



ESTADO DO ACRE
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
RUA BENJAMIN CONSTANT, 1015, - Bairro CENTRO, Rio Branco/AC, CEP 69900-064
3224-6379

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 208/2024/SEJUSP

Processo nº 0819.012803.00085/2024-30

1 - ÓRGÃO SOLICITANTE:

Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP.

2 - CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (OBJETO)

Contratação de empresa para teleatendimento crítico/emergencial, operando os números de emergência 190, 181, 193 e demais números tridígitos emergenciais, para atender ao Centro Integrado de Comando e Controle - CICCE, em Rio Branco-AC, e Centro Integrado de Comando e Controle - CICC/JURUÁ, em Cruzeiro do Sul-AC, pelo período de 12 (doze) meses, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

3 - DOS LOTES PARA CONTRATAÇÃO:

LOTE 01- (CICCE/SEJUSP , Central 181) RIO BRANCO

item (1)	Descrição do serviço (2)	Und (3)	Qtd. Mínima p/ Contratação (4)	Qtd. Máxima p/ Contratação (5)	Valor Unitário do posto R\$ (6)	Valor mensal do posto R\$ (7)	Valor total p/ 12 meses (8)
01	Coordenador (40 horas)	posto	01	01	8.282,66	8.282,66	99.391,92
02	Assistente Técnico (40 horas)	posto	01	01	5.396,69	5.396,69	64.760,28
03	Supervisor (0:00 às 6:00)	posto	01	01	5.828,01	5.828,01	69.936,12
04	Supervisor (6:00 às 12:00)	posto	01	01	5.073,95	5.073,95	60.887,40
05	Supervisor (12:00 às 18:00)	posto	01	01	5.073,95	5.073,95	60.887,40
06	Supervisor (18:00 às 0:00)	posto	01	01	5.451,67	5.451,67	65.420,04
07	Atendente (0:00 às 6:00)	posto	10	14	4.874,10	68.237,40	818.848,80
08	Atendente (6:00 às 12:00)	posto	10	14	4.259,72	59.636,08	715.632,96
09	Atendente (12:00 às 18:00)	posto	10	14	4.259,72	59.636,08	715.632,96
10	Atendente (18:00 às 0:00)	posto	10	14	4.567,51	63.945,14	767.341,68
TOTAL LOTE 01						R\$ 286.561,63	R\$ 3.438.739,56

LOTE 02- (CICC/JURUÁ) CRUZEIRO DO SUL

item (1)	Descrição do serviço (2)	Und (3)	Qtd.Minima p/ Contratação (4)	Qtd.Máxima p/ Contratação (5)	Valor Unitário do posto R\$ (6)	Valor mensal R\$ (7)	Valor total p/ 12 meses R\$ (8)
01	Atendente (0:00 às 6:00)	posto	03	09	4.787,27	43.085,43	517.052,16
02	Atendente (6:00 às 12:00)	posto	03	09	4.170,58	37.535,22	450.422,64
03	Atendente (12:00 às 18:00)	posto	03	09	4.170,58	37.535,22	450.422,64
04	Atendente (18:00 às 0:00)	posto	03	09	4.479,56	40.316,04	483.792,48
TOTAL LOTE 02						R\$ 158.474,16	R\$ 1.901.689,92
VALOR TOTAL DO LOTES 01 e 02						5.340.429,4	

4. NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

4.1.Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo Edital por meio de especificações usuais do mercado, enquadrando-se, portanto, como bem de uso comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.

4.2.O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

5 - JUSTIFICATIVA:

a) A contratação emergencial de uma empresa terceirizada para teleatendimento, operando os números de emergência 190, 181, 193 e demais números tridígitos emergenciais, é imperativa para garantir a continuidade e a eficácia dos serviços de segurança pública a serem prestados nas Unidades do Centro Integrado de Comando e Controle da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - CICC, em Rio Branco/AC e Cruzeiro do Sul/AC.

b) O Contrato nº 86/2021, totaliza 37 (trinta e sete) meses de execução, contando com o prazo inicial da contratação, e mais 02 (dois) aditivos de prazos ou seja 23 (vinte e três) meses, para prestação de serviço de atendimento emergencial, com fulcro no artigo 57, II, da Lei 8.666/93, pode ser prorrogado ainda por mais 02 (dois) anos, observando o limite máximo legal de até 05 (cinco) anos de vigência, por se tratar de contrato de natureza contínua. No entanto, com a mudança de Equipe da Contabilidade desta Secretaria, a nova equipe de contadores, em sua rotina de atividade, de conferência e conformidade das retenções legais, para os pagamento mensais à empresa contratada, detectou e fez registros, em dezembro do ano de 2023, de inconformidades nas planilhas referenciais, anexo ao atual contrato da SEJUSP, que serviram como base, inclusive, para a concessão de repactuação da competência 2023. Ressalte-se que essas inconsistências estão sendo tratadas em processo específico (SEI 0819.012797.00001/2024-01), com acompanhamento e orientação da PGE/Acre. Essas inconsistências relatadas, referente ao preenchimento da Planilha de Custo e Formação de Preços, apesar de poderem ser sanadas, ainda, pela empresa; é objeto de recusa da mesma, se recusando a proceder a aprovação dos valores readequados, com assinatura de Termo Aditivo retificando os preços unitários dos postos. Sem essa medida, entretanto, torna-se inviável o prosseguimento do processo de aditivo de prazo por mais 11 (onze) meses para o Contrato nº 86/2021, na Unidade do CICC em Rio Branco/AC.

c) Fazendo uma breve cronologia, desde a descoberta das inconsistências, em dezembro de 2023, com a convocação da empresa, as oportunidades para adequações, com reuniões intermediadas pela PGE/Acre, culminando com a notificação da empresa acerca da aplicação de penalidade de advertência, dentre outros assuntos tratados no processo SEI acima citado; somam-se um período superior a 07 (sete) meses. Vale destacar, porém, que desde a assinatura do Contrato 86/2021, não ocorreu a descontinuidade da prestação dos serviços.

d) A necessidade da contratação emergencial, se amplia para a Unidade CICCE no município de Cruzeiro do Sul/AC, objetivando: 1) apresentar contrapartida ao governo federal, para operacionalização do Centro Integrado de Operações de Fronteiras - CIOF em Cruzeiro do Sul; 2) instrumentalizar e fortalecer as atuações de segurança pública, diante da determinação do plano do Governo Federal em tornar a região do Juruá, reconhecida como a rota 3 de saída para o Oceano Pacífico (Rota Quadrante Rondon); 3) garantir que haja uma Unidade de Redundância de Teleatendimento no Acre, diante de possíveis panes elétricos ou telefônicos, e com isso migrações das ligações do CICC Rio Branco para Cruzeiro do Sul; e de Cruzeiro do Sul para Rio Branco, como garantia de continuidade dos serviços de teleatendimento à sociedade acreana, resiliência em situações de desastres naturais, bem como capacidade ampliada; 4) assegurar a descentralização de postos de serviços teleatendimento para lotação no CICC/JURUÁ, para atendimento à demanda advinda da sociedade cruzeirense fundamentada em Audiência Pública realizada em 19/04/24, contratação essa tida como condicionante para que a SEJUSP consiga migrar a recepção das ligações emergenciais para o CICC/Juruá situado em Cruzeiro do Sul.

e) Diante dessa urgência, a contratação se dará em caráter emergencial, conforme previsto na Lei 14.133/2021, que regula as licitações e contratos administrativos. Este procedimento emergencial é justificado pela necessidade iminente de garantir que o município de Cruzeiro do Sul, segundo maior do Estado, disponha de postos de trabalho para respostas rápidas e eficientes em situações de teleatendimento crítico.

f) A empresa contratada será responsável por suprir essa deficiência, garantindo a continuidade do serviço na capital, Rio Branco, e em Cruzeiro do Sul, alinhada ao compromisso do CICCE com a excelência e eficiência no atendimento às demandas críticas da sociedade acreana.

g) Além disso, a importância da contratação de uma empresa de teleatendimento crítico se estende para a otimização dos processos internos e a capacidade de resposta imediata em situações de emergência. O atendimento especializado proporcionado por uma equipe bem treinada e equipada com tecnologia de ponta, assegura uma comunicação eficaz entre a população e os serviços de emergência, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a eficiência operacional.

f) Essa melhoria contínua é crucial para atender ao aumento das expectativas dos cidadãos e para manter a segurança pública como uma prioridade, sustentando assim o objetivo do CICCE de ser um modelo de excelência em Segurança Pública em âmbito nacional.

5.1. JUSTIFICATIVA para Agrupamento por LOTES POR LOCALIDADE:

a) Justifica-se o agrupamento para que se possa evitar a ampliação do número de fornecedores, com vistas a preservar o máximo possível a rotina das unidades, que são afetadas por eventuais descompassos na prestação dos serviços por diferentes fornecedores.

b) Nessa linha, acrescento que lidar com um único fornecedor a fim de diminuir os custos administrativos de gerenciamento de todo o processo de contratação. O aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimentos dos serviços a serem executados.

c) Optou-se pelo agrupamento dos itens em lote em função da correlação entre os serviços que são interligados, integrados e interdependentes. A contratação individual de cada item poderia ensejar, ainda, inúmeros transtornos logísticos, a exemplo da multiplicidade de contratos, ineficiência na fiscalização dos acordos e baixa atratividade comercial para os prestadores de serviços.

d) O fornecimento do objeto em lote proporciona, ademais, a vantagem da economia de escala que é a redução de gastos, junto com o aumento dos lucros para a empresa, já que o custo médio da prestação de serviço por unidade é reduzido. Além disso, com a economia de escala é possível utilizar de todo o objeto em quantidade expressiva de forma a propiciar à contratada a possibilidade de reduzir os custos propostos na licitação.

6 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

6.1. A solução engloba a contratação de uma empresa para teleatendimento crítico, operando os números de emergência 190, 181, 193 e demais números trídígitos emergenciais, que disponibilize colaboradores para atuar nos CICCE de Rio Branco e CICC/JURUÁ de Cruzeiro do Sul.

6.2. SERVIÇO DE COORDENAÇÃO

6.2.1. Coordenar e acompanhar toda a execução dos serviços prestados pelos profissionais da Proponente em toda sua abrangência. Realizar análise dos relatórios estatísticos diários, mensais e eventuais, detectar carências e necessidades de aperfeiçoamentos, garantir a qualidade dos serviços e a satisfação da SEJUSP quanto aos serviços prestados, identificar e prover recursos, definir scripts para atendimento e implantar procedimentos, além de exercer a função de interface entre o atendimento emergencial e a SEJUSP, quanto aos assuntos do contrato.

6.2.2. O mesmo deve desempenhar também a tarefa de intermediar todas as dificuldades e obstáculos encontrados pelos profissionais, quando em atendimento, acionando e provendo de informações as respectivas áreas envolvidas da SEJUSP, para que os serviços sejam prestados com a qualidade esperada.

6.3. ATRIBUIÇÕES DETALHADAS DO COORDENADOR:

- Exercitar a ligação entre a SEJUSP e a Contratada, para assuntos de gestão do contrato;
- Verificar diariamente as condições das PA's, garantindo que elas estejam em condições de utilização no serviço;
- Acionar providências técnicas, relativas aos equipamentos, sistemas e linhas telefônicas;
- Manter reservas de aparelhos telefônicos e fones de cabeça, para emergências;
- Elaborar os Scripts, junto com o responsável pelo CICCE;
- Elaborar o Manual do Plano de Contingência interno e externo junto com o responsável pelo CICCE;
- Treinar o padrão de atendimento, diálogo, script, etc., para que seja bem assimilado e o operador fale automaticamente;
- Elaborar, Coordenar e Ministrar Treinamentos;
- Administrar as medições de serviços realizadas pela SEJUSP;
- Utilizar as informações obtidas através do DAC e da URA, para administrar os índices e os funcionários, através de análises estatísticas;
- Elaborar os relatórios gerenciais para a Gerência Operacional e os solicitados pela SEJUSP;
- Registrar as ocorrências e tomar providências corretivas, quando ocorrer problemas quanto aos atendimentos;
- Acompanhar os índices, identificar as situações negativas, registrar e oferecer soluções para atingir a qualidade total dos serviços;
- Observar para que seja mantido o ambiente físico do atendimento emergencial, limpo e em perfeito funcionamento;
- Analisar e decidir sobre as situações de críticas, aplicadas pela SEJUSP;
- Cuidar das questões técnicas, operacionais e administrativas, relacionadas ao Contrato;
- Adotar como padrão e usar sempre a comunicação escrita e/ou por e-mail específico;
- Definir e elaborar as escalas de trabalho de cada turno e apresentar a direção do CICCE para aprovação, sempre que houver mudanças ou alterações;
- Manter o Banco de Dados pessoais dos profissionais atualizado, e emitir as Folhas de Frequência gerando relatórios diários;
- Elaborar as escalas para finais de semana, feriados e treinamentos, se necessário;
- Manter controles diversos tais como: atestados médicos, faltas, atrasos e outros;
- Manter atualizadas e encaminhar para compra, via e-mail, as relações de vales transporte e ou outros.
- Distribuir e colher assinaturas atestando recebimento de vales e outros documentos.
- Administrar as ocorrências operacionais, linhas, equipamentos e móveis;
- Registrar em Relatório de Serviço, ocorrências de defeito de ar-condicionado, luzes da sala, queda de energia, móveis com defeito e outras atividades correlatas, que sejam de responsabilidade da SEJUSP e enviar correspondência formal para a direção do CICCE;
- Utilizar as informações obtidas através do Boletim de Informações - BI, para auxiliar à tomada de decisão e orientação;
- Acompanhar eventualmente os funcionários através de interceptação e monitoria das ligações telefônicas, identificar as situações negativas, registrar, orientar e oferecer soluções para a melhoria da qualidade dos serviços;
- Fazer reuniões mensais e eventuais com todos os operadores e supervisores, registrando em ata, a qual deverá ter uma cópia rubricada por todos os presentes e encaminhar à direção do CICCE;
- Fazer cumprir o Plano de Contingência do atendimento emergencial, aprovado pela Contratada e pela SEJUSP;
- Exigir através dos Supervisores o uso diário do fardamento e a boa apresentação dos atendentes, o uso do crachá de acesso, a boa aparência, e a postura na sala do atendimento emergencial e nas demais dependências do CICCE e

CICC/JURUÁ;

- Observar junto aos Supervisores o controle da temperatura e manutenção dos aparelhos de ar-condicionado;
- Impedir pessoal não autorizado dentro da sala do atendimento emergencial, comunicando aos responsáveis pelo turno de serviço;
- Fazer cumprir o Plano de alocação de PA's do atendimento emergencial, aprovado;
- Manter a disciplina e o silêncio necessário ao pleno funcionamento do serviço de atendimento, evitando conversas e assuntos que não digam respeito ao serviço;
- Observar o cumprimento das normas e orientações, evitando o uso de aparelhos eletrônicos, durante o serviço, tais como: celulares, mp3, rádios, etc., bem como, revistas, jornais, livros, etc.;
- Comunicar imediatamente a direção dos CICCE e CICC/JURUÁ, qualquer problema relativo aos serviços contratados, bem como zelar pelo cumprimento das cláusulas contratuais.

