

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 15152/2025 – PROCESSO N.º 49796/2024-11**

## **EDITAL**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados no Memorial Descritivo, e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17), pelo período de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos (NLLC, ART. 107), conforme descrição constante no Termo de Referência – Anexo I, e no Memorial Descritivo – Anexo VIII, deste Edital.

### **IMPORTANTE:**

- **Data da Sessão Pública:**  
Dia: 15/07/2025 às 14:30h (horário de Brasília)
- **Valor total estimado da Contratação:**  
Lote 01 - R\$ 2.853.008,28
- **Critério de Julgamento:** Menor preço **TOTAL** do **LOTE**
- **Modo de disputa:** Aberto e fechado
- **Preferência ME/EPP/EQUIPARADAS:** Sim
- **Formalização de Consultas:**  
E-mail: licitacaosaude@santos.sp.gov.br  
Tel.: (13) 3213-5100 – Ramal: 5339
- **Referência de Tempo:** Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

## ÍNDICE

### 1. EDITAL:

#### SEÇÃO I

##### ITEM ASSUNTO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
2. OBJETO
3. ITEM ORÇAMENTÁRIO
4. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
5. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO
6. REFERÊNCIA DE TEMPO

#### SEÇÃO II

##### ITEM ASSUNTO

7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO
8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME
9. DA FASE DE JULGAMENTO
10. DA FASE DE HABILITAÇÃO
11. DOS RECURSOS
12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
13. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO/ORDEM DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
14. CONDIÇÕES DO CONTRATO
15. DISPOSIÇÕES FINAIS

### 2. ANEXOS AO EDITAL:

- 2.1. Anexo I – Termo de Referência;
- 2.2. Anexo II – Documentos de habilitação;
- 2.3. Anexo III – Modelo de Proposta Comercial;
- 2.4. Anexo IV – Modelo de Declaração para fins do disposto no artigo 68, Inciso VI, da Lei Federal nº 14133/2021;
- 2.5. Anexo V – Modelo de Declaração que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência ou para aprendiz;
- 2.6. Anexo VI – Modelo de Declaração que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal;
- 2.7. Anexo VII – Minuta de Contrato;
- 2.8. Anexo VIII – Memorial Descritivo;
- 2.9. Anexo IX – Instrumento de Constituição de Consórcio;
- 2.10. Anexo X – Termo de Compromisso de Consórcio.

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15152/2025

### SEÇÃO I

O **MUNICÍPIO DE SANTOS**, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde, e por meio da utilização de recursos da tecnologia da informação - INTERNET, torna público que, de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e Decreto Municipal n.º 10.222, de 20 de outubro de 2023 e os termos deste Edital, realizará processo licitatório na forma abaixo.

#### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**1.1.** O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, através da utilização de recursos de tecnologia da informação, compostos por um conjunto de programas de computador que permitem confrontação sucessiva através do envio de lances dos licitantes com plena visibilidade para o Pregoeiro e total transparência dos resultados para a sociedade. O sistema encontra-se inserido diretamente na INTERNET, onde o acesso as informações é protegido por **HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure)**.

**1.2.** Os trabalhos serão conduzidos por servidor da Prefeitura Municipal de Santos, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a Plataforma “BLL Compras” constante da página eletrônica da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil (bllcompras.com).

**1.3. Para fins de participação na licitação, ficam adotadas as seguintes definições:**

**a)** cota de ampla participação: destinada à participação de todo e qualquer interessado que atenda à todas as exigências contidas neste edital e seus anexos, com valor total acima de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais);

**b)** cota exclusiva para Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), ou Cooperativa de Consumo (COOP): destinada exclusivamente à Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), ou Cooperativa de Consumo (COOP), nos termos do inciso I do artigo 48 da Lei Complementar nº 123/2006, com valor total até R\$ 80.000,00;

**c)** cota reservada para Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), ou Cooperativa de Consumo (COOP): destinada a reserva de até 25% (vinte e cinco por cento) da cota de ampla participação, à Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), ou Cooperativa de Consumo (COOP), nos termos do inciso III do artigo 48 da Lei Complementar nº 123/2006.

#### 2. OBJETO

**2.1.** A descrição detalhada do objeto da presente licitação consta do Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

#### 3. ITEM ORÇAMENTÁRIO

**3.1.** A descrição do item orçamentário consta do Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

#### **4. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**4.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021, ou para solicitar esclarecimentos sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

**4.2.** A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

**4.3.** A impugnação e o pedido de esclarecimento deverão ser realizados por forma eletrônica, através de campo próprio do sistema.

**4.4.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos neste Edital.

**4.5.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação e ao pedido de esclarecimento é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

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

#### **5. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E DATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO**

**5.1.** O interessado em participar do certame deverá observar a data e o horário da sessão pública, conforme previsto na folha de rosto, o que será o prazo limite para inserção da proposta.

#### **6. REFERÊNCIA DE TEMPO**

**6.1.** Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

### **SEÇÃO II**

#### **7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

**7.1.** Poderão participar deste Pregão os interessados que atenderem todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.

**7.2.** Para fins do disposto no artigo 48 da Lei Complementar nº 123/2006, fica a participação nos lotes das cotas exclusivas (inciso I) ou reservadas (inciso III) limitada às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), bem como às Cooperativas de Consumo (COOP), equiparadas nos termos do artigo 34 da Lei Federal nº 11.488/2007.

**7.2.1.** A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos e atas com a Administração Pública cujos

valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

**7.2.2.** Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e do Decreto n.º 8.538/2015.

**7.3.** Em se tratando de consórcio, a participação de empresas fica condicionada, além das exigências gerais contidas neste Edital e das disposições da Lei nº 14133/2021, ao atendimento dos seguintes requisitos:

**a)** poderão participar desta licitação as empresas em consórcio já constituído ou que tenham se obrigado a constituí-lo, através de Termo de Compromisso público ou particular de Constituição de Consórcio;

**b)** indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

**c)** cada empresa consorciada deverá apresentar a totalidade dos documentos exigidos para habilitação, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, sendo certo que a inabilitação de uma das empresas inabilita o consórcio;

**d)** as empresas reunidas em um consórcio ficarão impedidas de participar desta licitação integrando outro consórcio, ou de se apresentar isoladamente;

**e)** os integrantes do consórcio responderão solidariamente pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do Contrato;

**f)** para fins de aferição da qualificação econômico-financeira do consórcio, admite-se a soma do capital mínimo ou do patrimônio líquido das empresas que o integram, observada a proporção de sua respectiva participação, acrescida de 30 % (trinta por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira;

**g)** o acréscimo previsto na letra “f” deste item não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade de microempresa e pequenas empresas, assim definidas em lei;

**h)** no caso do consórcio formado nos termos deste Edital sagrar-se vencedor deste procedimento licitatório e, ser-lhe adjudicado o objeto do certame, as empresas que o integram deverão obrigatoriamente promover, antes da celebração do Contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido na alínea “a” acima;

**i)** eventual substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão competente e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os esmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os

mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o Contrato.

