

## PREÂMBULO

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 199/2021**

**MODALIDADE: PREGÃO PRESENCIAL SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE**

**ÓRGÃO REQUISITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

**DATA DE ABERTURA: 20/10/2021**

**HORÁRIO: 09:00 HORAS**

### 1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste pregão o registro de preços para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. O presente certame será regido pelas disposições constantes da Lei 10.520/2002, do Decreto Municipal 2.545/2002, do Decreto Municipal 4.905/2018 e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/93.

1.3 O critério de julgamento adotado será o de **menor preço por lote**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

### 2. PRAZO E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O(s) serviço(s) deverá(ão) ser realizada(s) no(s) local(is), prazos e horários descritos no Termo de Referência da Secretaria Requisitante, constante do Anexo II do presente edital.

### 3. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS





3.1 As despesas correrão à conta da(s) dotação(ões) orçamentária(s) descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do presente edital.

#### **4. DO REGISTRO DE PREÇOS**

4.1 As regras referentes aos órgãos gerenciadores, são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços (Anexo IV).

Pouso Alegre/MG, 09 de setembro de 2021.

**Daniela Luiza Zanatta**

**Pregoeira**



## **EDITAL**

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 199/2021**

**MODALIDADE: PREGÃO PRESENCIAL SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE  
PREÇOS**

**TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE**

**ÓRGÃO REQUISITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E  
FINANÇAS**

**DATA DE ABERTURA: 20/10/2021**

**HORÁRIO: 09:00 HORAS**

O **MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG**, através de seu Pregoeiro(a) nomeado(a), nos termos da **Portaria nº 4.036/2021**, usando das atribuições que lhe são conferidas, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO PRESENCIAL SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, de acordo com as disposições constantes do edital e dos respectivos anexos. O certame deverá ser processado e julgado em conformidade com o Decreto Municipal nº 2.545/02, com a Lei Federal nº 10.520, de 17 de Julho de 2002, o Decreto Municipal 4.905/2018 e subsidiariamente com a Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações e demais normas complementares e disposições deste instrumento.

### **1. INFORMAÇÕES**

1.1 As informações administrativas relativas a este pregão poderão ser obtidas junto ao Departamento de Licitações da Prefeitura de Pouso Alegre, telefone nº (35) 3449-4023 ou pelo e-mail: [editaismpmpa@gmail.com](mailto:editaismpmpa@gmail.com)

### **2. DO OBJETO**

2.1 Constitui objeto deste pregão presencial o registro de preços para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO**, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência e demais disposições constantes do Edital e seus anexos.



### 3. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1 As despesas correrão à conta da(s) dotação(ões) orçamentária(s) descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do presente edital.

### 4. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

4.1. Qualquer pessoa, física ou jurídica, é parte legítima para solicitar esclarecimentos ou providências em relação ao presente Pregão, ou ainda, para impugnar este edital, desde que o faça com antecedência de até 02 (dois) dias úteis da data fixada para recebimento das propostas, observado o disposto no *caput* do art. 12 do Decreto Municipal nº 2.545/02.

4.2. Quando o acolhimento da impugnação implicar em alteração do edital, capaz de afetar a formulação das propostas, será designado nova data para a realização do certame.

4.3. A impugnação feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar do certame até o trânsito em julgado da decisão.

4.4. As impugnações deverão ser feitas mediante petição a ser enviada para o endereço eletrônico [editaispmpa@gmail.com](mailto:editaispmpa@gmail.com), **com assinatura digital (via token ou certificado digital)**, ou protocolizada na sala da Superintendência de Gestão de Recursos Materiais, dirigida ao(a) Pregoeiro(a), que deverá decidir sobre a petição no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, auxiliado pelo setor técnico competente.

4.5. A petição deverá ser assinada pelo cidadão ou pelo licitante, acompanhada de cópia de seu documento de identificação e CPF, ou pelo representante legal ou credenciado do licitante, com indicação de sua razão social, número do CNPJ e endereço, do documento de identificação e CPF do signatário e comprovante do poder de representação legal (contrato social, se sócio, contrato social e procuração, se procurador, somente procuração, se pública).