6.4. PERFIL PROFISSIONAL DO COORDENADOR DE ATENDIMENTO CRÍTICO/EMERGENCIAL:

- O coordenador do serviço crítico/emergencial deverá ser um profissional de nível superior, com diploma reconhecido pelo MEC, com conhecimento em gestão de equipes administrativas de atendimento à sociedade. Este profissional deverá residir na cidade de Rio Branco – AC e atuará diretamente e diariamente no atendimento crítico/emergencial nas dependências da SEJUSP, no setor CICCE.
- A comprovação da experiência do profissional se dará através de atestado(os) de capacidade técnica expedido por órgãos ou instituições que estejam interligadas ao atendimento público.
- O Atestado(os) de capacidade técnica deve ser emitido em papel timbrado e conter as seguintes informações que qualifiquem o profissional:
- Local, período e breve descrição da execução dos serviços de coordenação de atendimento público.
- Nome completo e número de CPF, cargo e telefones do signatário, além da assinatura reconhecida em cartório.

6.5. SERVIÇO DE SUPERVISÃO:

- Desempenham um papel importante ao garantir a eficácia do serviço de atendimento emergencial. Eles são responsáveis por supervisionar a utilização adequada do período de repouso para cada turno, assegurando que todos os operadores estejam descansados e prontos para suas tarefas. Também realizam monitoramento aleatório dos atendimentos para manter a qualidade e a prontidão do serviço. Em situações onde problemas técnicos são identificados, os supervisores devem acionar o Coordenador ou, na sua ausência, contatar diretamente a assistência técnica necessária. Outra função importante é ministrar treinamentos, mantendo a equipe atualizada nas práticas e procedimentos. É fundamental que comuniquem qualquer problema ao Coordenador do Atendimento Emergencial de imediato. Adicionalmente, podem ser requisitados para cobrir horas de serviço, assumindo operações de atendimento quando necessário, para assegurar a continuidade e qualidade do serviço prestado.

6.6. ATRIBUIÇÕES DETALHADAS DO SUPERVISOR:

- Manter em seu turno, todos os microcomputadores em operação no atendimento emergencial funcionando;
- Observar se os sistemas operacionais estão ativos;
- Observar se a conexão com o Servidor Cooperativo está ativa, se essa existir;
- Acompanhar em seu turno as estatísticas de serviço dos operadores através do DAC, acompanhando a produtividade de cada um e do grupo e serviços 190,193,181 e 197;
- Comparar as médias de atendimento de cada operador com outros dias, com outros operadores e com o padrão esperado;
- Ouvir atendimentos aleatórios no gravador e em tempo real, identificar falhas, corrigindo-as;
- Monitorar os operadores de seu turno, para conhecer cada um e avaliá-los;
- Controlar folhas de frequência (o operador assina a entrada na mesa do Supervisor e executa o Logon em seguida, ao final do turno o operador executa o Logoff e em seguida assina a saída do turno. Não pode haver rasura);

- Impedir a saída do operador de um turno, enquanto o próximo operador não estiver ao seu lado pronto para substituí-lo;
- Acompanhar e controlar as faltas e atrasos dos operadores de seu turno;
- Manter todas as PA's preenchidas e os reservas presentes, conforme a escala aprovada;
- Desligar micros ociosos, em seu turno;
- Participar de reuniões quinzenais e eventuais com todos os operadores de seu turno, registrando em ata, que deverá ter uma cópia rubricada por todos os presentes e arquivada;
- Participar de treinamentos com o Coordenador, quando necessário, com os operadores de seu turno que não atingirem o nível de serviço esperado, orientando-os sobre as deficiências;
- Observar para que os operadores se mantenham sentados confortavelmente, com a postura correta;
- Substituir cadeiras estragadas e encaminhá-las para o Coordenador;
- Alertar o operador para ao sair de sua PA, independente do motivo, deixar o telefone em Pause ou Desabilitado;
- Procurar manter o atendimento, no máximo, no terceiro toque;
- Monitorar através da interceptação durante o atendimento, quando o operador estiver demorando no telefone ou aparentar não estar cumprindo corretamente as determinações;
- Verificar e aplicar quando necessário, os procedimentos do manual "Plano de Contingência"; e
- Chamar a atenção dos operadores de seu turno, para a padronização de todos os procedimentos operacionais do atendimento emergencial.

6.7. PERFIL PROFISSIONAL DO SUPERVISORES DE ATENDIMENTO CRÍTICO/EMERGENCIAL:

- Os supervisores do atendimento emergencial deverão ser profissionais com formação mínima ensino superior completo com certificado reconhecido pelo MEC, maiores de 21 anos de idade e com experiência comprovada em supervisão de equipes de atendimento público.

6.8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO CRÍTICO/EMERGENCIAL:

- Deve ocupar uma Posição de Atendimento (PA) para realizar diretamente o atendimento das ligações recebidas pelo CICCE e CICC/JURUÁ. É esperado que todos os atendimentos sigam um padrão de qualidade rigoroso e os procedimentos estabelecidos pela SEJUSP, garantindo uma resposta eficiente e padronizada a cada solicitação.

6.9. ATRIBUIÇÕES DETALHADAS DO ATENDENTE:

- Registrar no Relatório de Serviço, através do Supervisor de Turno, toda ocorrência que impacte no atendimento emergencial, e em seguida passá-la para o Coordenador (ex: sistema lento ou fora de operação, problemas com o computador, dentre outras);
- Realizar os atendimentos a partir de um plano elaborado pelo CICCE, apoiado por um microcomputador em rede local e terminal telefônico com fone de cabeça auricular;
- Identificar a ligação do Cidadão e se necessário interligar-se ao sistema computacional da SEJUSP destinado para aplicações específicas, e atendê-lo de forma a torná-lo satisfeito;
- Atender as ligações telefônicas dos solicitantes, com educação, clareza, respeito e dentro do padrão oferecido e definido pela SEJUSP, mantendo o equilíbrio e demonstração de um sentimento de ajuda e colaboração para o atendimento ao solicitante.

6.10. PERFIL PROFISSIONAL DOS ATENDENTES DE ATENDIMENTO CRÍTICO/EMERGENCIAL:

- Conhecimento amplo de logradouros, CEP's e pontos de referências no município que irá atuar.
- Ter no mínimo 18 anos;
- Ter completado o ensino médio;
- Não registrar antecedentes criminais;
- Ter curso básico de informática devidamente comprovado;

- Agilidade no uso do teclado;
- Correta ortografia;
- Ter conduta irrepreensível na vida privada;
- Ser submetido a avaliação psicológica a indique que o candidato possua os requisitos psicológicos para o exercício da função operador de teleatendimento.

6.11. DOS REQUISITOS FÍSICOS PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO, DEVIDAMENTE ATESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA ÁREA TÉCNICA ESPECIALIZADA:

- Ter capacidade física para o exercício da função;
- Correta compreensão verbal;
- Correta expressão verbal, dicção e vocalização;
- Voz agradável;
- Acuidade auditiva;
- Escuta ativa.

6.12. DOS REQUISITOS PSICOLÓGICOS PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DO OPERADOR, DEVIDAMENTE ATESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA ÁREA TÉCNICA ESPECIALIZADA:

- Capacidade de análise de problemas;
- Capacidade de aprendizado;
- Tolerância ao stress;
- Disciplina;
- Boa argumentação;
- Empatia;
- Controle emocional;
- Adequado relacionamento interpessoal;
- Sociabilidade;
- Adequada tolerância à frustração;
- Nível de ansiedade controlada;
- Capacidade de percepção;
- Adequada capacidade de improvisação;
- Capacidade de autonomia e iniciativa;
- Capacidade de flexibilidade e maleabilidade;
- Adequado raciocínio lógico e abstrato;
- Adequada capacidade de mediar conflitos;
- Capacidade atenta; Capacidade de trabalhar em grupo;
- Poder de decisão;
- Capacidade de comunicação;
- Capacidade de adaptação;
- Boa memória visual e auditiva;
- Elevada disposição para o trabalho;
- Controle adequado dos impulsos;
- Grau elevado de compreensão.

6.13. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

- O serviço de assistência técnica é responsável por monitorar os níveis de serviço e a volumetria de chamadas no atendimento emergencial, realizando pesquisas qualitativas com os usuários. Diariamente, realiza uma monitoria de qualidade por amostragem através de escuta ativa das gravações, assegurando a adesão ao padrão de atendimento, fraseologias e classificação das ocorrências estabelecidos pelo CICCE. Além disso, elabora relatórios e gráficos estatísticos para compilar dados e identificar gargalos nas filas de atendimento, mantendo também as rotinas de backup e manutenção das estações de trabalho.
- Atribuições detalhadas do Assistente Técnico
- Apresentar dados estatísticos do atendimento emergencial, por dias, meses e anos;
- Monitorias de áudios por amostragem, por turno e atendente individualmente;
- Reprogramar URA's e DAC's quando necessário;
- Substituição de mensagens de saudação, fila de espera ou URA's;
- Identificar problemas em softwares e na plataforma de atendimento, aplicando medidas para correção;
- Realizar rotinas de backup para gravações e documentos;
- Garantir através de manutenções preventivas o pleno funcionamento das estações de trabalho;
- Atualizar mapas da cidade, CEP's e softwares quando necessário;
- Participar das reuniões periódicas apresentando dados e relatórios estatísticos;
- Apto a aplicar o plano de contingência que será estabelecido pela SEJUSP;
- Aplicar, qualificar e tabular pesquisas de satisfação com usuários do atendimento emergencial.
- Perfil profissional dos Assistentes Técnicos de atendimento crítico/emergencial
- O assistente técnico do atendimento crítico deverá ser um profissional com formação mínima em curso técnico ou nível superior na área de informática, redes ou programação de computadores.
- Conhecimentos avançados em Excel e bancos de dados SQL, maior de 21 anos de idade.

7 - PÚBLICO/CLIENTELA ALVO:

Centro Integrado Comando e Controle Estadual - CICCE da Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública-SEJUSP/Acre (Unidades Rio Branco e Cruzeiro do Sul).

8 - PRAZO DO CONTRATO:

8.1. DO CONTRATO

8.1.2. Findo o processo de Dispensa, de acordo com as necessidades da Administração, dentro do prazo de até 03 (três) dias, após regularmente convocada, a empresa vencedora e a SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA poderão celebrar o Termo de Contrato.

8.1.3. O prazo acima descrito poderá ser prorrogado uma vez por igual período, mediante solicitação da empresa, devidamente justificado, desde que aceito pela SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA.

8.1.4. Os empenhos serão emitidos através do sistema SEFAZ. Portanto, faz-se necessário que a empresa possua Cadastro de Credor no sistema da SEFAZ, que poderá ser feito da seguinte forma: Ao acessar o site www.sefaz.ac.gov.br, aparecerá na tela DAE ON LINE (Documento de Arrecadação Eletrônica). Deverá ser preenchido com os dados da empresa e informar o valor de R\$ 35,16 (trinta e cinco reais e dezesseis centavos). De posse do comprovante de pagamento do DAE, a empresa deverá juntar ao mesmo os seguintes documentos: CNPJ, comprovante bancário (todos em PDF). Encaminhá-los para o e-mail: cadastrodecredores.fazenda@ac.gov.br, solicitando o Cadastro de Credor. E no e-mail acre.cidade@gmail.com, encaminhar os mesmos documentos solicitando Cadastro de Empresa para Certidão On-line. As informações mencionadas são meramente informativas, além de serem estabelecidas pela SEFAZ, estando sujeitas a alterações.