**7.4.** Não poderão participar nesta licitação:

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

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

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

**7.4.4.** pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

**7.4.5.** aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

**7.4.6.** empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si;

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

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

**7.5.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

**7.6.** O impedimento de que trata o item 7.4.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que

devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

**7.7.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 7.4.2 e 7.4.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

**7.9.** O disposto nos itens 7.4.2 e 7.4.3. não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

**7.11.** A vedação de que trata o item 7.5 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

## **8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

**8.1.** O certame será conduzido pelo Pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) responder os pedidos de esclarecimentos e eventuais impugnações apresentadas contra o edital, com o auxílio dos setores técnicos competentes;
- b) determinar a abertura da sessão pública e promover seu adiamento, suspensão ou reativação, quando necessário, conforme decisão da autoridade competente;
- c) analisar as propostas e desclassificar aquelas que não atendam aos requisitos previstos no edital;
- d) promover o desempate das propostas, quando o sistema eletrônico de licitação não o previr automaticamente;
- e) processar a etapa de lances de acordo com a modalidade de licitação e com o sistema utilizado;
- f) promover o exercício do direito de preferência afeto às microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas, quando for o caso;

- g) negociar o valor do menor preço obtido ou condições mais vantajosas para a Administração;
- h) decidir motivadamente quanto à aceitabilidade do preço;
- i) promover a habilitação;
- j) recepcionar, analisar e se manifestar com relação aos recursos interpostos contra seus atos, encaminhando-os à autoridade competente, caso não reforme a decisão recorrida;
- k) elaborar ata da sessão pública com o auxílio eletrônico;
- l) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior para a homologação.

**– CREDENCIAMENTO –**

**8.2.** Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão nomear através do Termo de Credenciamento, operador devidamente habilitado pela Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no site [bllcompras.com](http://bllcompras.com)

**8.3.** O acesso do operador ao pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa.

**8.4.** A chave de identificação e a senha dos operadores poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Bolsa de Licitações e leilões do Brasil, devidamente justificado.

**8.5.** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Município de Santos a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

**– PARTICIPAÇÃO –**

**8.7.** A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante do licitante credenciado e subsequente cadastramento da proposta inicial de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecido.

**8.7.1.** Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão do seu representante.

**8.7.2.** Qualquer dúvida em relação ao acesso no sistema operacional poderá ser esclarecida com a Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil pelo telefone: (41) 3097-4600 ou e-mail: contato@bll.org.br

**8.7.3.** 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, excluída 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.

**8.7.4.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema 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.

#### **- DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

**8.8.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

**8.9.** O licitante declarará, em campo próprio do sistema, sem prejuízo da exigência de outras declarações previstas em legislação específica e na Lei nº 14133/2021, o cumprimento dos requisitos para habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital de licitação.

**8.10.** A falsidade da declaração de que trata o item 8.9 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, e neste Edital.

**8.11.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

**8.12.** Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

**8.13.** Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

**8.13.1.** A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

**8.13.2.** Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

**8.14.** O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

**8.14.1.** Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

**8.15.** O valor final mínimo parametrizado na forma do item 8.13 terá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

**8.16.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

#### **- DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA**

**8.17.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do seguinte campo:

##### **8.17.1. Valor Total do Lote.**

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

**8.19.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

**8.20.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, só será permitido alteração sob alegação de erro, quando este for visivelmente discrepante (por exemplo erro no lance ofertado).

#### **- DA ABERTURA DA SESSÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS**

**8.21.** 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.

**8.22.** Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

**8.23.** A verificação da conformidade da proposta será feita exclusivamente na fase de julgamento, em relação à proposta mais bem classificada.

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

**- CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**8.25.** Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO TOTAL POR LOTE**.

**8.26.** Não será admitida cotação inferior à quantidade prevista neste Edital.

**8.26.1.** Não há possibilidade de prever preços diferentes.

**8.26.2.** Não há possibilidade de o licitante oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital.

**8.27.** Será possível registrar o preço de mais de um fornecedor, desde que aceitem cotar o objeto em preço igual ao do licitante vencedor, assegurada a preferência de contratação de acordo com a ordem de classificação.

**- DA ETAPA DE LANCES**

**8.28.** 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.

**8.29.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação.

**8.30.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

**8.31.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais 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).

**8.32.** 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 inexequível.

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

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

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

**8.36.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

**8.38.** Após a etapa de envio de lances, serão aplicados os critérios de desempate previstos nos art. 44 e 45 e a Lei Complementar nº 123/2006.

**8.39.** As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance, se esta for empresa de maior porte, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

**8.40.** A melhor classificada nos termos do item 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.

**8.41.** 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 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no item anterior.

**8.42.** 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.

**8.43.** 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.

**8.44.** Em caso de eventual empate entre as propostas ou lances, serão adotados os critérios previstos no art. 60 da Lei 14133/2021, 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, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

III - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento; (Vide Decreto nº 11.430/2023)

IV - desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

**8.44.1.** Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

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.

**8.44.2.** As regras previstas no item 8.44 não prejudicarão a aplicação do disposto no art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006.

**8.45.** Nesse procedimento será adotado o modo de disputa **ABERTO E FECHADO**.

**- MODO DE DISPUTA ABERTO E FECHADO**

**8.46.** Para o envio de lances no pregão eletrônico, será adotado o **modo de disputa “aberto e fechado”**, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final fechado.

**8.46.1.** A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**8.46.2.** Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**8.46.3.** No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

**8.46.4.** Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no item 8.46.2., poderão os autores dos melhores lances subseqüentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**8.46.5.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

## 9. DA FASE DE JULGAMENTO

**9.1.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.

**9.2.** A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

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

**9.3.** O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

**9.4.** É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

**9.5.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, nos termos do art. 14 da Lei nº 14.133/2021 e no item **7.4.4** do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- b) Relação de apenados publicada mensalmente no Diário Oficial do Estado <https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>

**9.6.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

**9.7.** Será desclassificada a proposta vencedora que:

**9.7.1.** contiver vícios insanáveis;

**9.7.2.** não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

**9.7.3.** apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

**9.7.4.** não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

**9.7.5.** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

**9.8.** No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração.

**9.8.1.** A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item 9.8, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

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

**9.8.1.2.** inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

**9.8.2.** Se houver indícios de inexequibilidade 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.

**9.9.** Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

**9.10.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, 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;

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

**9.10.2.** Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

**9.11.** 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.

**9.12.** Definido o resultado do julgamento, o Pregoeiro deverá encaminhar contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

## **10. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

**10.1.** Os documentos previstos no Anexo II do Edital, 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 14.133/2021.