4.5.1. Todos os documentos exigidos deverão ser apresentados no original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente, por servidor da administração, desde que seja apresentado o original, ou ainda em publicação de órgão da imprensa oficial, na forma da lei.



4.6. O Município não se responsabilizará por impugnações endereçadas por outras formas ou outros endereços eletrônicos, e caso não tenha sido acusado recebimento pelo(a) Pregoeiro(a), e que, por isso, sejam intempestivas.

4.7. A decisão do(a) Pregoeiro(a) será enviada ao impugnante por e-mail, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após o prazo para resposta descrito no item 3.4, e será divulgada no site deste Município para conhecimento de todos os interessados.

## **5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

5.1. Poderão participar deste certame as empresas:

5.1.1. Que tenham objeto social pertinente e compatível com o objeto licitado;

5.1.2. Que atendam a todas as exigências deste edital;

5.2. Será vedada a participação de empresas:

5.2.1. Que tenham sido declaradas inidôneas de licitar com a Administração Pública, de acordo com o previsto nos incisos III e IV do art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, e que não tenha a sua idoneidade restabelecida;

5.2.2. Suspensa ou impedida de licitar/contratar com o Município de Pouso Alegre/MG;

5.2.3. Cujo dirigente ou sócio majoritário, participe como acionista, sócio majoritário, procurador ou representante legal de outra do mesmo ramo, também concorrente nesta licitação

5.2.4. Que estejam em processo de falência;

5.2.5. Empresas das quais participe, seja a que título for, servidor público municipal de Pouso Alegre, bem como seu cônjuge, companheiro, ascendente ou descendente;

5.2.6. Que estejam reunidas em consórcio.

5.3. É admitida a participação de empresas em recuperação judicial, devendo a mesma apresentar: a) certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que está apta econômica e financeiramente a participar de processo licitatório nos termos das Leis



8.666/93 ou b) Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, sem prejuízo do atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos no edital.

## **6. DO CREDENCIAMENTO**

6.1. No dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste edital, será realizado, em sessão pública, o credenciamento dos representantes das licitantes e o recebimento dos envelopes “Proposta Comercial” e “Documentação”.

6.2. Não será permitida a participação de licitante retardatária, a não ser como ouvinte.

6.3. Será considerada retardatária a empresa cujo representante apresentar-se ao local de realização da sessão pública após a abertura do primeiro envelope “Proposta Comercial”.

6.4. Aberta a sessão, o(a) representante legal da licitante deverá credenciar-se junto ao Senhor(a) Pregoeiro(a), devidamente munido(a) de instrumento que o(a) legitime a participar do Pregão e de sua cédula de identidade ou outro documento equivalente.

### **6.5 O credenciamento far-se-á por um dos seguintes meios:**

6.5.1 Instrumento público ou particular, pelo qual a empresa licitante tenha outorgado poderes ao credenciado para representá-la em todos os atos do certame, em especial para formular ofertas e para recorrer ou desistir de recurso, conforme modelo constante no Anexo I, devendo estar acompanhado contrato social ou estatuto da empresa, e no caso de Sociedade Anônima, devidamente acompanhada de documento de eleição de seus administradores.

6.5.2 Quando o credenciamento for conferido por procurador da licitante, deverá ser, ainda, juntada cópia autenticada do respectivo instrumento de procuração, no qual deverá constar **expressamente** poderes de substabelecimento.

6.5.3 Cópia do contrato ou estatuto social da licitante, quando sua representação for feita por um de seus sócios, dirigente ou assemelhado, acompanhado da ata de eleição da diretoria, em se tratando de sociedade anônima;

**6.6. A apresentação de cópia do contrato ou estatuto social pela licitante dispensa a mesma de anexá-los junto aos documentos de habilitação jurídica.**



6.7. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa, sob pena de exclusão sumária das representadas.

6.8. A documentação mencionada neste capítulo deverá ser apresentada juntamente com a Cédula de Identidade do outorgado ou documento equivalente.

6.9. Somente poderão participar da fase de lances verbais os representantes devidamente credenciados. A empresa que tenha apresentado proposta, mas que não esteja devidamente representada, terá sua proposta acolhida, mas não poderá participar das rodadas de lances verbais.