8.2. DA VIGÊNCIA:

- a) O prazo de vigência da contratação é de **01 (um) ano contado da assinatura do termo de contrato, não podendo ser prorrogado.**

b) No período de vigência do Contrato estão incluídos todos os prazos necessários à perfeita execução do objeto nos termos pactuados entre as partes, ressalvados os casos referentes às garantias do objeto, que extrapolam o referido prazo de vigência.

8.2.1.DA EFICÁCIA DO CONTRATO

- a) A eficácia do Contrato estará condicionada à publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado do Acre.
- b) A divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é condição indispensável para a eficácia do contrato e de seus aditamentos e deverá ocorrer nos seguintes prazos, contados da data de sua assinatura:
- c) 10 (dez) dias úteis, no caso de contratação direta.

8.3.INÍCIO DOS SERVIÇOS

A Contratada deverá iniciar a execução do serviço até 05 (cinco) dias, após o recebimento da Ordem de Serviço podendo este prazo ser prorrogado, a pedido da Contratada e com autorização da Contratante.

9-HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

9.1.HABILITAÇÃO JURÍDICA:

Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual.

Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária.

Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias.

Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício.

Decreto de autorização em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

9.2.HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Negativa ou Positiva com efeito de negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal – SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN), e com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei;

Certidão Negativa ou Certidão Positiva com efeitos Negativa da Dívida Ativa do Estado, emitida pela Procuradoria Geral do Estado, comprovando sua regularidade com a Fazenda Estadual.

prova de regularidade perante a Seguridade Social (INSS) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei; e

Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, relativos a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

9.3.QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou Certidão Negativa de Ação Cível em que não conste ação de falência/recuperação judicial/concordata/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica.

Balanço patrimonial e a demonstração de resultado contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação, devidamente assinados pelo proprietário e profissional de contabilidade e/ou Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.

O último exercício social para o registro dos balanços nos órgãos competentes será aquele estabelecido no art. 1.078 do Código Civil Brasileiro, qual seja, 30 de abril do ano seguinte. Tal prazo, não se aplica as empresas tributadas com base no lucro real que utilizam o Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, que será até o último dia útil do mês de maio do ano seguinte.

Serão considerados na forma da lei o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis assim apresentados: publicados em Diário Oficial; ou publicados em jornal de grande circulação; ou por cópia registrada no órgão de registro público competente da sede ou domicílio da licitante; sendo também admitida a autenticação pelo Sistema de Escrituração Digital – SPED, mediante apresentação do comprovante de autenticação digital; ou por cópia extraída do Livro Diário – devidamente autenticado no órgão de registro público competente da sede ou domicílio da licitante – inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.

Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do Balanço em Diário Oficial ou jornal de grande circulação da sede do Licitante.

Para Sociedades Limitadas, cópias autenticadas devendo ser assinadas por técnico em Ciências Contábeis legalmente habilitado e pelo administrador da sociedade.

Para as demais empresas, cópias legíveis e autenticadas do Livro Diário, onde foram transcritos o Balanço Patrimonial e a demonstração do resultado, devendo ser assinado por técnico em Ciências Contábeis legalmente habilitado e pelo administrador da sociedade empresária.

As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham Balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido com data de até 90 (noventa) dias anterior à data de abertura da licitação.

A empresa deverá comprovar através seu balanço, que possui Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% do valor de sua proposta.

No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro.

O Microempreendedor Individual - MEI, participante do certame deverá apresentar a comprovação da receita bruta mediante apresentação do registro de vendas ou de prestação de serviços na forma estabelecida pelo Comitê Gestor do Simples Nacional - CGSN, ficando dispensado da emissão do documento fiscal previsto no inciso I do caput do art. 26 da LC 123/2006.

9.4.QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.4.1. Serão admitidas somente pessoas jurídicas que explorem o ramo de atividade do tipo teleatendimento.

9.4.2. A CONTRATADA deverá comprovar atuação e experiência em coordenação e operação em gestão de mão de obra administrativa terceirizada de atendimento público à sociedade, sendo aceito somatório de atestados, através de atestados de capacidade técnica emitido em papel timbrado e deverá conter as seguintes informações:

- a) Nome, telefone, endereço completo e número de CNPJ da contratada.
- b) Objeto contratual, descrição detalhada dos serviços, equipamentos e mão-de-obra fornecida.
- c) Data de vigência contratual, nome, CNPJ, telefone, e endereço completo da pessoa jurídica contratante.
- d) Nome completo e número de CPF, cargo e telefones do signatário.

9.4.3. Apresentar um profissional de nível superior, com experiência em gestão de equipe de atendimento público à sociedade. A comprovação da experiência do profissional se dará através de:

- a) Cópia autenticada de diploma de nível superior, reconhecido pelo MEC;
- b) Certidão negativa de antecedentes criminais;
- c) Atestado(os) de capacidade técnica expedido por órgãos ou instituições que estejam interligadas ao atendimento público (municipal, estadual ou federal);
- d) Local, período e breve descrição da execução dos serviços de coordenação de atendimento.
- e) Nome completo do profissional, número do documento de identidade, CPF.
- f) Apresentar para o cargo de Supervisor do Atendimento Crítico/Emergencial, 04 (quatro) profissionais, maiores de 21 anos de idade e com experiência comprovada em supervisão de equipes de atendimento público.

10. ALINHAMENTO AO PLANO INSTITUCIONAL

10.1. A contratação de uma empresa para atendimento crítico/emergencial, operando os números de emergência 190, 181, 193 e demais números tridígitos emergenciais, alinha-se com o Plano Estadual de Segurança Pública do Acre.

10.2. Esse alinhamento é reforçado pelo vínculo com a Lei do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, e pelo Plano Nacional de Segurança Pública, garantindo que a proposta de contratação esteja em harmonia com as diretrizes e ações estratégicas nacionais e estaduais para a segurança pública.

10.3. As ações estratégicas relevantes do Plano Estadual que serão diretamente beneficiadas pela contratação incluem:

I - Ação Estratégica 4: "Aprimorar os mecanismos de prevenção e repressão aos crimes violentos patrimoniais." Reduzir o tempo de resposta às ocorrências de crimes patrimoniais, integrando as ações das Forças de Segurança por meio do CICCE e intensificando o motopatrulhamento tático ostensivo.

II - Ação Estratégica 15: "Promover, viabilizar, executar e aprimorar ações de governança e gestão da segurança pública e defesa social do Estado do Acre." Gerir o Centro Integrado de Comando e Controle e Centro Integrado de Inteligência, objetivando integrar as ações e operações do Sistema, garantindo maior eficiência preventiva e repressiva;

10.4. Desta forma, a contratação proposta, alinhada ao Plano Estadual de Segurança Pública do Acre, à Lei do SUSP e ao Plano Nacional de Segurança Pública, evidencia um compromisso com a implementação de medidas que não apenas atendam às demandas atuais por segurança, mas que também estejam integradas a uma estratégia maior de gestão de segurança pública.

10.5. Ressalta-se que o Plano de Contratação Anual 2024, da SEJUSP, tramitou no processo SEI 0819.012803.00061/2023-08, constando o serviço de atendimento emergencial, em Rio Branco, no item 4.3, Serviço Continuado, e como indicado, para a cidade de Cruzeiro do Sul, visa atender demanda da sociedade conforme Audiência Pública realizada.

10.1. DA REFERÊNCIA AO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A confecção do Estudo Técnico Preliminar é facultada na situação desta contratação, com base no Inc. I, Art. 14 da Instrução Normativa SEGES n.º 58, de 8 de agosto de 2022:

Exceções à elaboração do ETP

Art. 14. A elaboração do ETP:

I - é facultada nas hipóteses dos incisos I, II, VII e VIII do art. 75 e do § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021;
e

II - é dispensada na hipótese do inciso III do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, e nos casos de prorrogações dos contratos de serviços e fornecimentos contínuos.

11 - LEGISLAÇÃO APLICADA AO OBJETO:

a) Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

b) Decreto n.º 11.363, de 22 de novembro de 2023 - Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito do Estado do Acre.

c) Instrução Normativa n.º 01/2013 – PGE.

d) IN 05/2017-SEGES/MPDG, alterada pela IN 07/2018 – SEGES/MPDG.

e) Decreto Estadual n.º 4.735, de 17 de maio de 2016

f) Decreto Estadual n.º 11.107/2022 (Dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos realizados pelos órgãos da administração direta, entidades autárquicas e fundacionais do Estado do Acre e seus fundos a fornecedores e prestadores de serviços)

g) Lei 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor)

12 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

12.1. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação total ou parcial para o objeto a ser contratado.

12.2. APOSTILAMENTO

12.2.1. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações (Art.136 da Lei 14.133/2021):

12.2.2. Variação do valor contratual para fazer face ao reajuste ou à repactuação de preços previstos no próprio contrato;

12.2.3. Atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;

12.2.4. Alterações na razão ou na denominação social da contratada;

12.2.5. Empenho de dotações orçamentárias. Reajustamento de preços do contrato.

13.REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

13.1.Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja solicitada pela Empresa contratada e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente.

13.2. Para os custos que envolvam da mão de obra (folha de salários) as repactuações somente poderão ser efetuadas com base em convenção, acordo coletivo de trabalho ou em decorrência de Lei, e estiver vinculada às datas-base desses Instrumentos.

13.3. As repactuações de preços das parcelas dos serviços que envolvam utensílios, materiais de consumo e insumos (exceto, para estes últimos, quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei), se houverem, serão realizadas mediante a aplicação do IPCA – índice de Preços ao Consumidor Amplo, apurado e divulgado pelo IBGE, e estiver vinculado à data de apresentação da proposta.

13.4. As repactuações para fazer face à elevação dos custos do contrato, respeitada a anualidade e as regras de que tratam os itens anteriores, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito da Empresa contratada, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

13.5. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos utensílios, materiais de consumo e insumos necessários à execução do serviço.

13.6. O período mínimo de 01 ano para a primeira repactuação será contado a partir:

13.6.1. Dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato, quando a variação dos custos inerentes à folha de salários estiver vinculada às datas-base destes instrumentos;

13.6.2. Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor do preço público (tarifa);

13.6.3. Da data limite para apresentação da proposta constante do edital para os custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos utensílios, materiais de consumo e insumos necessários à execução do serviço, se houver.

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

13.8. As repactuações serão precedidas de solicitação da Empresa contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação de nova Planilha de Custos e Formação de Preços, bem como de memória de cálculo, e ainda, do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

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

13.10. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

13.11. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a Empresa contratada não cumprir as eventuais diligências com o objetivo de apresentar a documentação solicitada pela Administração contratante para a comprovação da variação dos custos.

13.12. As repactuações serão formalizadas por meio de termo aditivo ao contrato, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato.

13.13. A Administração contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Empresa contratada.

13.14. O prazo para a Empresa contratada solicitar a repactuação preclui com a assinatura da prorrogação contratual subsequente à data do fato gerador que lhe deu ensejo ou com o encerramento do contrato, e nova solicitação somente poderá ser pleiteada com o surgimento de novo fato gerador. Se no ato da prorrogação contratual, houver dissídio/convenção coletiva pendente de decisão, deverá haver ressalva expressa no termo aditivo sob pena de preclusão do direito. A mesma sistemática se aplica caso a prorrogação contratual ocorra antes da divulgação do IPCA do período correspondente.

13.15. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

13.15.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

13.15.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

13.15.3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

13.16. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

13.17. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

14. REVISÃO DOS PREÇOS

14.1. Com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, poderá ser promovida revisão do preço contratual, desde que eventuais solicitações nesse sentido estejam acompanhadas de comprovação da superveniência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato.

14.2. A eventual autorização da revisão dos preços contratuais será concedida desde que solicitada formalmente mediante comprovação pela Empresa contratada e após a análise técnica e jurídica da Administração contratante. Em sendo, concedida, ocorrerá a partir da data da assinatura do respectivo termo aditivo, com efeitos financeiros a partir da data do protocolo do pedido.

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

14.4. Fica facultado à Administração contratante realizar ampla pesquisa de mercado para subsidiar, em conjunto com a análise dos requisitos dos subitens anteriores, a decisão quanto a revisão de preços solicitada pela Empresa contratada.

14.5. Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a Empresa contratada não poderá suspender o fornecimento dos materiais/serviços e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.

14.6. Em nenhuma hipótese os preços decorrentes de revisão ultrapassarão os praticados no mercado

15.ALTERAÇÃO CONTRATUAL

Durante a fase de execução da prestação dos serviços, o objeto contratado poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma prevista no art. 124 da Lei nº 14.133/2021

16.DO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTO

16.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um relógio de ponto (biométrico) e este será instalado nas dependências dos CICCE e CICC/JURUÁ em lugar de fácil acesso e monitorado por câmeras de segurança já disponíveis nos CICC's. O relógio de ponto biométrico, bem como sua utilização pelos funcionários, os relatórios e registros devem obedecer fielmente à regulamentação trabalhista vigente.