**10.2.** Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

**10.2.1.** Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou do Contrato de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660/2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

**10.3.** A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

**10.4.** Os documentos exigidos para habilitação serão enviados exclusivamente por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 4 (quatro) horas prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

**10.5.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

**10.5.1.** complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

**10.5.2.** atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

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

**10.7.** Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no item 10.4.

## **11. DOS RECURSOS**

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

**11.2.** O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura do Contrato.

**11.3.** Quando o recurso apresentado referir-se ao julgamento das propostas ou ao ato de habilitação ou inabilitação do licitante a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

**11.3.1.** O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura do Contrato de habilitação ou inabilitação;

**11.4.** Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

**11.5.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**11.6.** Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

**11.7.** O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

**11.9.** O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**12.1.** A inexecução total ou parcial do Contrato, assim como a execução irregular ou o atraso injustificado, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da rescisão do Contrato, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**12.1.1.** Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

**12.1.2.** A aplicação das penalidades ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato, e no caso de sanção de multa, após defesa prévia do interessado.

**12.1.3.** No caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do item 12.1, caberá apresentação de recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

**12.1.4.** No caso de aplicação da penalidade prevista na alínea “d” do item 12.1, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

**12.1.5.** Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos interessados.

**12.2.** A advertência será aplicada exclusivamente quando der causa à inexecução parcial do Contrato, quando não se justificar aplicação de penalidade mais grave.

**12.3.** A CONTRATADA ficará sujeita às seguintes multas:

**a)** 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, em caso de inadimplemento total do ajustado;

**b)** 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do contrato, na hipótese de atraso no início ou conclusão dos serviços, de acordo com o cronograma físico-financeiro;

**c)** 30% (trinta por cento) sobre o valor remanescente do contrato, no caso de inadimplemento parcial, ou seja, na hipótese de execução de serviços incompletos;

**d)** No caso de descumprimento de qualquer cláusula do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

**12.4.** A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não exime a CONTRATADA do pagamento de indenização por perdas e danos, que eventualmente venha a dar causa.

**12.5.** A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao Município serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

**12.6.** A CONTRATADA desde logo autoriza o MUNICÍPIO a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

**12.7.** O impedimento de licitar e contratar poderá ser aplicado quando:

I – ocorrer a inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II – ocorrer a inexecução total do contrato;

III – não for entregue a documentação exigida para o certame;

IV - não for mantida a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

V - não for celebrado o contrato ou não for entregue a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VI - houver o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VII - não for comprovada a condição de Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), e Cooperativa de Consumo (COOP), na licitação de lotes de cotas exclusivas ou reservadas (artigo 48, incisos I e III da Lei Complementar nº 123/2006):

**12.8.** A declaração de inidoneidade poderá ser aplicada pelo Sr. Secretário Municipal quando ocorrer:

I - apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato;

II - fraude na licitação ou prática de ato fraudulento na execução do Contrato;

III - comportamento inidôneo ou cometimento de fraude de qualquer natureza;

IV - prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

V - prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

### **13. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO**

**13.1.** Decorrido o prazo para recurso e constatada a regularidade dos atos praticados, o objeto será adjudicado ao licitante vencedor e o procedimento licitatório será homologado pela autoridade competente.

**13.2.** No caso de consórcio sagrar-se vencedor e ser-lhe adjudicado o objeto do certame, as empresas que o integram deverão obrigatoriamente promover, antes da celebração do Contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido na alínea “a” do item 7.3 deste Edital.

**13.3.** Em seguida, o adjudicatário será convocado para assinatura do Contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos contados da data do recebimento da convocação.

**13.4.** A recusa injustificada à assinatura do Contrato, quando efetivada a convocação dentro do prazo de sua proposta, sujeita o licitante vencedor à multa de 30% (trinta por cento) do valor total do Contrato e, ainda, à penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Prefeitura Municipal de Santos, pelo prazo de 12 (doze) meses.

**13.4.1.** Na sequência, o Pregoeiro poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos editalícios e habilitatórios e feita a negociação, declará-lo vencedor.

### **14. CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

**14.1.** Constam da Minuta anexa a este Edital (Anexo VII).

## **15. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**15.1.** Será divulgado Contrato da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

**15.4.** As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

**15.6.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

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

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

**15.9.** O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereços eletrônicos: [bllcompras.com](http://bllcompras.com) e <http://www.santos.sp.gov.br/licitasantos/>.

Santos, 27 de junho de 2025

**FÁBIO LOPEZ**  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### PREGÃO ELETRÔNICO N.º 15152/2025

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados no Memorial Descritivo, e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17), pelo período de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos (NLLC, ART. 107), conforme descrição constante no Memorial Descritivo – Anexo VIII deste Edital e as especificações a seguir:

(COTA DE AMPLA PARTICIPAÇÃO)					
LOTE	Descrição	Unid.	Quant.	Valor total estimado mensal (R\$)	Valor total estimado anual (R\$)
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados no Memorial Descritivo – Anexo VIII deste Edital e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17).	mês	12	R\$ 237.750,69	R\$ 2.853.008,28

### 1. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

**1.1.** A descrição do objeto se encontra no Memorial descritivo no Anexo VIII deste edital.

**1.2.** O início da execução dos serviços deverá ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento da “Ordem de Execução dos Serviços”, que deverá ser providenciada pelo Departamento de Regulação – Saúde (DEREG), em prazo não superior a 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do processo para fins de gerenciamento do contrato.

**1.3.** Os serviços deverão ser realizados nas dependências da Contratada, que tem a obrigatoriedade de possuir instalações que estejam de acordo ao que determina a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

**1.4.** A Contratada deverá dispor de estrutura operacional (instalações físicas), com capacidade e infraestrutura para atendimento do dimensionamento de pessoas necessário à operacionalização do serviço objeto.

**1.5.** A Contratada deverá dispor de recursos humanos (Agentes de Atendimento) atuantes na modalidade presencial, alocados fisicamente nas dependências da contratada.

**1.6.** A Contratada deverá disponibilizar equipe de teleatendimento atuando de segunda à sexta-feira das 8:00 às 20:00 horas, respeitando-se o que determina a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

**1.7.** A Contratada deverá dispor de Ferramenta de Business Intelligence (BI), que proporcione ao Contratante o acompanhamento de negócios e resultados em tempo real, trazendo informações relevantes para gestão e tomada de decisões, tais como número de agendamentos por especialidade, por unidade de saúde, faixa etária, origem, etc.

**1.8.** A ferramenta de BI deverá possibilitar as customizações e parametrizações de negócios de acordo com as especificações necessárias da Secretaria de Saúde de Santos.

**1.9.** As soluções de problemas técnicos devem ser resolvidas em até 6 (seis) horas, e o serviço deve manter o número do 0800 e WhatsApp durante a vigência do contrato.

**1.10.** A Contratada deverá garantir a manutenção do sistema de teleatendimento ofertado durante toda a vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional para o Contratante.

**1.11.** A Contratada deverá efetuar a gravação de 100% (cem por cento) das ligações efetuadas e recebidas, emitindo relatórios específicos dos serviços prestados, assim como manter histórico do WhatsApp e SMS enviados.

**1.12.** As ligações ativas somente serão realizadas para telefones de DDD 13 e 11, quer seja para mensagens, WhatsApp, SMS e outros.