## **6.10. QUANTO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

6.10.1. Apresentar certidão simplificada, comprovando o enquadramento no Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, fornecida pela Junta comercial da sede do licitante, de acordo com a Instrução Normativa DNRC nº 103/2007, exclusivamente **às empresas que desejarem fazer uso dos benefícios** concedidos pela Lei Complementar Federal nº 123/2006.

6.10.1.2. O pregoeiro juntamente com a sua equipe de apoio poderá conferir, quando da habilitação, a condição de microempresa e empresa de pequeno porte, de modo a se assegurar do enquadramento nos limites estabelecidos pelos incisos I ou II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06 e a não incidência nas situações previstas nos incisos do § 4º desse mesmo artigo.

## **7. DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES**

7.1. No ato de credenciamento, o representante de cada licitante deverá apresentar, simultaneamente, em envelopes separados, não transparentes, lacrados e rubricados no fecho, com o seguinte endereçamento:

**Envelope nº. 01 “PROPOSTA COMERCIAL”**



**Ao Pregoeiro da Prefeitura do Município de Pouso Alegre**

**Processo Administrativo nº 199/2021**

**Pregão Presencial nº 23/2021**

**Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO.**

**Licitante: .....**

**Envelope nº. 02 “DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”**

**Ao Pregoeiro da Prefeitura do Município de Pouso Alegre**

**Processo Administrativo nº 199/2021**

**Pregão Presencial nº 23/2021**

**Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO.**

**Licitante: .....**

7.2. Após a entrega dos envelopes, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de motivo superveniente e aceito pelo(a) Senhor(a) Pregoeiro(a).

7.3. Não caberá desistência da proposta em hipótese alguma, depois de aberto o respectivo envelope, salvo por motivo justo, decorrente de motivo superveniente e aceito pelo(a) Senhor(a) Pregoeiro(a).

## **8. DA PROPOSTA COMERCIAL**



8.4. O **Envelope nº 01 – Proposta comercial** deverá conter a proposta, preferencialmente, preenchida através do sistema de digitação de propostas online, conforme instruções do Anexo VI – “Instruções para Emissão de Propostas Eletrônicas”, através do site <http://pousoalegre.atende.net>, visando mais agilidade no processamento da licitação, devendo ser impressa, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal.

8.4.1. Na hipótese da proposta comercial não ser preenchida conforme as instruções do tópico 8.4., ela deverá ser apresentada de forma digitada, utilizando-se de duas casas decimais (0,00), sem rasuras ou emendas, datadas e rubricadas em todas as folhas e assinada por seu representante legal, preenchidos obrigatoriamente o valor unitário e o global.

8.4.2. Em ambas as situações previstas acima, a proposta comercial deverá ser entregue em envelope lacrado, denominado “Envelope Proposta”, endereçado ao Pregoeiro(a) da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, no qual deverá ter que constar o número do pregão, o objeto, e o nome da licitante, conforme instruções do item 7.1.

8.4.3. Os preços deverão ser apresentados com a inclusão de todos os custos operacionais da atividade, tais como, operadores, motoristas, tributos eventualmente devidos, bem como as demais despesas diretas e indiretas, sem que caiba direito à proponente de reivindicar custos adicionais.

8.4.4. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.

8.4.5. O prazo de validade da proposta **não poderá ser inferior a (60) sessenta dias corridos**, contados da data de abertura dos envelopes relativos à habilitação.

8.4.6. A proposta escrita de preço deverá conter oferta firme e precisa, sem alternativa de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

8.4.7. O critério de julgamento das propostas será o de **menor preço por lote**, satisfeitos todos os termos estabelecidos neste ato convocatório.