17. DO FORNECIMENTO DOS UNIFORMES e EPI'S

17.1. Uniformes: Caberá a CONTRATADA fornecer aos seus funcionários, que desempenham suas funções no atendimento emergencial da SEJUSP, sem custos para os mesmos:

- 04 (quatro) conjuntos completos de fardamento por ano (todos os postos);
- 01(um) crachá funcional por ano (todos os postos);

17.2 EPIs a serem fornecidos:

- 02 (dois) fones de ouvido (todos os postos, exceto para o posto de Coordenador); e
- 02 (duas) luvas ergonômicas (todos os postos):

17.3. DETALHAMENTO DA VESTIMENTA CONJUNTO COMPLETO:

I - Camisa gola polo em material de malha piquet com 01 (um) bordado na manga direita, 01 (um) bordado na manga esquerda, 01 (um) bordado no peito direito e 01 (uma) pintura em crêomia nas costas;

II - Agasalho em material de Helanka, aberto com zipper frontal, com 01 (um) bordado na manga direita, 01 (um) bordado na manga esquerda, 01 (um) bordado no peito direito e 01 (uma) pintura em crêomia nas costas;

17.4.DETALHAMENTO DOS CRACHÁS:

I - Crachá de identificação na cor azul celeste, letras brancas, com foto, nome da empresa, nome completo e CPF.

17.5.DETALHAMENTO DOS FONES DE OUVIDO:

a) Fone de ouvido de cabeça (tipo headset)

b) Especificações Técnica:

I - Impedância: 32 Ohm;

II - Potência: 40W;

III - Comprimento do cabo: 1,9 metros;

IV - Conexão: USB;

V - Drive: 40mm;

VI - HEADPHONE Resposta de frequência: 20 Hz-20 kHz Sensibilidade: 94 dBV/Pa +/- 3 dB Biauricular Estéreo;

VII - MICROFONE Resposta de frequência: 100 Hz- 10 kHz Sensibilidade: -17 dBV/Pa +/- 4 dB Cancelamento de Ruído Omnidirecional com redução de ruídos;

VIII - Controle de Volume e mudo no cabo;

IX - Compatibilidade: Windows, MacOS e LINUX Compatível com diversos softwares como: SKYPE, GOOGLE MEET, PEXIP, CISCO WEBEX, ZOOM, HANGOUTS.

17.6.DETALHAMENTO DAS LUVAS ERGONÔMICAS:

I - Luva Ergométrica tipo digitador, com suporte para punho e munhequeira Esbelt.

17.7. A CONTRATADA deverá fornecer, uniformes e EPI'S a cada funcionário da mão de obra envolvida, de acordo com o clima e com o disposto no respectivo Acordo Coletivo de Trabalho e na legislação;

17.8. Todos os funcionários deverão, diariamente, apresentar-se uniformizados e limpos. Não serão aceitos ao serviço funcionários que se apresentarem sem uniforme ou com uniforme incompleto, salvo por motivo justificado e aceito pelo Fiscal do Contrato. Não serão aceitas como justificativa a simples dificuldade de lavar ou consertar o uniforme, ou motivo similar;

17.9. A ausência injustificada de uniforme provocada pelo funcionário será relatada pelo Fiscal do Contrato no livro de registro ou no próprio processo administrativo de contratação e a reincidência provocará a substituição do funcionário;

17.10 Caso a CONTRATADA tenha dado motivo para a ausência do uniforme, serão aplicadas a ela as penalidades legais;

17.11. Não serão aceitos os prestadores de serviço que não comparecerem completamente uniformizados e limpos ao local de trabalho, sendo lançada "falta" ao funcionário e providenciada, pela contratada, a sua imediata substituição no dia da ocorrência, sob pena de desconto do valor correspondente ao dia não trabalhado, e reflexos, no pagamento mensal devido à contratada;

17.12. Eventuais substitutos deverão, igualmente, apresentar-se uniformizados;

17.13. Será de responsabilidade da CONTRATADA, por meio de seu preposto, observar se seus funcionários estão devidamente uniformizados, não aceitando o acesso ao prédio dos que não o estiverem, e providenciando, em consequência, sua imediata substituição no dia da falta, a fim de garantir a execução do serviço contratado, sem prejuízo à fiscalização pelo executor do contrato;

17.14. A CONTRATANTE não irá admitir prestadores de serviço trabalhando sem os EPI's necessários a execução dos serviços, em caso de quebra ou defeito este, deverá ser substituído, conforme a necessidade pela contratada, sem onus pela contratante;

17.15. O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do Contrato.

17.16. Em até 15 (quinze) dias, a contar da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá fornecer amostra dos conjuntos de uniforme, para que o Gestor/Fiscal do Contrato verifique a sua adequação às descrições previamente definidas pela CONTRATANTE, resguardando-se a CONTRATANTE o direito de exigir a substituição daqueles julgados inadequados.

17.17. Os uniformes deverão ser entregues mediante cautela ou comprovante de entrega aos funcionários, deverá ainda ser enviada cópia da documentação ao servidor responsável pela fiscalização do contrato, em até 15 (quinze) dias, a contar da entrega.

17.18. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.

17.19 A contratada deverá:

a) Fornecer a cada 06 (seis) meses, 01 (um) conjunto de uniformes (02 (duas) camisas e 01 (um) moleton), totalizando 02 (duas) entregas no período contratual de 12 meses.

b) 01 (um) crachá, por período contratual de 12 meses

c) Fornecer a cada 06 (seis) meses, 01 (um) fone de ouvido, totalizando 02 (duas) entregas no período contratual de 12 meses.

d) 01 (um) par de luvas ergonômicas, a cada 6 meses, totalizando 02 (duas) entregas no período contratual de 12 meses.

18. PLANO DE CONTIGÊNCIA

18.1. No caso de necessidades especiais de extrema emergência ou da ampliação imediata da capacidade de atendimento, tendo em vista eventos de calamidade pública, tais como enchentes e incêndios florestais que ocorrem com frequência em determinados períodos do ano ou evacuação das dependências do atendimento emergencial dos CICC's, na cidade de Rio Branco-AC, poderá ocorrer um remanejamento de postos para CICC de Cruzeiro do Sul, mediante Plano de Contigência elaborado pela equipe da CONTRATANTE.

18.2. Do mesmo modo, em caso de emergência (intecorrência) no CICC/Cruzeiro do Sul, mediante Plano de Contigência elaborado pela equipe da CONTRATANTE, poderá ocorrer o remanejamento dos postos de atendentes e despachantes para o CICC de Rio Branco-Acre.

19. CONDIÇÕES ESPECIAIS

19.1. A CONTRATADA deverá comprovar, através de declaração ou atestado técnico que tenha o pleno conhecimento e capacidade técnica para operar os software e hardware específicos já implantados e em

funcionamento no CICCE, os softwares e hardwares serão conhecidos através da visita técnica agendada.

19.2. A CONTRATADA deverá, substituir, imediatamente, por motivos de afastamentos médicos, doenças, afastamentos legais, férias e ou qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, os (as) empregados (as) que compõem sua equipe de trabalho, observando que o novo empregado deverá estar em condições plenas para a realização dos serviços a que pretende, além de apresentar o certificado de capacitação expedido no ato da composição do banco de reservas, devidamente treinado e capacitado, sem ônus para a Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública.

19.3. A CONTRATADA deverá obedecer fielmente às regulamentações trabalhistas e acordos coletivos que regem a categoria.

19.4. Providenciar, às suas expensas, a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, e todos os demais itens necessários à prestação dos serviços contratados.

20 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

20.1. ACORDO DE ÍNDICE DE QUALIDADE

20.1.1. Índice Final da Qualidade de Atendimento: 95% - IFQA

20.1.2. Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e CONTRATANTE, através de seu responsável técnico e pela Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública, com o monitoramento dos serviços de atendimento crítico/emergencial. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela SEJUSP/CICCE, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores, conceitos e penalidades poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da SEJUSP desde que os preceitos legais sejam obedecidos.

20.2. VISITA TÉCNICA E DILIGÊNCIA DA SEJUSP

20.2.1. A visita técnica não será obrigatória, no entanto a empresa terá que apresentar declaração formal assinada pelo representante legal da empresa, acerca do conhecimento pleno das condições e especificações do serviço a ser prestado.

20.2.2. A visita técnica poderá ser realizada, no máximo em até 72 horas antes da contratação, no horário de 08:00 às 12:00 ou das 14:00 às 17:00 horas, com prévio agendamento, no CICC junto ao setor (COORDENAÇÃO GERAL DO CICCE) na Rua Benjamin Constant, n.º 1015, Centro, Rio Branco-AC. Fone: (068) 3212-1926, onde a Gerência do CICCE expedirá a declaração de visita técnica realizada.

20.3. RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E TREINAMENTO

20.3.1. A Contratada deverá descrever a metodologia a ser aplicada quanto ao recrutamento, seleção e o treinamento dos profissionais que serão alocados para realização dos serviços, obedecendo as seguintes fases:

Primeira Fase: Recrutamento, Seleção e Investigação Social. (SEJUSP/CICCE e CONTRATADA)

Segunda Fase: Treinamento Comportamental e Motivacional. (CONTRATADA)

Terceira Fase: Treinamento Institucional e Específico. (SEJUSP/CICCE e CONTRATADA)

20.3.2. A primeira fase: conterà investigação social que será realizada por equipe da SEJUSP a ser definida. A empresa contratada fica vinculada a realizar a contratação somente dos candidatos que não tiveram nenhum espécie de restrição na investigação social.

20.3.3. A terceira fase será de responsabilidade conjunta entre a SEJUSP/CICCE e a CONTRATADA, cujo treinamento contemplará os seguintes tópicos:

- a) A Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública e Estrutura Organizacional do CICCE;
- b) O profissional de atendimento do serviço emergencial e Atendimento telefônico emergencial;
- c) Protocolo de atendimento do serviço emergencial / fraseologia e Gestão de tempo ao telefone no serviço emergencial;
- d) Erros do atendimento telefônico no serviço emergencial e os princípios da qualidade do atendimento no serviço emergencial;

- e) Digitação e testes de Digitação;
- f) Sistemas de Telefonia e de Geração de ocorrências (190 e 193);
- g) Noções de direito penal;
- h) Treinamento de orientação a primeiros socorros e incêndios;
- i) Simulações de Registros de ocorrências;
- j) Estágio Supervisionado;

Quarta Fase: Treinamento Operacional. (SEJUSP/CICCE e CONTRATADA)

20.3.4. Os treinamentos serão realizados à custa da contratada, cujo local deve ter uma estrutura física de atendimento PA's (posição de atendimento) e PS's (posição de supervisão) podendo ser da CONTRATADA ou não, onde deverão estar contemplados, espaço físico, material didático, instrutores, coffee break's etc. Para o correto treinamento e ambientação dos profissionais, o CICCE disponibilizará softwares simuladores de atendimento e de registro e natureza de ocorrências para serem utilizados na estrutura da contratada para fins de aulas, avaliações práticas e reciclagens.

20.3.5. Formação de Banco de Reserva:

20.3.5.1. A CONTRATADA deverá recrutar, selecionar, treinar e capacitar o dobro do número de profissionais e emitir certificado de conclusão de curso de formação inicial para os alunos, com o objetivo de compor um banco de reserva de profissionais, caso ocorram demissões, férias, suspensão ou desligamentos de qualquer natureza.

20.3.6. A CONTRATADA deve ainda promover novos recrutamentos, seleções, capacitações e treinamentos, quando o banco de reserva atingir o mínimo de 25% de sua capacidade total.

20.3.7. Após assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar lista com nomes, números do CPF e cópias dos certificados de capacitação expedidos pela contratada com aval e homologação da Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública, dos profissionais que irão atuar, além da lista de profissionais que compõem o banco de reserva obedecendo as quantidades previstas no edital.

20.4. DOS LOCAIS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

a) Rio Branco: Centro Integrado de Comando e Controle - CICCE, situado na Rua Benjamin Constant, 1015, Centro, Rio Branco/AC, CEP: 69900-064

b) Cruzeiro do Sul: Centro Integrado de Comando e Controle - CICC/JURUÁ, situado na Av. Lauro Muller, 0322, Centro, Cruzeiro do Sul/AC, CEP: 69980-000

21 - CONFIDENCIALIDADE:

21.1. A contratada se compromete a manter em sigilo todas as informações confidenciais compartilhadas durante a execução do contrato, não as divulgando a terceiros sem consentimento prévio por escrito da outra parte, exceto quando exigido por lei.

21.2. No ato da assinatura do Contrato, será emitido Termo de Confidencialidade conforme Minuta do Anexo 03 deste Termo.

22 - CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

22.1. A empresa contratada deverá prestar os serviços em conformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência e em sua Proposta.

22.2. O descumprimento do prazo estipulado acarretará à empresa contratada as sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

22.3. No caso de empresa contratada prever atraso no início ou na conclusão dos serviços, poderá solicitar prorrogação de prazo, desde que presentes: justo motivo, prova documental da alegação e que o pedido seja encaminhado ao fiscal do contrato.

22.4. Não sendo apresentado pedido de prorrogação, ou caso apresentado, não seja aceito, a aplicação das sanções prevista neste Termo de Referência e no contrato realizar-se-á em procedimento administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa à empresa contratada.

22.5. As provisões realizadas pela CONTRATANTE para o pagamento dos encargos trabalhistas de que trata o Anexo IV do Decreto Estadual nº 4.735, de 17 de maio de 2016, em relação a mão de obra da CONTRATADA para prestar serviços de forma contínua, por meio de dedicação exclusiva de mão de obra, serão destacadas do valor mensal do contrato e somente serão depositados pela CONTRATANTE em conta vinculada, aberta em nome do prestador de serviço, após a celebração de acordo de cooperação técnica com instituição bancária oficial, recebimento de orientações pela CONTRATANTE sobre os procedimentos operacionais a serem adotados e, alocação de servidores para a nova atividade, treinamento dos mesmos e desenvolvimento de controles adequados e/ou quando houver falhas no cumprimento destas obrigações por parte da CONTRATADA.