**1.13.** A contratada deverá capacitar os funcionários que atuarão no atendimento ao paciente nos termos das portarias e políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde de Santos.

## **2. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO**

**2.1.** Mensalmente a contratada deverá emitir nota fiscal/fatura, contemplando o valor dos serviços realizados, que após atestada, será encaminhada ao setor competente para pagamento.

2.2. O pagamento será efetuado em 20 (vinte) dias corridos contados a partir da data de emissão da nota de liquidação. Eventuais boletos encaminhados pelos fornecedores serão tidos como inexistentes para todos os fins e efeitos.

### **3. PRAZO CONTRATUAL**

3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 10 (dez) anos (na forma do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021).

### **4. DO REAJUSTE E DA REVISÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS**

4.1. Decorridos 12 (doze) meses da vigência do Contrato e, havendo prorrogação da vigência, os preços contratados serão reajustados de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do período, observada a legislação federal em vigor.

### **5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

5.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão a conta da Dotação Orçamentária nº: (238) 01.15.01.15.10.10.122.0071.2114.01.3.3.90.40.99.310.0000 – **Fonte de Recurso: 01 – Tesouro.**

## **ANEXO II – Documentos de Habilitação**

### **RELAÇÃO DOS DOCUMENTOS**

**1.1.** O licitante classificado em primeiro lugar deverá encaminhar a seguinte documentação:

#### **HABILITAÇÃO JURÍDICA**

**1.1.1.** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado em se tratando de sociedades empresariais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

**1.1.2.** Registro comercial, no caso de empresa individual;

**1.1.3.** Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da composição da diretoria em exercício.

**1.1.3.1.** No caso de consórcio, além dos documentos de cada consorciado, exigidos neste Anexo, deverá ser apresentado termo de compromisso, público ou privado, de constituição de consórcio ou termo de constituição de consórcio, subscrito por todas as empresas consorciadas, conforme modelos constantes dos Anexos X e IX respectivamente deste Edital, do qual deverá constar:

**a)** indicação clara do nome e qualificação das consorciadas e participação de cada qual no consórcio, sem prejuízo de sua responsabilidade solidária;

**b)** indicação da empresa líder, que representará o consórcio perante o MUNICÍPIO no decorrer do procedimento licitatório, podendo inclusive assumir obrigações perante as demais, sem prejuízo da responsabilidade solidária das empresas consorciadas;

**c)** declaração de que confere ao líder amplos poderes para representar os consorciados na licitação, em especial: transigir, acordar, renunciar ao direito de recorrer, desistir, responder administrativa e judicialmente em qualquer grau de jurisdição, receber notificação, intimação e citação.

**1.1.4.** Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**1.1.5.** Prova de inscrição no CNPJ.

**1.1.6.** Prova de regularidade relativa ao FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei (Certificado do F.G.T.S.).

**1.1.7.** Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal: Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e a Dívida Ativa da União ou Positiva com efeito de Negativa, emitida pela Receita Federal do Brasil em conjunto com a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1751, de 02/10/2014, ou outro meio equivalente admitido por lei.

**1.1.8.** Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, composta de Certidão Negativa de Tributos Estaduais ou Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria da Fazenda do Governo do Estado, ou outro meio equivalente admitido por lei.

**1.1.9.** Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede do licitante, composta de Certidão Negativa de Tributos Mobiliários ou Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Finanças do Município, ou outro meio equivalente admitido por lei.

**1.1.10.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de *Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos Negativos*, expedida nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho (Lei Federal nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1470 de 24 de agosto de 2011).

**1.1.11.** Declaração para fins do disposto no Artigo 68, Inciso VI, da Lei Federal nº 14133/2021, conforme Anexo IV.

**1.1.12.** Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do Artigo 63, Inciso IV e do Artigo 116, da Lei Federal nº 14133/2021, conforme Anexo V.

**1.1.13.** Declaração de que suas propostas econômicas compreendem 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, nos termos do Artigo 63, § 1º, da Lei Federal nº 14133/2021, conforme Anexo VI.

#### **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**1.1.14.** Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da empresa ou de execução patrimonial do domicílio da pessoa física ou da firma individual, cuja data de emissão não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura desta licitação.

#### **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**1.1.15.** Declaração contendo a indicação das instalações e aparelhamento adequados e que estarão disponíveis para a realização do objeto.

**2.** Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por verificação de autenticidade via internet.

**3.** Nos documentos em que não houver prazo de validade assinalado, serão considerados válidos os emitidos até 90 (noventa) dias corridos, antes da data de abertura desta licitação, exceção feita ao item 1.1.14 deste Anexo.

**4.** Todos os documentos deverão se reportar à sede ou à filial que participou da licitação e que executará o Contrato.

**4.1.** No caso de a licitante desejar que um de seus estabelecimentos, que não o participante da licitação, execute o futuro Contrato, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

**a)** que o ato constitutivo da licitante (matriz) conste expressamente a filial;

**b)** que a licitante informe que o objeto será executado pela filial, quando então deverá ser comprovada a regularidade fiscal de ambos os estabelecimentos, com a apresentação das certidões necessárias.

**ANEXO III - Modelo**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 15152/2025– PROCESSO N.º 49796/2024-11**

**PROPOSTA COMERCIAL**

**Fornecedor:**

**CNPJ:**

**Inscrição Estadual:**

**Endereço:**

**Bairro:**

**CEP:**

**Cidade:**

**Estado:**

**Telefone:**

**e-mail:**

Pelo presente formulamos proposta comercial para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados no Memorial Descritivo, e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17), pelo período de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos (NLLC, ART. 107), de acordo com as condições do Edital que rege a presente licitação, nos seguintes termos:

<b>Lote</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unid.</b>	<b>Quant.</b>	<b>Valor total mensal (R\$)</b>	<b>Valor total anual (R\$)</b>
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados no Memorial Descritivo – Anexo VIII deste Edital e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17).	Mês	12		

**Valor Total da Proposta:** R\$ ..... (.....).

No valor acima estão incluídas todas as despesas originárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da

contratação.

**Validade da Proposta:** 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação, conforme item 8.16 do Edital.

Data: ...../.....2025.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante legal/Carimbo

**ANEXO IV - Modelo**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 15152/2025– PROCESSO N.º 49796/2024-11**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO DA EMPRESA**  
**Decreto 4.358, de 05.09.2002**

**EMPREGADOR: PESSOA JURÍDICA**

---

---

**Ref.: (15152/2025)**

....., inscrito no CNPJ n.º .....,  
por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador(a)  
da Carteira de Identidade n.º ..... e do CPF n.º ..... DECLARA, para fins do  
disposto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que não  
emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não  
emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(representante legal)

**(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)**

**ANEXO V - Modelo**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 15152/2025– PROCESSO N.º 49796/2024-11**

**DECLARAÇÃO**

....., inscrito no CNPJ n.º ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º ..... e do CPF n.º ..... DECLARA, para fins do disposto no inciso IV do art. 63 e art.116 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas.