## **9. DA AVALIAÇÃO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

### **9.1. Da aceitabilidade da proposta:**



9.1.1. O(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta melhor classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

9.1.2. O(a) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Município ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

9.1.3. A Proclamação da empresa vencedora será pelo critério de **menor preço por lote**.

9.1.4. Serão **DECLASSIFICADAS** as propostas:

9.1.4.1. Que não apresentem suas propostas com o valor unitário e no **menor preço por lote**;

9.1.4.2. Que não atenderem às exigências do edital e seus anexos ou da legislação aplicável;

9.1.4.3. Omissas ou vagas, bem como as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

9.1.4.4. Que impuserem condições ou contiverem ressalvas em relação às condições estabelecidas neste edital;

9.1.4.5. Consideradas manifestamente inexequíveis.

a) Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão. Nesse caso, se o(a) Pregoeiro(a) entender que há indícios de inexequibilidade do preço, fixará prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço, por meio de planilha de custos elaborada pelo próprio licitante, sujeita a exame pela Administração, e contratações em andamento com preços semelhantes, conforme estabelece o inciso XVII do art. 12 do Decreto Estadual nº 44.786/2008, além de outros documentos julgados pertinentes. Não havendo a comprovação da exequibilidade do preço a proposta será desclassificada.

9.1.4.6. Serão desclassificados os lances finais e, na inexistência de lances, as propostas escritas que apresentarem preços excessivos, ou seja, superiores aos valores máximos aceitáveis, quando comparados aos preços de mercado.



9.1.4.7. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

9.1.4.8. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.

9.1.4.9. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

## 10. DA HABILITAÇÃO

**10.1. Envelope nº 02 – Documentos de Habilitação das Empresas** deverão conter a documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação técnica, à qualificação econômica – financeira, à regularidade fiscal e ao cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, em conformidade com o previsto a seguir:

10.1.1. A documentação relativa à **habilitação jurídica** consiste em:

- a) **Registro comercial**, no caso de empresa individual;
- b) **Ato constitutivo** e alterações subsequentes devidamente registrados, em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) **Inscrição do ato constitutivo**, no caso de sociedades civis, acompanhada da prova de diretoria em exercício;
- d) **Decreto de autorização**, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- e) Em se tratando de Micro Empreendedor Individual – MEI, o Contrato Social ou Estatuto poderá ser substituído pelo **Certificado da Condição de Micro Empreendedor Individual – CCMEI**.



f) **Declaração** assinada pelo responsável da empresa de que não outorga trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos, e qualquer trabalho à menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme modelo constante do **Anexo III**, em cumprimento do disposto no artigo 27, inciso V da Lei Federal nº 8.666/93.

10.1.2. A documentação relativa à **qualificação técnica** consiste em:

10.1.2.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em papel timbrado, comprovando o fornecimento dos objetos deste Certame, ou similares.

10.1.3. A documentação relativa à **qualificação econômica – financeira das empresas** é a seguinte:

10.1.3.1. **Certidão Negativa de Falência**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não anterior a sessenta dias da abertura da sessão pública deste **PREGÃO**, se outro prazo não constar do documento.

10.1.3.2. Empresas em **recuperação judicial** deverão apresentar um dos seguintes documentos:

a) Apresentar certidão emitida pela instancia judicial competente que certifique que está apta econômica e financeiramente a participar de processo licitatório nos termos das Leis 8.666/93 e 10.520/2002;

b) Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, sem prejuízo do atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos no edital.

10.1.4. A documentação relativa à **regularidade fiscal das empresas** é a seguinte:

a) Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)**;

b) Prova de inscrição no **Cadastro Estadual ou Municipal** de contribuintes da sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

c) Prova de regularidade para com a **Fazenda do Município** da sede ou domicílio da licitante, relativa aos tributos mobiliários e imobiliários, dentro do prazo de validade.



d) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal**, mediante a apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, dentro do prazo de validade.

e) Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual**, que deverá ser feita através da apresentação da Certidão Negativa de Débitos – CND, ou Positiva com Efeito de Negativa, dentro do prazo de validade.

f) Prova de regularidade para com o **Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS**, que deverá ser feita através da apresentação do CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal, dentro do prazo de validade.

g) **Prova da regularidade dos Débitos Trabalhistas**, de acordo com a Lei Federal 12.440/2011, dentro do prazo de validade.

h) **As microempresas e empresas de pequeno porte**, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição;

I) Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal e trabalhista**, será assegurado o prazo de 05 (**cinco**) dias úteis, a contar do encerramento da sessão que o **declarou vencedor**, prorrogáveis por igual período, a critério da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa;

II) A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará na **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se a convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, nos termos do art. 4º, inciso XXIII, da Lei 10.520/02.