23 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

23.1. Facilitar, por todos seus meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações;

23.2. Efetuar os pagamentos devidos pelo serviço especializado conforme pactuado no contrato;

23.3. Prestar esclarecimentos sobre quaisquer dúvidas levantadas pela CONTRATADA com relação à execução do contrato, nos prazos adequados;

23.4. Fiscalizar a realização dos serviços do contrato juntamente com a CONTRATADA;

23.5. É expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca dos serviços executados pela CONTRATADA descrita neste Termo de Referência, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

23.6. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA e de seus empregados, prepostos ou subordinados.

24 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

24.1. O Coordenador e os Assistentes Técnicos trabalharão no atendimento emergencial do CICCE/SEJUSP, em regime de 08:00h diárias em dois turnos de segunda a sexta-feira, com uma carga horária semanal de 40 (quarenta) horas, mesmo que não haja expediente administrativo na SEJUSP, exceto nos feriados do calendário oficial nacional. Fora do horário normal estabelecido pelo CICCE, a Empresa deverá ser acionada, a fim de providenciar profissional qualificado para solucionar qualquer situação imprevista que possa ocorrer devendo o mesmo comparecer ao CICCE, caso seja necessário.

24.2. Os serviços serão prestados com o funcionamento de PA's (posições de atendimento), apoiados por Supervisores, 24 (vinte e quatro) horas/dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta dias ano).

24.3. Os profissionais (atendentes e supervisores) terão 2 (dois) intervalos de 20 (vinte) minutos para descanso em cada turno de 02 (duas) horas, conforme escala, devendo ainda, comparecer 10 (dez) minutos antes do início do seu turno de serviço, para receber as orientações do supervisor e troca de atendentes, sem a interrupção da operação.

24.4. Os profissionais serão treinados para atender todos os serviços necessários ao perfeito funcionamento do Atendimento Emergencial do CICCE, devendo a empresa contratada, apresentar os profissionais no CICCE, para receberem o treinamento específico sobre os serviços relacionados ao atendimento de ocorrências de polícia e de bombeiros.

24.5. O quantitativo de profissionais a serem alocados atenderá ao funcionamento de PA's (Posições de Atendimento) de forma a mantê-las ativas e em operação, durante as 24 horas por dia, de acordo com a demanda do serviço e, em regime de escalas 5x1 (cinco dias trabalhados por um de folga). O número de PA's ativas por turno, poderá ser alterado, para mais ou para menos, ficando a distribuição e o remanejamento de horário entre os turnos, em função da necessidade dos serviços e a critério da SEJUSP/CIOSP.

24.6. Caberá à contratada a responsabilidade pelo transporte (residência/local de trabalho/residência) do pessoal que efetivamente trabalhe no expediente que se encerra após as 23:00h, assim como do pessoal que iniciam o expediente a partir das 00:00h.

24.7. A Contratada deverá prever e obedecer todos os preceitos legais e trabalhistas que regem a atividade, assim como toda regulamentação prevista na NORMA REGULAMENTADORA 17 – NR17 Anexo II. Esta NR visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, incluindo os aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho. O Anexo II, trata de serviços de atendimento previstos neste termo.

- 24.8.Descontar do faturamento mensal o valor correspondente a faltas do pessoal vinculado a este contrato, quanto não promovida a substituição em tempo hábil. Tal medida não isenta a contratada de eventual penalidade prevista no contrato.
- 24.9.Apresentar relação nominal de seus empregados vinculados a este contrato, mencionando os respectivos endereços residenciais e locais de trabalho. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao gestor do contrato.
- 24.10. Manter disciplina nos locais dos serviços, devendo substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado cuja conduta seja considerada inconveniente pela Administração.
- 24.11.Manter seu pessoal uniformizado, identificando-o através de crachás com fotografia recente e provendo-o dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI's.
- 24.12.Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Administração.
- 24.13.Atender os seus empregados acidentados ou com mal súbito por meio de seus próprios recursos.
- 24.14.Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração.
- 24.15.Controlar diariamente a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.
- 24.16.Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal.
- 24.17.Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, quando cabível, objetivando a correta execução dos serviços.
- 24.18. Pagar até o 5º dia útil do mês subsequente os salários dos empregados utilizados nos serviços contratados e recolher no prazo legal os encargos correspondentes, devendo exibir, mensalmente, as respectivas comprovações.
- 24.19.O pagamento dos salários dos empregados pela empresa contratada deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da SEJUSP.
- 24.20.Manter, sob a administração do Banco do Brasil S.A, **conta vinculada específica, na qual serão depositados os valores previstos na proposta comercial e no contrato a título de provisão para pagamento de obrigações trabalhistas**. Esses valores serão retidos pela SEJUSP por ocasião do pagamento das faturas mensais e somente serão liberados para pagamento de verbas aos trabalhadores.
- 24.21.A conta a que se refere o subitem anterior deverá ser aberta em **até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato**.
- 24.22. A execução completa do contrato só acontecerá quando o contratado comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas.
- 24.23.Autorizar o Contratante, no momento da assinatura do contrato, a efetuar a retenção na fatura e depositar diretamente os valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores empregados nos serviços objeto do contrato.
- 24.24.Autorizar o Contratante a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da licitante contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 24.25.Dispor de quadro de pessoal suficiente para o atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros.
- 24.26.Responsabilizar-se por danos e avarias que venham a ser causados por seus empregados ou prepostos a terceiros ou a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP, não excluindo ou reduzindo sua responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.
- 24.27.Facilitar a fiscalização procedida pela Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP.
- 24.28.Manter preposto aceito pela Administração no local de prestação dos serviços, a quem competirá dar encaminhamento a todas as demandas relativas ao contrato.
- 24.29. Comunicar ao fiscal as substituições dos empregados vinculados ao contrato.
- 24.30. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o contrato, sem prévia e expressa anuência da SEJUSP
- 24.31. Pagar as taxas, impostos, encargos sociais e outros ônus que venham a incidir sobre o objeto da contratação, bem como as multas que por força de dispositivo legal ou contratual lhe sejam aplicadas.
- 24.32.Manter as condições de habilitação ao certame licitatório durante o prazo de vigência do contrato.

24.33. Acatar as alterações de horários dos postos de trabalho conforme as necessidades de serviço da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP, desde que não seja ultrapassada a quantidade de horas semanal ou mensal do posto de trabalho.

24.34. Apresentar, no ato de assinatura do contrato, original e entregar cópia(s) da(s) apólice(s) de seguro contra acidentes em favor dos seus empregados, mantendo-a(s) em vigor durante o período de vigência do contrato.

24.35. Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a Contratada deverá:

24.35.1. Sempre que expirado o prazo de validade das certidões anteriores, entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, as cópias dos seguintes documentos:

- a. Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
- b. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- c. Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede; e
- d. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF.

24.36. No primeiro mês de prestação dos serviços, deverá apresentar a seguinte documentação:

24.37. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, RG e CPF;

24.38. CTPS, devidamente anotadas pela Contratada, dos empregados vinculados a este contrato;

24.39. Exames médicos admissionais dos empregados do Contratada que prestarão os serviços.

24.40. No último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), apresentar cópias autenticadas em cartório - ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – da seguinte documentação adicional:

24.41. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados utilizados na prestação dos serviços contratados, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

24.42. Guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS;

24.43. Extratos de depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado demitido.

24.44. Elaborar e enviar ao gestor do contrato planilha mensal, com os seguintes dados: nome completo do empregado, função exercida, dias efetivamente trabalhados, horas extras trabalhadas, férias, licenças, faltas, ocorrências.

24.45. Enviar ao gestor do contrato, mensalmente:

24.46. Comprovantes de pagamento dos salários, vales-transportes e auxílio-alimentação dos empregados;

24.47. Comprovantes dos recolhimentos do FGTS por meio dos seguintes documentos:

- a. cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- b. cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;
- c. cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- d. cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

24.48. Comprovantes dos recolhimentos das contribuições ao INSS por meio de:

- a. cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- b. cópia do Comprovante de Declaração à Previdência;
- c. cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
- d. cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

25 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

25.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

25.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

25.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

25.4. O órgão poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

25.5. Antes do início da execução do contrato, preferencialmente, deverá ser realizada uma reunião presencial nas dependências do CONTRATANTE ou on-line, a critério dos partícipes, conforme agendamento efetuado pelo(s) Gestor(es) do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, levando informações, nivelar os atendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do objeto.

25.6. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Preposto, como representante da CONTRATADA, o(s) Fiscal(is) e o(s) Gestor(es) do Contrato, na qualidade de representantes do CONTRATANTE.

25.7. O disposto do subitem anterior não impede a participação de outros membros ou representantes da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, se assim for desejável.

25.8. Durante a vigência do Contrato, poderão ser realizadas reuniões, entre o(s) Gestor(es) do Contrato e o Preposto ou outros representantes da CONTRATADA, com o objetivo de garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços.

25.9. Essas reuniões realizar-se-ão nas dependências do CONTRATANTE ou on-line, a critério dos partícipes, conforme agendamento efetuado pelo(s) Gestor(es) do Contrato e/ou Fiscal(is).

25.10. Preposto

a) Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado

b) A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período solicitado pelo fiscal do Contrato.

c) A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

25.11. FISCAL DO CONTRATO

1 São atribuições do fiscal de contratos, sem prejuízo das demais previstas no Manual de Gestão e Fiscalização dos Contratos Administrativos:

2. Conhecer o inteiro teor do Edital e seus anexos ou da Ata de Registro de Preços, do Instrumento Contratual, seus anexos e eventuais aditivos/apostilamentos;

3. Avaliar a quantidade e a qualidade dos serviços executados ou dos bens entregues;

4. Atestar, em documento hábil, o fornecimento ou a entrega de bens permanentes ou de consumo e a prestação do serviço, após conferência prévia do objeto contratado;

5. No caso de serviços, controlar a efetividade e eficácia da sua execução em estrita observância ao estabelecido no contrato (especificações e normas técnicas, por exemplo), solicitando a correção de eventuais vícios, imperfeições, deficiências e/ou omissões;

6. No caso de compras, acompanhar a entrega dos bens, verificando sua quantidade e qualidade;

7. Registrar todas as ocorrências havidas durante o período de execução do contrato, em livro próprio;

8. Observar os prazos contratuais para a regularização de eventuais falhas e, no caso da inexistência de sua previsão, estabelecer juntamente com o Gestor de Contrato, prazo razoável para medida saneadora.

9. Conhecer suas atribuições e responsabilidades para o exercício das atividades de fiscalização;

10. Assegurar-se do cumprimento integral das obrigações contratuais assumidas pela contratada;

11. Apresentar, periodicamente ou quando solicitado, relatório circunstanciado de acompanhamento da execução do serviço, da entrega do material ou do bem, que deverá ser instruído com registros fotográficos e demais documentos probatórios, quando for o caso;

12. Acompanhar rotineiramente a execução dos serviços contratados, assim como conferir se os materiais ou bens requisitados foram entregues em perfeitos estado e nas mesmas condições e características pactuadas;

13. Atuar em tempo hábil na solução dos problemas que – porventura - venham a ocorrer ao longo da execução contratual, desde que não ultrapassem suas competências;
14. Encaminhar as questões que ultrapassem suas atribuições ao Gestor do Contrato;
15. Providenciar, sempre por escrito, a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico para aqueles casos em que tiver dúvidas sobre a providência a ser adotada.
16. Indicar, em nota técnica, a necessidade de eventuais descontos a serem realizados no valor mensal dos serviços, por meio de glosas que serão escritas no verso da nota ou documento equivalente;
17. Cientificar o gestor do contrato e também o Ordenador de Despesas do órgão/entidade contratante da possibilidade de não conclusão do objeto na data pactuada, com as devidas justificativas;
18. Realizar, juntamente com a contratada, as medições dos serviços nas datas estabelecidas, antes de atestar as respectivas notas fiscais;
19. Reportar-se sempre ao preposto da contratada, não devendo, em hipótese alguma, dar ordens diretamente aos seus empregados;
20. Emitir atestados ou certidões de avaliação dos serviços prestados;
21. Emitir atestado ou certidão de realização de serviços, total ou parcial;
22. Controlar a medição do serviço executado, aprovando somente a medição dos serviços efetivamente realizados;
23. Informar o Gestor do Contrato sobre irregularidade que deva ser sanada;
24. Glosar as medições quando houver má execução do contratado ou mesmo a sua não execução e, com isso, sugerir a aplicação de penalidades ao contratado em face do inadimplemento de suas obrigações; e
25. Representar, levando ao conhecimento das autoridades a execução de ato ilícito que tenha tido conhecimento em razão de seu ofício.