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(representante legal)

**ANEXO VI - Modelo**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 15152/2025– PROCESSO N.º 49796/2024-11**

**DECLARAÇÃO**

....., inscrito no CNPJ n.º ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º ..... e do CPF n.º ..... DECLARA, para fins do disposto no § 1, do art. 63 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que suas propostas econômicas compreendem 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.

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(representante legal)

**ANEXO VII - MINUTA DO CONTRATO**

Processo nº 49796/2024-11

Pregão Eletrônico nº 15152/2025

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE SANTOS..... PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO “CALL-CENTER”, VISANDO A REALIZAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES MÉDICOS POR MEIO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA O DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO – SAÚDE (DEREG) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTOS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DISCRIMINADOS NO MEMORIAL DESCRITIVO, E CONTANDO COM ESTRUTURA PRÓPRIA DE CENTRAL OPERACIONAL (RECURSOS HUMANOS/AGENTES, FERRAMENTAS DIGITAIS, SISTEMAS E SOFTWARES, E INFRAESTRUTURA DE CONECTIVIDADE, E INSTALAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, CONFORME NR-17), PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PODENDO O CONTRATO SER PRORROGADO ATÉ O LIMITE DE 10 (DEZ) ANOS (NLLC, ART. 107).**

Pelo presente instrumento, de um lado o **MUNICÍPIO DE SANTOS**, doravante simplesmente denominado **CONTRATANTE**, com sede na Praça Visconde de Mauá, s/nº, em Santos/SP, inscrito no CNPJ sob nº 58.200.015/0001-83, , neste ato representado pelo **Secretário Municipal de Saúde, Sr. Fábio Lopez**, nos termos do **Decreto Nº 9.329, de 14 de maio de 2021** e de outro lado a empresa e de outro lado a empresa ....., com sede na ....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., doravante denominado simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por ..... e por esta última, na forma de sua representação, foi dito que tendo sido aceita a proposta que apresentara, conforme especificações contida no **Pregão Eletrônico nº 15152/2025, Processo Administrativo nº 49796/2024-11** do MUNICÍPIO, cujo teor declara expressamente conhecer e aceitar e sendo-lhe adjudicado o respectivo objeto, vêm assinar o presente instrumento, concordando com os termos e condições, pelos quais desde já se obriga:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**: Constitui objeto do presente instrumento, a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO “CALL-CENTER”, VISANDO A REALIZAÇÃO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES MÉDICOS POR MEIO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA O DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO – SAÚDE (DEREG) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTOS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DISCRIMINADOS NO MEMORIAL DESCRITIVO, E CONTANDO COM ESTRUTURA PRÓPRIA DE CENTRAL OPERACIONAL (RECURSOS HUMANOS/AGENTES, FERRAMENTAS DIGITAIS, SISTEMAS E SOFTWARES, E**

INFRAESTRUTURA DE CONECTIVIDADE, E INSTALAÇÕES DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, CONFORME NR-17), PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PODENDO O CONTRATO SER PRORROGADO ATÉ O LIMITE DE 10 (DEZ) ANOS (NLLC, ART. 107), que deverá obedecer ao Edital de Pregão Eletrônico nº 15152/2025, e à proposta apresentada pela **CONTRATADA**, que integra o presente como **Anexo I**, e aos quais este instrumento fica vinculado.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA:** O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 10 (dez) anos (na forma do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021).

**CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:** O início da execução dos serviços deverá ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento da “Ordem de Execução dos Serviços”, que deverá ser providenciada pelo Departamento de Regulação – Saúde (DEREG), em prazo não superior a 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do processo para fins de gerenciamento do contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A descrição do objeto se encontra no Memorial descritivo no Anexo VIII.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os serviços deverão ser realizados nas dependências da Contratada, que tem a obrigatoriedade de possuir instalações que estejam de acordo ao que determina a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A Contratada deverá dispor de estrutura operacional (instalações físicas), com capacidade e infraestrutura para atendimento do dimensionamento de pessoas necessário à operacionalização do serviço objeto.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A Contratada deverá dispor de recursos humanos (Agentes de Atendimento) atuantes na modalidade presencial, alocados fisicamente nas dependências da contratada.

**PARÁGRAFO QUINTO:** A Contratada deverá disponibilizar equipe de teleatendimento atuando de segunda à sexta-feira das 8:00 às 20:00 horas, respeitando-se o que determina a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

**PARÁGRAFO SEXTO:** A Contratada deverá dispor de Ferramenta de Business Intelligence (BI), que proporcione ao Contratante o acompanhamento de negócios e resultados em tempo real, trazendo informações relevantes para gestão e tomada de decisões, tais como número de agendamentos por especialidade, por unidade de saúde, faixa etária, origem, etc.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** A ferramenta de BI deverá possibilitar as customizações e parametrizações de negócios de acordo com as especificações necessárias da Secretaria de Saúde de Santos.

**PARÁGRAFO OITAVO:** As soluções de problemas técnicos devem ser resolvidas em até 6 (seis) horas, e o serviço deve manter o número do 0800 e WhatsApp durante a vigência

do contrato.

**PARÁGRAFO NONO:** A Contratada deverá garantir a manutenção do sistema de teleatendimento ofertado durante toda a vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional para o Contratante.

**PARÁGRAFO DÉCIMO:** A Contratada deverá efetuar a gravação de 100% (cem por cento) das ligações efetuadas e recebidas, emitindo relatórios específicos dos serviços prestados, assim como manter histórico do WhatsApp e SMS enviados.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** As ligações ativas somente serão realizadas para telefones de DDD 13 e 11, quer seja para mensagens, WhatsApp, SMS e outros.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** A contratada deverá capacitar os funcionários que atuarão no atendimento ao paciente nos termos das portarias e políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde de Santos.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS:** Pela execução dos serviços descritos na CLÁUSULA PRIMEIRA, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores descritos na proposta apresentada, que integra o presente como Anexo I.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO:** Mensalmente a contratada deverá emitir nota fiscal/fatura, contemplando o valor dos serviços realizados, que após atestada, será encaminhada ao setor competente para pagamento.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O pagamento será efetuado em 20 (vinte) dias corridos contados a partir da data de emissão da nota de liquidação. Eventuais boletos encaminhados pelos fornecedores serão tidos como inexistentes para todos os fins e efeitos.

**CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE:** Decorridos 12 (doze) meses da vigência do Contrato e, havendo prorrogação da vigência, os preços contratados serão reajustados de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do período, observada a legislação federal em vigor.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** A CONTRATADA obriga-se a:

I. Executar fielmente o ajustado, executando os serviços descritos na Cláusula Primeira e no Memorial descritivo deste instrumento, de acordo com as quantidades indicadas na Ordem de Execução dos Serviços;

II. Efetuar o serviço no local, prazo e condições estipulados na Cláusula Terceira deste instrumento;

- III. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Prefeitura, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente, fornecendo toda e qualquer orientação necessária para a sua perfeita utilização;
- IV. Implantar, gerenciar, operacionalizar e custear a infraestrutura de teleatendimento do “Call Center”, sendo de sua responsabilidade os meios necessários para viabilizar a prestação de serviço objeto do Contrato, incluindo equipamentos e local de trabalho, bem como a utilização de linhas específicas para WhatsApp, salvo as obrigações da Contratante prevista deste Contrato;
- V. Arcar com as despesas de deslocamento, alimentação e demais obrigações trabalhistas dos profissionais alocados na execução dos serviços para cumprir, exata e fielmente com todas as obrigações que derivem de sua condição, de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sobretudo no que diz respeito remuneração, jornada, descansos e outros, ficando a Contratante isenta de qualquer obrigação em relação a eles;
- VI. Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- VII. Arcar com as despesas de transporte, seguros, impostos, taxas e outras que eventualmente venham a recair sobre o objeto do contrato, até o seu término;
- VIII. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato.
- IX. Manter na execução dos serviços, profissionais devidamente qualificados, selecionados e treinados para o perfeito desempenho dos trabalhos;
- X. Cumprir e comprovar, durante todo o período de execução do contrato, 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 na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133/2021);
- XI. Ministrando treinamento a seus funcionários relacionado às técnicas de atendimento, gestão de teleatendimento “call center”;
- XII. Providenciar às suas próprias custas, equipamentos, materiais individuais e eletivos e demais despesas para execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer objeto do presente contrato;
- XIII. Disponibilizar linhas telefônicas (DDD 13) suficientes para cumprir com o escopo dos serviços em questão e arcar com os pagamentos das respectivas contas telefônicas, incluindo as linhas 0800 com recebimento de chamada por telefone móvel;

XIV. Manter a numeração das linhas telefônicas utilizadas para o funcionamento do Serviço de Call Center (0800, WhatsApp, etc.), não as alterando, a não ser por solicitação do Contratante;

XV. Permitir o acesso da Prefeitura às suas instalações, se necessário, para apurar denúncias/reclamações, submetendo-se a fiscalizações/auditorias que se fizerem necessárias;

XVI. Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação, relativa aos serviços prestados, assegurando as condições necessárias ao acompanhamento, supervisão, fiscalização e avaliação da execução e dos resultados dos serviços, caso haja necessidade de acesso ao ambiente de sistemas do Contratante para execução dos serviços contratados, esta será analisada e tratada pelo gestor do contrato de acordo com as normas de segurança e acesso existentes na Prefeitura;

XVII. Submeter-se aos protocolos e fluxos estabelecidos na rotina pela Secretaria Municipal de Saúde;

XVIII. Informar imediatamente a Prefeitura, caso venha a sofrer qualquer penalidade aplicada supervenientemente à assinatura do contrato, e que a impossibilite de contratar com a Administração Pública nos termos preconizados pelo artigo 156 da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021;

XIX. Executar fielmente o ajustado, prestando os serviços descritos na Cláusula Primeira e no Memorial descritivo, utilizando o sistema adotado pelo Município, para o agendamento de consultas e exames acordo com o quantitativo de vagas, seus dias e horários;

XX. Disponibilizar informações do andamento de suas atividades que permitam o acompanhamento contínuo por parte do Contratante de forma remota, ou seja, permitindo acesso ao sistema de informação da Contratada e aos relatórios operacionais e gerenciais, permitindo o acompanhamento dos serviços prestados pelo teleatendimento em tempo real (online);

XXI. Garantir que o sistema de gerenciamento de atividades esteja sempre disponível;

XXII. Quanto a confidencialidade, a Fornecedora se obriga a manter absoluto sigilo quanto às informações pertinentes aos serviços que deverão ser executados, principalmente de prontuário médico, processo e demais informações relativas aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas, não podem revela-los ou facilitar a sua revelação a terceiros, assim como não manter cópias ou arquivos após o termino do serviço (dados protegidos pelo sigilo fiscal) - Código Tributário Nacional);

XXIII. Manter, por si e seus empregados, irrestrito e total sigilo sob quaisquer dados ou informações da Prefeitura que lhe sejam fornecidos, não podendo reproduzir, copiar, publicar ou divulgar de forma e meio;

XXIV. As instalações físicas da empresa Contratada deverão estar de acordo com as exigências da Norma NR-17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho;

**CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO:** O Município obriga-se a:

I. Prestar todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do presente instrumento;

II. Atestar a Nota Fiscal/ Fatura de acordo com os serviços efetuados, quando em conformidade com o presente contrato, encaminhando-a ao setor competente para as providências relativas ao pagamento;

III. Fiscalizar a execução do ajuste, providenciando a emissão das Ordens de Serviços, e as demais solicitações escritas;

IV. Fiscalizar e inspecionar os serviços verificando o cumprimento das especificações técnicas, podendo submetê-los a testes de aceitação e, rejeitá-los, quando estes não atenderem ao especificado;

V. Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da Contratada, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos;

VI. Realizar 1 (um) treinamento presencial em local a ser fornecido pela Contratada ou online, para equipe da empresa Contratada sobre os procedimentos, regras, legislação, políticas públicas e atendimento em rede inerente ao serviço a ser prestado, sendo que qualquer despesa desse treinamento será de responsabilidade da Contratada. A carga horária estimada para o referido treinamento é de 16 (dezesesseis) horas e deverá ser feito com todos os operadores, disponibilizando os equipamentos necessários;

VII. Definir a estratégia de ação, público-alvo e os scripts-padrão para contato e atendimento a ser realizado com os pacientes;

VIII. Comunicar por escrito qualquer falha ou deficiência por parte da Contratada;

IX. Realizar treinamento de reciclagem sobre fluxos e agendas da Secretaria Municipal de Saúde a cada 6 (seis) meses, que poderá ser presencial ou online; dando suporte a dúvidas sobre a correta utilização do Sistema adotado pelo município.

**CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:** A inexecução total ou parcial do Contrato, assim como a execução irregular ou o atraso injustificado, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da rescisão do Contrato, às seguintes penalidades:

I) advertência;

II) multa;

III) impedimento de licitar e contratar;

IV) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A aplicação das penalidades ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato, e no caso de sanção de multa, após defesa prévia do interessado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** No caso de aplicação das penalidades previstas nos incisos “I”, “II” e “III” do caput, caberá apresentação de recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

**PARÁGRAFO QUARTO:** No caso de aplicação da penalidade prevista no inciso “IV” do caput, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos interessados.

**PARÁGRAFO SEXTO:** A advertência será aplicada exclusivamente na hipótese de inexecução parcial do Contrato, quando não se justificar aplicação de penalidade mais grave.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** A CONTRATADA ficará sujeita às seguintes multas:

I) 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, em caso de inadimplemento total do ajustado;

II) 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do contrato, na hipótese de atraso no início ou conclusão dos serviços, de acordo com o cronograma físico-financeiro;

III) 30% (trinta por cento) sobre o valor remanescente do contrato, no caso de inadimplemento parcial, ou seja, na hipótese de execução de serviços incompletos;

IV) No caso de descumprimento de qualquer cláusula do contrato, a contratada ficará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

**PARÁGRAFO OITAVO:** A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não exime a CONTRATADA do pagamento de indenização por perdas e danos, que eventualmente venha a dar causa.

