamento para pagamento observará a legislação pertinente à legalidade da despesa pública (Decreto Municipal n.º 3.316/19 e Instrução Normativa CGM n.º 01/22);

§2º. O pagamento dos serviços executados será efetuado por serviços efetivamente realizados e aceitos pela fiscalização do contrato.

§3º. Para efeitos de pagamento, a Contratada deverá apresentar documentos de cobrança constando de forma discriminada a efetiva discriminação do serviço prestado, o quantitativo de serviço efetivamente prestado, informando ainda o nome e número do banco, agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

§4º. A Contratada deverá apresentar, juntamente aos documentos de cobrança, Certidão de comprovação de regularidade junto as Contribuições Previdenciárias, junto ao FGTS, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

§5º. A Contratada deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica com **QR CODE** ou **CÓDIGO DE BARRAS**;

§6º. Caso o objeto executado seja faturado em desacordo com as disposições previstas neste Edital, no Termo de Referência anexo a este e no Contrato Administrativo gerado para a sua execução, ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a licitante vencedora deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança, não configurando atraso no pagamento;

§7º. Após o atesto do documento de cobrança, que deverá ocorrer no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu recebimento, o fiscal do Contrato deverá encaminhá-lo para pagamento;

§8º. Havendo atraso no pagamento que tenha dado causa a Contratante, a Contratada fará jus a 0,033% (trinta e três milésimo por cento) por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da fatura em atraso, fazendo jus a Contratante ao mesmo percentual de desconto em caso de antecipação do pagamento;

§9º. Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis durante os primeiros 12 (doze) primeiros meses de vigência contratual;

§10º. Após esse prazo, o valor do Contrato poderá ser reajustado, havendo solicitação de reajuste pela Contratada, tendo por base o mês de formalização das propostas que estimaram a licitação, constante do processo administrativo, com base na variação dos índices IGPM, INPC, IPCA, corrigindo-se o valor contratado pelo índice que se mostrar mais vantajoso à Contratante;

§11º. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

§12º. Em caso de solicitação de reequilíbrio do contrato, o mesmo deverá ser processado nos termos da alínea “d” do inciso II do artigo 124 da Lei 14.133/21, sendo vedado pedidos quando estes decorrerem de atrasos na execução por culpa da CONTRATADA;

§13º. A repactuação, quando houver, será processada e julgada nos termos do art.135 da Lei Federal 14.133/2021;

§14º. Os casos de aditamento ou supressão serão processados nos termos da alínea “b” do inciso I do artigo 124 c/c o artigo 125 todos da Lei 14.133/21 nos limites ali permitidos.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente desta licitação correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

a) Órgão: 02, **Unidade:** 02.001, **Funcional:** 04.122.0001, **Projeto/Atividade:** 2308, **Elemento:** 3.3.90.39.00.00.00.1500, Gabinete do Prefeito;

CLÁUSULA OITAVA: DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Os contratos poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos termos do art. 124, da Lei Federal 14.133/2021;

§1º. Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei 14133/2021, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do objeto contrato.

§2º. As alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei n.º 14.133/2021 não poderão transfigurar o objeto da contratação.



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

§3º. Toda e qualquer alteração contratual deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pelo Exmo. Sr. Prefeito Municipal, devendo ser formalizada por meio de aditamento e lavrado antes do término do prazo contratual.

CLÁUSULA NONA: DA RESCISÃO CONTRATUAL

O contrato celebrado poderá ser rescindido a qualquer momento, nos termos dos Art. 137 a 139 da Lei 14.133/21 e suas sucessivas alterações posteriores;

§1º. A rescisão, se houver, dar-se-á por meio de processo administrativo próprio, por motivos devidamente comprovados e justificados;

§2º. Formalizada a rescisão, que vigorará a partir da data de sua comunicação à contratada, esta entregará a documentação correspondente aos serviços executados que, se aceitos pela Fiscalização, serão pagos pelo CONTRATANTE, deduzidos os débitos existentes.

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS PENALIDADES

No caso de descumprimento do disposto no contrato ou cometimento das faltas dispostas no artigo 155, da Lei Federal nº 14133/2021, o Município, sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis, nos termos da Lei Civil, aplicará à Contratada, conforme o caso, as penalidades previstas no artigo 156 da mesma Lei, observado a ampla defesa e contraditório, pela ordem, as seguintes penalidades:

I) Advertência escrita - comunicação formal de desacordo quanto à conduta do fornecedor sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

II) Multa - deverá observar os seguintes limites máximos:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, ou sobre a etapa do cronograma físico de obra não cumprida;

b) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da Ata de Registro de Preços, independente da aplicação de outras sanções previstas em lei, nas hipóteses de o adjudicatário se recusar a assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços, ou não aceitar ou retirar a ordem de fornecimento, caso de recusa em efetuar a garantia contratual ou apresentar documentos irregulares ou falsos;

c) 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

III) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 03 (três) anos, quando cometido as infrações previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155;

IV) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 03 (três) anos, quando cometido as infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo.

§1º. As multas moratórias e administrativas aplicadas serão descontadas do valor da garantia prestada, retidas dos pagamentos eventualmente devidos pelo Município à Contratada, caso os valores não forem suficientes, a diferença deverá ser paga por meio de guia própria ou cobrado judicialmente;



Folha nº	P M I
PROCESSO Nº	VISTO
11.126/2024	

§2º. No caso de reincidência específica, a multa moratória deverá corresponder ao dobro do valor daquela que tiver sido inicialmente imposta, porém deverá observar sempre o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor da contratação;

§3º. As sanções previstas nos incisos I, III e IV da cláusula 8.1 poderão ser aplicadas cumulativamente à prevista no inciso II, assegurado o direito de defesa prévia do interessado no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA INTEGRALIDADE

Integram o presente Contrato o Pregão Eletrônico n.º ____/2024 e seus anexos, a proposta financeira da Contratada e o Processo Administrativo n.º 11.126/2024, independente de transcrição ou menção expressa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A legislação aplicável à execução deste Contrato é a Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações, a Lei Complementar n.º 123/2006 e o Decreto Municipal nº 4.463/2024 no que couber e principalmente nos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO FORO

O Foro para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca de Itatiaia, pelo privilégio do § 1º, do art. 92, da Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente Contrato em 04 (quatro) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Itatiaia/RJ, __ de _____ de 2024.

Diego Gomes de Andrade
Chefe de Gabinete
(Contratante)

Sr. (a)
Empresa
(Contratada)

Testemunhas:

- 1) _____ CPF nº. _____.
- 2) _____ CPF nº. _____.