25.12. GESTOR DO CONTRATO

1. São atribuições do Gestor de Contratos, sem prejuízo das demais previstas no Manual de Gestão e Fiscalização dos Contratos Administrativos:
2. Conhecer o inteiro teor do Edital e seus anexos ou da Ata de Registro de Preços, do Instrumento Contratual e seus eventuais aditivos;
3. Gerenciar todo o Processo Administrativo de Despesa Pública – PADP referente à contratação;
4. Assegurar-se do cumprimento integral das obrigações contratuais assumidas, com qualidade e em respeito à legislação vigente;
5. Solicitar periodicamente ao fiscal do contrato relatório das ocorrências para que, sendo o caso, possa tomar as providências cabíveis a fim de corrigi-las;
6. Atuar em tempo hábil na solução dos problemas de sua alçada que venham a ocorrer ao longo da execução contratual;
7. Analisar notas/glosas escritas pelo fiscal, a fim de constatar a possível necessidade de descontos a serem realizados no valor mensal dos serviços/compras, informando-as ao setor financeiro;
8. Encaminhar formalmente as demandas ao preposto por meio de ordem de serviço/entrega ou fornecimento;
9. Repassar ao Fiscal de Contratos todas as informações e documentos relativos ao contrato, para que este último possa bem fiscalizá-lo;
10. Dar publicidade e manter semanalmente atualizados os dados de cada PADP sob sua gerência por meio da inserção de dados em meios informáticos;
11. Acompanhar a vigência do instrumento contratual, a fim de proceder às diligências administrativas de prorrogação, se possível e vantajoso for, ou ao encerramento da contratação, de modo a garantir o atendimento do interesse público.
12. Propor medidas que melhorem a execução do contrato.
13. Conhecer suas atribuições para o exercício das atividades de gestão;
14. Encaminhar ao respectivo responsável, as questões que ultrapassem o âmbito das suas atribuições para que possam ser solucionadas;

15. Providenciar, sempre por escrito, a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que tiver dúvidas sobre a providência a ser adotada.
16. Alimentar o Portal da Transparência e de Acesso à Informação do Governo, os sistemas informatizados para gestão dos Contratos Administrativos e outros subsistemas quanto a informações inerentes aos contratos que gerencia, responsabilizando-se por tais informações, inclusive, sempre quando solicitadas;
17. Negociar condições previamente estabelecidas com o contratante sempre que o mercado assim o exigir e quando da sua prorrogação, nos termos da Lei
18. Informar periodicamente ao Ordenador de Despesas do órgão/entidade sobre ocorrências relacionadas ao contrato. Por exemplo: execução de ajustes, requerimento de concessão de reajuste, prorrogações e etc., encaminhando, sempre que solicitado, o relatório de acompanhamento de obras ou serviços prestados comunicando as irregularidades encontradas
19. Juntamente com o fiscal, deve levar ao conhecimento do Ordenador de Despesas do órgão/entidade, sempre por escrito, instruções relativas a modificações de projetos aprovados, alterações de prazos, cronogramas e demais informações correlatas ao contrato, emitindo pareceres e relatórios técnicos como forma de subsidiar a Administração na tomada de decisões
20. Obter a formalização da designação do preposto junto à contratada;
21. Elaborar o plano de inserção, instrumento pelo qual deverá ocorrer o repasse ao contratado dos conhecimentos necessários para a execução dos serviços, e disponibilizar infraestrutura adequada à contratada para execução do pactuado, quando for o caso;
22. Notificar a contratada, por ordem do Ordenador de Despesas do órgão/entidade contratante, sobre irregularidades encontradas; e
23. Controlar a regularidade do adimplemento das obrigações trabalhistas e previdenciárias da contratada com seus empregados.

26 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

- 26.1. O pagamento dos serviços prestados será efetuado à empresa contratada no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento do documento fiscal, compreendido nesse período a fase de ateste deste – o qual conterá o endereço, o CNPJ, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da Empresa contratada, o número da Nota de Empenho e a descrição clara do objeto – em moeda corrente nacional, de acordo com as condições constantes na proposta da Empresa contratada e aceita pela Administração contratante.
- 26.2. A emissão da ordem bancária será efetivada após o documento fiscal ser conferido, aceito e atestado por servidor responsável, caracterizando o recebimento definitivo, e ter sido verificada a regularidade da Empresa contratada, mediante consulta on-line ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ e à Certidão Negativa (ou Positiva com efeito de Negativa) de Débitos Trabalhistas (CNDT), para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais, federais e municipais, conforme cada caso.
- 26.3. Quando houver glosa parcial dos serviços, a Administração contratante deverá comunicar à Empresa contratada para que esta emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre o valor glosado pela Administração contratante.
- 26.4. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a Empresa contratada:
 - a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
 - c) Não fornecer os benefícios previstos no Acordo Coletivo de Trabalho em conformidade com a quantidade cotada na planilha de custos que deverão ser comprovados a cada 30 (trinta) dias, exibindo, sempre que solicitado as respectivas comprovações. Os benefícios cujos pagamentos não forem comprovados sofrerão a devida glosa por ocasião do faturamento
- 26.5. O documento fiscal deverá ser emitido em nome da:
 - a) **SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA/SEJUSP**
 - b) CNPJ/MF sob o nº 63.608.947/0001-08

c) com sede na Rua Benjamin Constant, nº 1015, Centro – Subsolo do Palácio das Secretarias, em Rio Branco – Acre, CEP 69900-064

26.4. A empresa contratada deverá apresentar o documento fiscal acompanhado das seguintes comprovações, sob pena de multa:

26.5. comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato, em especial quanto ao:

- a) registro de ponto;
- b) recibo de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;
- c) comprovante de depósito do FGTS;
- d) recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;
- e) recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;
- f) recibo de pagamento de vale-transporte e vale-alimentação, na forma prevista em norma coletiva.

26.6. Na ocorrência de rejeição do documento fiscal motivado por erro ou incorreções, o mesmo será devolvido à empresa contratada para retificação e reapresentação, acrescendo-se, no prazo fixado para pagamento, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

26.7. Nos casos de eventuais atrasos injustificados de pagamento, desde que a Empresa contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Administração contratante, desde a data limite fixada para pagamento até a data do efetivo pagamento, será a seguinte:

$EM = N \times VP \times I/365$), onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

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

VP = Valor da parcela em atraso; e

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE) / 100.

26.8. Os documentos de cobrança deverão ser entregues pela empresa contratada, na Rua Benjamin Constant, nº. 1015 - Centro, Rio Branco - AC, 69900-064, no horário de expediente da Contratante, ou por e-mail a ser informado quando da assinatura do contrato.

26.9. Em nenhuma hipótese será efetuado pagamento de documento fiscal com o número do CNPJ/MF diferente do que foi apresentado na proposta de preços, mesmo que sejam empresas consideradas matriz e filial ou vice-versa, ou pertencentes ao mesmo grupo ou conglomerado.

26.10. Não será realizado qualquer tipo de pagamento através de boleto bancário ou por outro meio diferente do previsto no Contrato.

26.11. A Administração contratante, no momento do pagamento, providenciará as devidas retenções tributárias, nos termos da legislação vigente, exceto nos casos em que a empresa contratada comprovar, na forma prevista em lei, não lhe serem aplicáveis tais retenções.

26.12. Caso a empresa contratada seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das ME e EPP – SIMPLES, desde que não haja vedação legal para tal opção em razão do objeto executado, deverá apresentar, juntamente com o documento fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

26.13. O pagamento à CONTRATADA pelo CONTRATANTE pelos serviços efetivamente prestados não se confunde com a obrigação da CONTRATADA do pagamento da remuneração aos seus empregados, cujo prazo é definido pela Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT. Assim, não cabe alegação de que primeiro o CONTRATANTE deve pagar pelos serviços prestados para posteriormente a CONTRATADA efetivar o pagamento aos seus empregados;

27. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

a) Em caso de pessoa jurídica, é admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na

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

28 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

28.1. MODALIDADE

DISPENSA DE LICITAÇÃO EMERGENCIAL - ART. 75, VIII, LEI nº14.133/2021

28.2. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço global por LOTE

28.3. REGIME DE EXECUÇÃO

O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

28.4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS:

28.4.1. A apresentação da proposta implica a obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto nos seus termos.

28.4.2. Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, cabendo-lhe dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, inclusive encargos trabalhistas, sociais e tributos incidentes, não podendo a Contratada alegar posteriormente desconhecimentos de fatos, erros, omissão no preenchimento da planilha, como fundamento para solicitar reequilíbrio econômico-financeiro da proposta/contrato.

28.4.3. A oferta deverá ser precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

28.4.4. Ao formular a proposta de preço, as proponentes deverão atentar para que o valor unitário e mensal, bem como o valor global da proposta seja um número de até duas casas decimais. Com isso, evita-se a ocorrência de preços mensais inexatos ou com mais de duas casas decimais e dificuldade na emissão da nota empenho e dos documentos fiscais.

28.4.5. Será considerada mais vantajosa para a Administração contratante e, conseqüentemente, classificada em primeiro lugar, a proposta que, satisfazendo a todas as exigências e condições deste Termo de Referência, apresentar o menor preço global por lote.

28.4.6. As propostas devem ser apresentadas com validade de no mínimo 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação. Caso não conste o prazo na proposta, ou prazo inferior aos 90 (noventa) dias esta será considerada válida pelo referido período.

28.4.7. Quaisquer custos diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo admitidos pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título.

28.4.8. O salário-base e benefícios do cargo a serem apresentados na Proposta de Preços devem estar referidos em Acordo Coletivo de Trabalho, Convenção Coletiva, Sentença Normativa ou Lei que regem a categoria profissional, se houver; ou de categorias profissionais semelhantes, com indicação do Sindicato e registro no MTE, **na base territorial da prestação do serviço.** E nota explicativa para análise dos técnicos da SEJUSP.

28.4.9. As empresas podem apresentar suas propostas com a desoneração da folha de pagamento.

28.4.10. A aferição da exequibilidade da proposta seguirá as regras definidas no art. 59 da Lei n. 14.133/2021.

I - contiverem vícios insanáveis;

II - não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital/Termo de Referência;

III - apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

IV - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

V - apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital/Termo de Referência, desde que insanável.

28.5. DA PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS E ANÁLISE DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

1. Antes de haver a formalização do contrato, a empresa prestadora de serviços deverá entregar à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública, planilha de custos e formação de preços para análise e parecer

técnico, para posterior seguimento da contratação.

2.A empresa deverá apresentar sua proposta de acordo com as especificações e exigências contidas neste Termo de Referência.

3.A proposta deverá conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, detalhando quando for o caso:

4.Os preços unitários, o valor mensal e o valor global da proposta.

5.A quantidade de postos de serviço que serão alocados na execução contratual.

6.A empresa que apresentar composição de custos eivada de vício ou contendo erro, será chamada a corrigir a mesma, desde que a correção não onere o preço ofertado, não contrarie a legislação pertinente e seja mantida a viabilidade da proposta.

7.No preço proposto deverão estar incluídas todas as despesas com locação, salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, horas noturnas, impostos e taxas, transporte, alimentação, uniformes, crachás, equipamentos de proteção contra LER, head set (individual), luva digitador (EPI), seleções, treinamentos, reciclagens, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição.

8.A proposta deverá contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, ainda que não estejam explicitadas neste Termo de Referência.

9.As planilhas de custos e de formação de preços deverão conter indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas, sentenças normativas ou leis que regem a categoria que executará os serviços, e a respectiva data-base e vigência, se houver, segundo disposto no inciso Art.7º § 2º, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017.

10.Na formulação da proposta, a empresa deverá observar o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre o faturamento, conforme Leis 10637/2002 e 10.833/2003 (acórdão do TCU – Plenário nº 2.647/2009).

11.A planilha poderá ser instruída com as necessárias notas explicativas que permitam o perfeito entendimento de cada um dos valores que a compõe.

28.5.1 O ENQUADRAMENTO DA CATEGORIA PROFISSIONAL QUE SERÁ EMPREGADA NO SERVIÇO, DENTRO DA CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES (CBO)

item	Descrição do serviço	CBO	Correspondente a
01	Coordenador (08 horas diárias)	4201-35	Coordenador de Atendimento ao Cliente
02	Assistente Técnico (08 horas diárias)	4223-35	Monitor de apoio ao teleatendimento
03	Supervisor (06 horas diárias)	4201-35	Supervisor de teleatendimento
04	Atendente (06 horas diárias)	4223-30	Teleatendente de emergência

28.5.2.BENEFÍCIOS COM PREVISÃO EM ACT OU CCT

a) VALE TRANSPORTE:

a.1.Nos termos do artigo 1º da Lei 7.418/85 (que Institui o Vale-Transporte e dá outras providências), o vale-transporte é uma antecipação fornecida pelo empregador para cobrir os gastos do empregado com o deslocamento residência-trabalho e vice-versa, por meio do sistema de transporte coletivo público.

a.2.A despesa com vale-transporte **não deve ser cotada para as atividades desenvolvidas no Interior do Estado**, pois as localidades são desprovidas de sistema de transporte coletivo público regular. Caso o empregador decida pelo fornecimento de transporte próprio aos empregados deverá arcar com tal custo em suas despesas operacionais (custos indiretos e/ou lucro).

a.3.O custo com vale transporte para as localidades atendidas por sistema de transporte coletivo público regular deve está presente na planilha de custos visando preservar os princípios constitucionais da isonomia e o da vinculação ao instrumento convocatório, que asseguram a todos os concorrentes condições isonômicas e o cumprimento às regras

previamente estabelecidas. Sendo que o seu cálculo dar-se-á em conformidade com o total de deslocamentos, que no caso em pauta totalizam 02 (dois) vales por empregado e por dia trabalhado.

a.4.A Administração contratante providenciará a glosa mensal do valor a ser pago a título de vale-transporte em relação aos empregados da Empresa contratada que expressamente optarem por não receber o benefício previsto na Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985, regulamentado pelo Decreto nº 95.247, de 17 de novembro de 1987.

a.5 Reiterando que caberá à contratada a responsabilidade pelo transporte (residência/local de trabalho/residência) do pessoal que efetivamente trabalhe no expediente que se encerra após as 23:00h, assim como do pessoal que iniciam o expediente a partir das 00:00h.

b)SEGURO DE VIDA EM GRUPO: O custo com seguro de vida deve estar presente na planilha de custos, sendo que a Contratante poderá solicitar comprovação de preços com detalhamento do valor para esse item.

c) AUXÍLIO FUNERAL: O custo com auxílio funeral deverá estar presente na planilha de custos, exceto se não constar na proposta de valor do seguro de vida em grupo, sendo que a Contratante poderá solicitar comprovação de preços com detalhamento do valor para esse item.

d) AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO

No caso do auxílio-alimentação será observado se a licitante está ou não inscrita no PAT (Programa de Alimentação de Trabalhador). Estando inscrita deverá indicar o percentual de participação do empregado, conforme previsto na Lei n. 6.321/76 e Decreto n. 5/91, ou em razão de previsão em Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.

e) PCMSO, PPRA e CIPA

Os custos referentes ao item “PCMSO, PPRA e CIPA”, compreendem obrigações impostas normativamente às empregadoras, independentemente dos serviços prestados a terceiros. Assim, pode-se dizer que não se tratam de custos inerentes aos serviços contratados pela Administração, **mas sim de custos inerentes às atividades próprias da empresa**. Como consequência, tais custos não precisam estar previstos de forma destacada na planilha de formação de preços, mas sim inseridos nos custos indiretos.