**PARÁGRAFO NONO:** A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao Município serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO:** A CONTRATADA desde logo autoriza o CONTRATANTE a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** O impedimento de licitar e contratar poderá ser aplicado quando:

- I. Ocorrer a inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- II. Ocorrer a inexecução total do contrato;
- III. Não for entregue a documentação exigida para o certame;
- IV. Não for mantida a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- V. Não for celebrado o contrato ou não for entregue a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VI. Houver o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VII. Não for comprovada a condição de Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), e Cooperativa de Consumo (COOP), na licitação de lotes de cotas exclusivas ou reservadas (artigo 48, incisos I e III da Lei Complementar nº 123/2006).

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** A declaração de inidoneidade poderá ser aplicada pelo Sr. Secretário Municipal quando ocorrer:

- I. Apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato de Registro de Preços;
- II. Fraude na licitação ou prática de ato fraudulento na execução do Contrato de Registro de Preços;
- III. Comportamento inidôneo ou cometimento de fraude de qualquer natureza;
- IV. Prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- V. Prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL:** Este contrato poderá ser extinto de pleno direito, unilateralmente, a juízo exclusivo do CONTRATANTE, independente de notificação judicial ou extrajudicial, conforme os artigos 137,138 e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO:** O gerenciamento do contrato será exercido diretamente pelo Município de Santos, por meio do Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) e a fiscalização pela Coordenadoria de Acesso (COACE/DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO CRITÉRIO DE COMPENSAÇÃO FINANCEIRA NO CASO DE ATRASO NOS PAGAMENTOS:** No caso de inadimplemento de parcela por mais de 30 (trinta) dias, sobre o valor devido incidirá atualização monetária pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), bem como juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculado pro-rata die, desde o final do trintídio até a data de efetiva liquidação do débito.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:** As partes deste instrumento deverão observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenham acesso, para propósito de execução e acompanhamento deste ajuste, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos à esta avença, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA LEGISLAÇÃO:** Aplica-se à execução deste contrato e, especialmente aos casos omissos, a Lei Federal nº 14.133/2021.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:** As despesas decorrentes da presente contratação correrão a conta da Dotação Orçamentária nº: (238) 01.15.01.15.10.10.122.0071.2114.01.3.3.90.40.99.310.0000 – Fonte de Recurso: 01 – Tesouro.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO:** Será competente o foro da Comarca de Santos para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

E, por estarem assim de pleno acordo assinam presente instrumento, decorrente do Pregão Eletrônico n.º 15152/2025, na presença de duas testemunhas que são ..... para que surtam os efeitos legais, pelo que eu, ..... o digitei, dato e assino.

Santos, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA

## ANEXO VIII – Memorial Descritivo

1. **OBJETO:** *Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados neste Memorial Descritivo, e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17), pelo período de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos (NLLC, art. 107).*

2. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:** O objeto da contratação pretendida abrange os seguintes serviços:

- 2.1. Teleagendamento de consultas, exames e demais procedimentos;
- 2.2. Serviço ativo de lembretes e confirmações de consultas agendadas;
- 2.3. Disponibilização de serviços de mensagem digital massiva, em especial WhatsApp e SMS, proporcionando uma comunicação ágil e eficiente para fins de confirmações de consultas, mensagens informativas, e comunicados em geral;
- 2.4. Serviço de binagem telefônica local, contando com a identificação de chamadas recebidas em nome da Secretaria de Saúde de Santos;
- 2.5. Serviços especializados para fins de confirmações prévias de consultas agendadas, com antecedência de pelo menos 48h (quarenta e oito horas), através de agentes digitais ou humanos, com atualizações sistêmicas das informações em tempo real;
- 2.6. Recursos e ferramentas necessárias para o desenvolvimento de agentes digitais de voz e texto (robôs), com possibilidade de realizar toda a jornada de interação com o público, seja ela para fins de agendamento de consultas, confirmações e atendimentos e recados em geral, com registro e captura das interações em sistema;
- 2.7. Criação, atualização constante, curadoria e implementação de atendimento via chatbot/atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;
- 2.8. Serviço de URA (unidade de resposta audível), possibilitando reconhecer comandos sonoros para fins de triagem dos atendimentos de voz;

- 2.9. Armazenar a gravação dos atendimentos realizados via telefone, mantendo a guarda por pelo menos 05 (cinco) anos;
- 2.10. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataformas digitais (WhatsApp);
- 2.11. Disponibilização de site e aplicativo para fins de utilização do público nos serviços de marcações de consultas, exames e demais procedimentos, possibilitando os agendamentos online, com as devidas integrações sistêmicas para gestão e acompanhamentos;
- 2.12. Dispor de serviço de higienização e enriquecimento cadastral, para utilização junto à cadastros antigos/defasados, bem como, em situações de contatos incompletos;
- 2.13. Dispor de Data Center com redundância em todos os servidores, links de internet, links de telefonia e demais serviços estratégicos, contando com alta performance e balanceamento de carga – 7/24 -, com certificação reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de segurança física (fogo, falta de energia, antifurto) e segurança tecnológica (anti-hackers);
- 2.14. Possuir Firewall de alta disponibilidade e performance, possibilitando o controle das sessões de usuários nos servidores;
- 2.15. Possuir Softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra “roubo de informações” que possam ocorrer através de ataques cibernéticos e tentativas de invasões de sistemas;
- 2.16. Realizar testes periódicos em conjunto com a Contratante referentes à restauração dos backups para validação do método utilizado para garantir a segurança na restauração em casos de desastre;
- 2.17. Possuir Equipe de Monitoria de Qualidade, Treinamento e Reciclagem, realizando o acompanhamento dos agentes humanos, visando a melhoria contínua e os melhores índices de satisfação nos atendimentos;
- 2.18. Dispor de ferramenta de Business Intelligence (BI) para gestão e acompanhamentos detalhados.
- 2.19. Atender a demanda estimada de atendimentos (telefônico, whats) no quantitativo de 40.000 (quarenta mil) mensais.

## ANEXO IX – Modelo

### INSTRUMENTO DE CONSTITUIÇÃO DE CONSÓRCIO

\_\_\_\_\_ (consoiciada) \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/M.F. sob nº \_\_\_\_\_, representada neste ato por seu \_\_\_\_\_, Sr. \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ (consoiciada) \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na cidade de \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, representada na presente oportunidade por seu \_\_\_\_\_, Sr. \_\_\_\_\_, ajustam e convencionam pelo presente a constituição de CONSÓRCIO para fins adiante, que será pelos mesmos cumprido, bem assim por seus sucessores a qualquer título, de acordo com as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: - DO OBJETO:** Constitui objeto do presente instrumento, a constituição de CONSÓRCIO entre as partes signatárias, em cumprimento ao compromisso apresentado no **Pregão Eletrônico nº 15152/2025**, que objetiva a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “call-center”, visando a realização de agendamento de consultas e exames médicos por meio de sistema informatizado para o departamento de regulação – saúde (DEREG) da secretaria municipal de saúde de santos, compreendendo os serviços discriminados no memorial descritivo, e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme nr-17), pelo período de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos (NLLC, art. 107), sendo que, para o cumprimento das obrigações decorrentes do firmamento do Contrato originária de tal procedimento licitatório, as partes comprometeram-se a emprestar recíproca colaboração profissional e técnica.