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

29 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

O valor total da contratação é de **R\$ 5.340.429,48** (cinco milhões trezentos e quarenta mil, quatrocentos vinte e nove reais, quarenta e oito centavos), sendo **R\$ 3.438.739,56** (três milhões quatrocentos trinta e oito mil, setecentos trinta e nove reais e cinquenta e seis centavos), **para o Lote 01 (Rio Branco)** e **R\$ 1.901.689,92** (um milhão novecentos e um mil, seiscentos oitenta e nove reais, e noventa e dois centavos), **para o Lote 02 (Cruzeiro do Sul)**

30 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

30.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados abaixo:

Programa de Trabalho: 71900106183228621580000

Elemento de Despesa: 33.90.39.00

Fonte de Recurso: 15000100.

31 - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

31.1. A Empresa deverá apresentar antes da assinatura do contrato a garantia no valor de 5% do valor total do contrato, nos termos do disposto no Art. 96 da Lei 14.133/2021, ficando a critério da contratada as opções da modalidade de garantia:

a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) Seguro-garantia;

c) Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

d) Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total. (Incluído pela Lei nº 14.770, de 2023).

31.2. A garantia prestada pela Empresa contratada deverá ter validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual e somente será liberada, ou restituída, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, depois de expirado o prazo de vigência do Contrato, mediante a certificação pelo gestor de que os serviços foram realizados a contento.

31.3. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

31.4. Aditado o Contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a Empresa contratada fica obrigado a apresentar garantia complementar ou a substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes deste item.

31.5. Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de termo aditivo ao Contrato.

31.6. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, a Empresa contratada se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela Administração contratante.

31.7. Caso seja apresentada a modalidade seguro-garantia, o seguro deverá ser reconhecido e cadastrado junto ao SUSEP; caso seja apresentada a modalidade fiança bancária, a entidade deve ser reconhecida e cadastrada no Banco Central-BACEN.

32 -CONTA-DEPÓSITO VINCULADA:

32.1. A entidade contratante fará o contingenciamento dos encargos trabalhistas, relativos ao 13º Salário; Férias e um terço constitucional de férias; Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa, em cumprimento ao disposto no Anexo IV do Decreto Estadual nº 4.735, de 17 de maio de 2016, conforme percentuais descritos na tabela abaixo:

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS A SEREM APLICADOS SOBRE A REMUNERAÇÃO
--

Item	Percentual		
13º Salário	8,33%		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4%		
Subtotal	24,43%		
Incidência do submódulo 2.2 da IN 05/2017 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º salário	7,39%	7,60%	7,82%
Total de encargos a contingência	31,82%	32,03%	32,25%

*Considerando as alíquotas de contribuição de 1%, 2% ou 3% referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previsto no art. 22, inciso II, da Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

32.2. Os valores serão retidos do valor mensal do contrato e depositados em Instituição Financeira em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, que deverá ser aberta pela administração contratante no prazo de **20 (vinte) dias da assinatura do contrato** e deixará de compor o valor de pagamento mensal à empresa contratada.

32.3. Os depósitos deverão ser efetuados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, aberta em nome da empresa contratada, com a finalidade única de custear as verbas listadas no subitem 34.1 e será movimentada somente mediante a autorização da entidade contratante.

32.4. O montante dos depósitos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

32.4.1. 13º (décimo terceiro) salário;

32.4.2. Férias e um terço constitucional de férias;

32.4.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

32.4.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

32.5. Para a assinatura do Contrato de prestação de serviços os seguintes atos deverão ser precedidos:

32.5.1. Solicitação da entidade contratante à Instituição Financeira, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação e em nome da empresa contratada;

32.5.2. Assinatura pela empresa contratada, no ato da regularização da contadepósito vinculada – bloqueada para movimentação, de termo específico da Instituição Financeira que permita à entidade contratante ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da entidade contratante.

32.6. As demais disposições que norteiam a abertura e regulam o uso da conta-depósito vinculada – bloqueada pra movimentação aberta em nome da empresa contratada estão descritas no Anexo IV – Roteiro para Provisionamento de Valores – do Decreto Estadual nº 4.735, de 17 de maio de 2016 .

32.7. Fica esclarecido que as provisões realizadas pela Contratante para o pagamento dos encargos trabalhistas de que trata o Anexo IV do Decreto Estadual nº 4.735, de 17 de maio de 2016, em relação a mão de obra das empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, por meio de dedicação exclusiva de mão de obra, serão destacadas do valor mensal do Contrato e somente serão depositados pela Contratante em corrente vinculada - bloqueada para movimentação, aberta em nome do prestador de serviço, **após a celebração de acordo de cooperação técnica com instituição bancária oficial**, recebimento de orientações pela Administração sobre os procedimentos operacionais a serem adotados e, alocação de servidores para a nova atividade, treinamento dos mesmos e desenvolvimento de controles.

33 - DA PROCURAÇÃO PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES TRABALHISTAS/PREVIDENCIÁRIAS

33.1, A Contratada deverá conferir poderes à Contratante, através de PROCURAÇÃO, para acessar informações relativas a tributos, contribuições sociais, previdências, FGTS, e outros encargos devidos;

33.2 A PROCURAÇÃO deverá conter, ainda, poderes específicos para solicitar certidões e declarações, junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e ao Agente Operador do FGTS, de toda e qualquer informação relativa às verbas trabalhistas/previdenciárias referentes ao quadro de empregados.

34 - ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

34.1. A Empresa contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo do seu objeto, conforme disposto no artigo 125 da Lei nº 14.133/93.

35 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato; g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- g) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

d) Multa, na forma prevista na legislação vigente.

3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

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

10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

36. REQUISITOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

36.1 Os materiais a serem utilizados na Central de Teleatendimento devem atender, sempre que possível, aos seguintes critérios de sustentabilidade ambiental, conforme determina a IN SLTI/MP nº 01, de 2010:

a) que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR - 15448-1 e 15448-2;

b) que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

c) que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento; e

d) que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs)

36.2 São obrigações da Contratada, especificamente em relação aos critérios de sustentabilidade ambiental:

- a) orientar seus empregados sobre prevenção e controle de risco aos trabalhadores, bem como sobre práticas socioambientais para economia de energia, de água e redução de geração de resíduos sólidos no ambiente onde se prestará o serviço;
- b) observar as Resoluções CONAMA n° 401/2008 e n. 424/2010, para a aquisição e descarte de pilhas e baterias a serem utilizadas nos equipamentos, bens e materiais de sua responsabilidade, respeitando os limites de metais pesados, como chumbo, cádmio e mercúrio;
- c) observar a Resolução CONAMA n° 20/1994, utilizando equipamentos que gerem menos ruído em seu funcionamento;
- d) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, quando for o caso;
- e) destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços;
- f) realizar a coleta seletiva para reciclagem, quando couber, com vistas à separação dos materiais recicláveis do lixo orgânico, que deverá ser coletado separadamente;
- g) adotar medidas de redução de consumo e uso racional da água, cujos coordenadores e supervisores devem atuar como facilitadores das mudanças de comportamento dos demais empregados da Contratada, esperadas com essas medidas;
- h) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo;
- i) providenciar prontamente o reparo de equipamentos com mau funcionamento ou danificados como lâmpadas queimadas ou piscando, zumbido excessivo em reatores de luminárias e mau funcionamento de instalações energizadas;
- j) adotar medidas de redução do consumo de energia, tais como: desligamento de sistemas de iluminação, instalação de interruptores, instalação de sensores de presença, rebaixamento de luminárias etc.;
- k) verificar impedimentos na saída do ar-condicionado ou aparelho equivalente;
- l) repassar a seus empregados todas as orientações referentes à redução do consumo de energia;
- m) para seus equipamentos que gerem ruído em seu funcionamento, observar a necessidade de Selo Ruído, como forma de indicação do nível de potência sonora, medido em decibel - dB (A), conforme Resolução CONAMA n° 020, de 07 de dezembro de 1994, em face do ruído excessivo causar prejuízo à saúde física e mental, afetando particularmente a audição. A utilização de tecnologias adequadas e conhecidas permite atender às necessidades de redução de níveis de ruído, inclusive, não afetando o desenvolvimento dos trabalhos administrativos ou de atendimento;
- n) aos funcionários operadores de equipamentos que gerem ruídos, quando for o caso, fornecer o tipo de protetor auricular de acordo com a potência sonora indicada no selo do equipamento, em cumprimento ao subitem acima e de acordo com a tabela de Ruído Contínuo ou Intermitente em decibéis do Anexo 1 da NR 15;
- o) recolher as lâmpadas fluorescentes para descartá-los junto ao sistema de coleta do fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor conforme sistema de Logística Reversa previsto em legislação específica.

37.DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS:

37.1. Não será permitida a participação de sociedades cooperativas neste processo em razão da prestação de serviço demandar subordinação, pessoalidade e habitualidade entre a Empresa contratada e os empregados, consoante às vedações impostas pelos arts. 4º, inciso II, e 5º da Lei nº 12.690/2012, e a Súmula TCU nº 281, a Sentença prolatada nos autos da Ação Civil Pública nº0010912-45.2013.5.14.0403 , que tramitou na 3ª Vara do Trabalho de Rio Branco/AC, e o art. 10 da IN-SEGES/MPDG nº 05/2017, que consideram que a aparente economicidade dos valores ofertados pela licitante, nesses casos, não compensa o risco de relevante prejuízo financeiro para a Administração Pública advindo de eventuais ações trabalhistas.

38- VEDAÇÃO A PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

Considerando o nível de complexidade dos serviços ora demandados, não se justifica a constituição de consórcios para atender a demanda da Administração, motivo pelo qual não será admitida a participação de empresas em consórcio.

39.REGIME DE TRIBUTAÇÃO DAS EMPRESAS PARTICIPANTES

39.1.A empresa optante pelo Simples Nacional não poderá gozar, neste processo, de nenhum benefício tributário na condição de optante, em prestígio ao princípio da igualdade, devendo preencher sua Planilha de Custos e Formação de Preços conforme o Regime Tributário que irá optar, caso seja contratada (Lucro Presumido ou Lucro Real).

39.2. A empresa optante pelo Simples Nacional que venha a ser contratada estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art.30, inciso II e o art.31, inciso II, da Lei Complementar nº123, de 2006.

39.3.A empresa optante pelo Simples Nacional deverá apresentar cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços, mediante disponibilização de mão de obra com dedicação exclusiva (situação que gera vedação à opção pelo Simples Nacional, com as exceções previstas de limpeza, conservação e vigilância), à Receita Federal do Brasil – RFB no prazo previsto no art.30, § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº123, de 2006 (até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a vedação).

39.4.No caso de não apresentação da cópia do ofício, no prazo estabelecido acima, o órgão contratante deverá representar à RFB do domicílio tributário da empresa contratada, juntando a documentação pertinente, para fins de sua exclusão de ofício e aplicação da multa prevista no art. 3º, § 3º da Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional (CGSN) nº 15, de 2007, se entender cabível

40.DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

40.1.As partes envolvidas deverão observar as disposições da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados, em especial quanto à finalidade e boa-fé na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe o presente processo com comprometimento na proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento destes dados em meios físicos e digitais.

40.2.Para efeitos legais, a SEJUSP, figura na qualidade de Controlador dos dados quando fornecidos à Contratada para tratamento, sendo esta enquadrada como Operador dos dados. Em relação aos dados próprios de suas atividades e tratamento, a Contratada será a Controladora destes;

40.3.O eventual acesso, pela Contratada, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará à Contratada, seus empregados e prepostos na obrigação de sigilo, cujos teores declaram ser de seu inteiro conhecimento, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento ou ter acesso, em razão deste contrato, ficando, na forma da lei, responsáveis pelas consequências da sua divulgação indevida e/ou descuidada ou de sua incorreta utilização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis nos termos da LGPD;

40.4.Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da SEJUSP, com a responsabilização da Contratada na obtenção do consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste processo, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, não afastadas as penalidades aplicáveis nos termos da LGPD;

40.5. A Contratada deverá fornecer conhecimento formal aos seus empregados e prepostos das obrigações, deveres, sanções e condições acordadas neste item, inclusive no tocante à Política de Privacidade da SEJUSP, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata este item;

40.6. A LGPD permite a conservação dos dados pessoais tratados e operados pela Contratada após a finalização do tratamento para o qual foram coletados nos casos listados a seguir, no mais, estes deverão ser eliminados:

- a)Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;
- b)Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- c)Uso exclusivo do Controlador, sendo vedado o seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;

40.7.A Contratada cooperará com a SEJUSP no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e demais legislações e regulamentações do tema em vigor e também no atendimento de requisições e determinações de Órgão de controle administrativo em geral;

40.8. O Encarregado de dados indicado pela Contratada manterá contato formal com o Encarregado de dados pelo contrato indicado pela SEJUSP, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes;

40.9. Para casos considerados omissos em relação ao tratamento dos dados pessoais que forem confiados à Contratada, e não puderem ser resolvidos com amparo na LGPD, deverão ser submetidos ao setor responsável na SEJUSP para que decida previamente sobre a questão;

40.10. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste Termo e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

41.ELABORAÇÃO:

PAULO FELIPE DA SILVA LEITÃO

Chefe do Deptº de Modernização, Tecnologia da Informação e Comunicação - DMTIC
PORTARIA SEJUSP N.º 223, DE 20 DE MAIO DE 2024
Matrícula: 9381252-1

FRANCISCO DAS CHAGAS DA SILVA FONSECA - 1º TEN PM

Coordenador Geral do Centro Integrado de Comando e Controle do Acre - CICCE/SEJUSP
PORTARIA SEJUSP N.º 465/2023
Matrícula n.º 9022279-1

Kátia Maria Oliveira da Costa

Chefe da Divisão de Compras e Licitações - DIVCL/SEJUSP
PORTARIA SEJUSP nº 462, de 09/08/2023
Matrícula 291463-2

ANEXO 01- Modelo de Planilha de Custo e Formação de Preços
ANEXO 02 - MINUTA DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

42. APROVAÇÃO:

Vistos os autos, no uso de minhas atribuições, conferidas por meio do Decreto nº 10-P , de 01/01/2023, publicado no DOE nº 13.443, de 02/01/2023, p. 7;
APROVO o presente Termo de Referência e seus anexos.

JOSÉ AMÉRICO DE SOUZA GAIA
Secretário de Estado de Justiça e Segurança Pública
Decreto Estadual nº 10-P, de 01/01/2023.

Anexo 01 - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO

Nº Processo		
Licitação Nº		
Dia __ / __ / __ às __: __ horas		
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano acordo, Convenção ou Sentença Normativa em dissídio coletivo.	
D	Nº de meses de execução contratual	12 (doze) meses
E	Regime de Tributação (preencher com o regime de tributação da empresa)	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de medida	Qtd. Total a contratar (em função da unidade de medida)

Mão de obra
Mão de obra vinculada à execução contratual

1. Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	Prestação de serviço (..... horas semanais).
2. Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3. Salário Normativo da Categoria Profissional	
4. Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
5. Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	

Módulo 1 – Composição da Remuneração		
Composição da Remuneração		
A – Salário Base	%	R\$
B – Adicional de Periculosidade (não se aplica)	00	00
C – Adicional de Insalubridade (não se aplica)	00	00
D – Adicional Noturno		
E - Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F – Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado		
G – Outros (Especificar)		
Total da Remuneração		R\$

Obs. Para o Salário Base observar que deve ser maior que o salário mínimo vigente no país.

Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2.1.	13º Salário, Férias e Adicional de férias	Percentual (%)	Valor R\$
A	13º Salário	8,33%	
B	Férias e Adicional de férias	12,10%	
Total		20,43%	

Base de Cálculo do Submódulo 2.2

BASE DE CÁLCULO PARA O SUBMÓDULO 2.2 (incide sobre o módulo 1 + o submódulo 2.1)	Modulo 1	R\$
	Submódulo 2.1	R\$.....
	Total	R\$

Submódulo 2.2. Encargos previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições			
2.2.	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor R\$
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT ou RAT Ajustado = (RAT x FAP): 0,50% a 6,00%	%	
D	SESI ou SESC	1,50%	
E	SENAI ou SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	

H	FGTS	8,00%	
Total		%	

Submódulo 2.3- Benefícios Mensais e Diários			
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor R\$
A	Vale - Transporte Cálculo: [total de deslocamentos de ida e volta x valor da passagem x dias trabalhados no mês] – (salário-base x 6%) (valor da passagem R\$ 3,50)	----	
B	Seguro de Vida		
C	PCMSO, PPRA e CIPA (NÃO SE APLICA-CUSTOS INDIRETOS)	00	00
D	Auxílio Alimentação	---	
E	Auxílio Funeral		
F	Assistência Médica e Familiar (não se aplica)	00	00
G	Estojo de 1º Socorros - cláusula 32ª, § único, do ACT 2023/2024 (NÃO SE APLICA-CUSTOS INDIRETOS)	00	00
H	Programa de Qualif. do Trabalhador - (NÃO SE APLICA-CUSTOS INDIRETOS)	00	00
I	Outros (especificar)		
Total		-----	

Observação: Vale Transporte(A): Não se aplica para LOCALIDADES SEM TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR

Submódulo 2.4. – INTRAJORNADA			
2.4.	Intervalo Intra jornada do Titular	Percentual %	Valor R\$
A	Intra jornada – NÃO SE APLICA	00	00

Quadro Resumo do Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor R\$
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de férias	20,43%	R\$
2.2	(GPS), FGTS e outras contribuições	%	R\$
2.3.	Benefícios Mensais e Diários	-----	R\$
2.4.	Intervalo Intra jornada	00%	00
Total Módulo 2		%	

Base de Cálculo para Módulo 03

Base de Cálculo para o Módulo 3	Aviso Prévio Indenizado-API	Módulo 1	R\$	
		Submódulo 2.1	R\$.....	
		ALÍNEA 2.2.H (FGTS)	R\$.....	
		Submódulo 2.3.	R\$.....	
		Submódulo 2.4.	R\$.....	
	Aviso Prévio Trabalhado-APT	Módulo 1	R\$.....	
		Módulo 2	R\$.....	
	Multa do FGTS Sobre o API e APT	Módulo 1	R\$.....	
		Submódulo 2.1.	R\$.....	

Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3.	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor R\$
A	Aviso Prévio indenizado	0,42%	
B	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado	0,03%	
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	2,00%	
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado (IN 07/18)	%	
F	Multa do FGTS do Aviso Prévio Trabalhado	2,00%	
Total		%	

Base de Cálculo Módulo 4

BASE DE CÁLCULO DO MÓDULO 4 = MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3	Modulo 1	R\$
	Modulo 2	R\$.....
	Módulo 3	R\$
	TOTAL	R\$

Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1.	Substituto nas ausências legais (alterado pela IN 07/18)	Percentual (%)	Valor R\$
A	Substituto na cobertura de Férias (IN 07/18)	0,00%	00
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais (IN 07/18)	0,56%	R\$.....
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade (IN 07/18)	0,03%	R\$.....
D	Substituto na cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho (IN 07/18)	0,33%	R\$.....
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade (IN 07/18)	0,06%	R\$.....
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar) (IN 07/18)	00%	00
Subtotal		0,98%	

Submódulo 4.2 – Substituto na Intra jornada			
4.2	Intervalo Intra jornada do Titular	Percentual %	Valor R\$
A	Substituto na Cobertura de Intervalo para Repouso ou Alimentação (IN 07/18)- não se aplica	00	00

Quadro – Resumo do Módulo 4			
4	Módulo 4- Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor R\$
4.1.	Substituição nas ausências legais (IN 07/18)	0,98%	R\$
4.2.	Substituição na Intra jornada (IN 07/18)	00,00%	00
Total		0,98%	R\$.....

Módulo 5 - Insumos Diversos			
5.	Insumos Diversos	Percentual (%)	Valor R\$

A	Uniformes	----	
B	EPI's	-----	
C	Equipamentos - custo de depreciação mensal por empregado	----	
D	Outros - especificar	----	
Total			

Base de Cálculo para o Módulo 6

BASE DE CÁLCULO DO MÓDULO 6 = MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3 + MÓDULO 4 + MÓDULO 5	Módulo 1	R\$
	Módulo 2	R\$.....
	Módulo 3	R\$
	Módulo 4	R\$
	Módulo 5	R\$
	TOTAL	R\$

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6.	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor R\$
A	Custos Indiretos	%	R\$
B	Lucro	%	R\$
	Subtotal	%	R\$
	FATURAMENTO	CÁLCULO POR DENTRO/BASE DE CÁLCULO	R\$.....
	Tributos	8,65%	0,9135
			R\$
C	Tributos		
	C.1. ISS	5,00%	R\$
	C.2. COFINS	3,00%	R\$
	C.3. PIS	0,65%	R\$
	Subtotal	8,65%	R\$
	Total	%	R\$

Quadro – Resumo do Custo Por Empregado		
	Mão –de-obra vinculada à execução contratual(valor por empregado)	Valor R\$
A	Módulo 1 – Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	R\$
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	00
	Subtotal (A + B + C+ D + E)	R\$
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
	Valor Total por empregado	R\$

Quadro - Resumo do Valor dos Serviços						
Tipo de Serviço (A)	Valor proposto	Qtd. de empregados	Valor proposto por posto de Trabalho	Qtde de	Valor mensal	Valor total 12 meses (G)

	por empregado (B)	por posto de trabalho (C)	(D) = (B) x (C)	postos de trabalho (E)	do serviço (F) = (D) x (E)	
.....	R\$	01	R\$			

ANEXO 02- MINUTA TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado a **Empresa** Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, com sede à Rua, Bairro:, cidade....., neste ato representada pelo Senhor....., brasileira, casada, portador do RG nº e inscrito no CPF sob o nº, residente e domiciliado em, e de outro lado, a **SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA – SEJUSP**, Pessoa Jurídica de Direito Público, com sede na Rua Benjamin Constant, 1015 - Centro, CEP: 69900-064, em Rio Branco – Acre, neste ato representada por seu Secretário de Estado, o Senhor, nomeado através do Decreto Estadual nº., de/...../....., brasileiro, casado, inscrito no CPF/MF nº., residente e domiciliado em Rio Branco – Acre, doravante denominada **CONTRATANTE**, têm justo e contratado o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** nos termos e condições abaixo descritas:

1. As partes, em ____/____/____, firmaram Contrato nº. *****/2024, no qual a **CONTRATADA** se compromete a efetuar serviço de teleatendimento crítico/emergencial, operando os números de emergência 190, 181, 193 e demais números tridígitos emergenciais, para atender ao Centro Integrado de Comando e Controle - CICCE, em Rio Branco-AC, e Centro Integrado de Comando e Controle - CICC/JURUÁ, em Cruzeiro do Sul-AC, conforme proposta a qual passa integrar o presente como **anexo I**, e, em decorrência daquele contrato, pactuam o presente instrumento.
2. Todas as informações obtidas ou extraídas pela **CONTRATADA** quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a **CONTRATADA** zelar por si e por seus sócios, empregados e colaboradores, pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.
3. A **CONTRATADA**, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.
4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar para cada funcionário que vier a executar as atividades referentes ao objeto da contratação, **TERMO DE CIÊNCIA** em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.
5. A **CONTRATADA** não divulgará, nem tampouco revelará quaisquer das informações técnicas, estratégicas ou de qualquer natureza à terceiros, mesmo que seja a favor da **CONTRATANTE**.
5. A **CONTRATADA** exigirá, ainda, de seus empregados a preservação do caráter estritamente confidencial das informações e dados em questão.
6. A **CONTRATANTE**, por sua vez, concorda em manter as informações técnicas, estratégicas e metodológicas, referentes aos serviços, objeto do contrato, e vinculadas a este, sejam elas recebidas da **CONTRATADA** ou através dela, em regime de estrita confidencialidade.
7. Se qualquer uma das partes, infringir o presente termo, caberá a outra o direito de acioná-la judicialmente, reivindicando a competente indenização, a qual será calculada sob o valor global do contrato.

Por estarem, justas e concordes, assinam, livremente o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, elegendo o foro da comarca de Rio Branco- Acre, com exclusão de quaisquer outros, para dirimirem problemas advindos do presente acordo.

Rio Branco - AC, ____ de ____ de 2024

CONTRATADA**CONTRATANTE**

Documento assinado eletronicamente por **KATIA MARIA OLIVEIRA DA COSTA, Chefe de Divisão**, em 31/07/2024, às 14:49, conforme horário oficial do Acre, com fundamento no art. 11, § 3º, da [Instrução Normativa Conjunta SGA/CGE nº 001, de 22 de fevereiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.sei.ac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0011859572** e o código CRC **02B83EC7**.

Referência: Processo nº 0819.012803.00085/2024-30

SEI nº 0011859572