**CLÁUSULA SEGUNDA - NATUREZA JURÍDICA:** O consórcio ora formalizado não se constitui nem se constituirá, em pessoa jurídica distinta de seus membros.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DENOMINAÇÃO:** Apenas para o fim exclusivo de relacionamento com o Município da avença antes declinada, convencionam-se chamar-se as empresas subscreventes como CONSÓRCIO \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, de modo a facilitar o tratamento.

**CLÁUSULA QUARTA – ENDEREÇO:** O CONSÓRCIO tem como endereço a Rua: \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, sede da Empresa \_\_\_\_\_ nome da empresa líder \_\_\_\_\_.

**CLÁUSULA QUINTA - PRAZO DE DURAÇÃO:** O presente instrumento vigorará pelo tempo necessário à execução da totalidade do objeto do Contrato na Cláusula Primeira, sendo

sua duração de ..... (.....) meses, ou até a conclusão do objeto licitado.

**CLÁUSULA SEXTA – LIDERANÇA:** Fica instituída como líder do consórcio a empresa \_\_\_\_\_, a qual são conferidos amplos poderes de representação, inclusive para receber pagamentos relativos à Ata citada na Cláusula Primeira, assinar recibos, dar quitação, etc.

**CLÁUSULA SÉTIMA - PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO:**

I- Convencionam-se que, para a execução do Objeto do Contrato mencionado na cláusula Primeira, a cada uma das consorciadas, sob a coordenação da empresa líder, competirá:

A) à \_\_\_\_\_ (nome da consorciada), executar:

a.1) \_\_\_\_\_

a.2) \_\_\_\_\_

B) à \_\_\_\_\_ (nome da consorciada), executar:

b.1.) \_\_\_\_\_

b.2.) \_\_\_\_\_

(...)

**CLÁUSULA OITAVA - PARTICIPAÇÃO DA RENUMERAÇÃO:**

I) Considerando o valor total do Contrato a que se alude na Cláusula Primeira, cada uma das consorciadas fará jus aos seguintes percentuais de participação na renumeração a ser paga ao Município:

a) empresa \_\_\_\_\_, \_\_\_\_% (.....)

b) empresa \_\_\_\_\_, \_\_\_\_% (.....)

(...)

**CLÁUSULA NONA – DESPESAS:** Cada empresa consorciada será responsável pelas despesas necessárias à consecução de sua cota parte na execução do objeto da atendido Contrato, inclusive no que diz respeito a tributo e outros custos incidentes sobre a parcela da renumeração.

**CLÁUSULA DÉCIMA – COMPROMISSOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES:**

I) As empresas consorciadas comprometem-se entre si a responder individualmente pelas que cada qual assumiu, no entanto, todas as consorciadas comprometem-se perante a \_\_\_\_\_(nome da licitadora)\_\_\_\_\_, ao cumprimento da totalidade do objeto do Contrato referida na Cláusula Primeira, pelo que serão solidariamente responsáveis por qualquer inadimplemento e irregularidades do indigitado ajuste, seja de que natureza for.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUBSTITUIÇÃO DO CONSÓRCIO** – Eventual substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão competente e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os esmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou a ata de registro de preços.

**CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA- DO FORO:** É competente o foro da comarca de Santos, estado de São Paulo, com a renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para a dirimência de eventuais divergências entre as partes, resultante deste instrumento que não possam ser solucionadas de comum acordo entre os representantes das consorciadas. E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente pacto, em \_\_\_\_ (\_\_\_\_) vias de igual teor e forma, destinando-se uma via para a \_\_\_\_\_(nome da licitadora) \_\_\_\_\_, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo.

Santos, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_(consorciada)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_(consorciada)\_\_\_\_\_

Testemunhas:

\_\_\_\_\_

**ANEXO X – TERMO DE COMPROMISSO DE CONSÓRCIO**

**TERMO DE COMPROMISSO DE CONSÓRCIO**

Pelo presente instrumento, as signatárias, com vistas à participação no Pregão Eletrônico nº 15152/2025, assumem o compromisso de efetivamente formalizarem a constituição de consórcio, caso vençam a licitação em apreço, pelo que declaram desde já que:

Indico \_\_\_\_\_ (Indicação clara do nome e qualificação das consorciadas e participação de cada qual no consórcio, sem prejuízo de sua responsabilidade solidária);

A empresa \_\_\_\_\_, será a líder do consórcio;

Confiro ao líder amplos poderes para representar os consorciados na licitação, em especial: transigir, acordar, renunciar ao direito de recorrer, desistir, responder administrativa e judicialmente em qualquer grau de jurisdição, receber notificação, intimação e citação.

O prazo de duração do consórcio, será de \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) meses ou até o cumprimento de todas as obrigações contratuais;

As consorciadas serão responsáveis solidariamente pela execução total do contrato, em todos os seus termos.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

\_\_\_\_\_  
(Nome da empresa e de seu representante legal)

\_\_\_\_\_  
(Nome da empresa e de seu representante legal)

**ATOS DA SEÇÃO DE CONTRATAÇÃO E DISPENSAS ELETRÔNICAS-SAÚDE (SECODE-SMS)**

**AVISO DE EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15152/2025**

Acha-se aberto na Secretaria Municipal de Saúde o **Pregão Eletrônico n.º 15152/2025, Processo n.º 49796/2024-11**, que tem como objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento “Call-Center”, visando a realização de agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, compreendendo os serviços discriminados no Memorial Descritivo, e contando com estrutura própria de central operacional (recursos humanos/agentes, ferramentas digitais, sistemas e softwares, e infraestrutura de conectividade, e instalações de posições de atendimento, conforme NR-17), pelo período de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos (NLLC, ART. 107), conforme descrição constante no Termo de Referência – Anexo I, e no Memorial Descritivo – Anexo VIII, deste Edital. A data da sessão pública será em **15/07/2025, às 14:30h**.

O Edital e seus anexos, na íntegra, encontram-se disponíveis a partir de 30/06/2025, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e nos endereços eletrônicos: [bllcompras.com](http://bllcompras.com) e <http://www.santos.sp.gov.br/licitasantos/>.

Para quaisquer esclarecimentos, entrar em contato: telefones (13) 3213-5100 – Ramal: 5339, e-mail: [licitacaosaude@santos.sp.gov.br](mailto:licitacaosaude@santos.sp.gov.br).

Santos, 27 de junho de 2025.

**FÁBIO LOPEZ**  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

**OBS.: PUBLICAR NO DIÁRIO OFICIAL DE SANTOS EM 30/06/2025.**