10.1.5. As **certidões que não possuírem especificação a respeito do prazo** de validade serão aceitas com **até 60 (sessenta)** dias da data de sua expedição, serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

## 11. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS



11.1. Todos os documentos exigidos deverão ser apresentados no original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração ou em publicação de órgão da imprensa oficial, na forma da lei.

11.2. Todos os documentos expedidos pela licitante deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.

11.3. Os documentos emitidos pela internet poderão ser conferidos pelo pregoeiro.

11.4. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com o número do CNPJ/MF. Se a licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Se for filial, toda a documentação deverá estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza ou determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa.

## **12. DOS PROCEDIMENTOS**

12.1. Os procedimentos deste Pregão serão conduzidos pelo(a) pregoeiro(a) nomeado(a), e equipe de apoio, conforme determinado na Portaria 4.005/2021, segundo a legislação vigente e as fases apontadas neste edital.

12.2. Instalada a sessão pública do Pregão, os interessados deverão comprovar a representação para a prática dos atos do certame, nos termos deste edital.

12.3. Após o recebimento, será verificada a regularidade formal dos envelopes, proceder-se-á a abertura dos envelopes das propostas comerciais, que serão rubricadas e analisadas pelo pregoeiro e sua equipe de apoio. Em seguida, será dada vista das propostas a todos os representantes dos licitantes, que deverão lê-las, devolvendo-se ao Senhor Pregoeiro, que procederá à classificação provisória.

12.4. Após a abertura do primeiro envelope, não será admitida o credenciamento de novas empresas proponentes.

12.5 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do edital, considerando-se como tais as que não possam ser supridas no ato, por simples manifestação de vontade do representante da proponente.



12.6. Definida a classificação provisória, será registrado na ata da sessão pública, o resumo das ocorrências até então havidas, consignando-se o rol de empresas participantes, os preços ofertados, as propostas eventualmente desclassificadas e a fundamentação de sua desclassificação e a ordem de classificação provisória.

12.7. O (a) Senhor (a) Pregoeiro (a) abrirá a oportunidade para oferecimento de sucessivos lances verbais, aos representantes das licitantes cujas propostas estejam compreendidas no intervalo compreendido entre o menor preço e o preço superior àquele em **até 10% (dez por cento)**.

12.8. Em não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no inciso anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

12.9. Na fase de lances verbais não serão aceitos lances de igual valor ou maior ao do último e os sucessivos lances deverão ser feitos em valores decrescentes.

12.10. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinar da formulação de lances.

12.11. Se houver **empate**, será assegurado o **exercício do direito de preferência** às microempresas e empresas de pequeno porte, nos seguintes termos:

12.12. Entende-se por **empate** aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

12.13. A microempresa ou empresa de pequeno porte cuja proposta for mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que sua proposta será declarada a melhor oferta;

12.14. Para tanto, será convocada para exercer seu direito de preferência e apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, a contar da convocação do(a) Pregoeiro(a), sob pena de preclusão;



12.15. Se houver equivalência dos valores das propostas apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 10.12, será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá exercer a preferência e apresentar nova proposta;

12.16. Entende-se por equivalência dos valores das propostas as que apresentarem igual valor, respeitada a ordem de classificação.

12.17 O exercício do direito de preferência somente será aplicado quando a melhor oferta da fase de lances não tiver sido apresentada pela própria microempresa ou empresa de pequeno porte;

12.18. Não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, retomar-se-ão, em sessão pública, os procedimentos relativos à licitação, nos termos do quanto disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei 10.520/02, sendo assegurado o exercício do direito de preferência na hipótese de haver participação de demais microempresas e empresas de pequeno porte.

12.19. Na hipótese da não-contratação da microempresa e empresa de pequeno porte, será declarada a melhor oferta àquela proposta originalmente vencedora da fase de lances.

12.20. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades constantes deste Edital, salvo se for devidamente comprovada e aceita pela comissão.

12.21. O (a) Pregoeiro (a) poderá **negociar** com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

12.22. Se houver a negociação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a **aceitabilidade do menor preço**.

12.23. Considerada aceitável a oferta de menor preço, estará concluída a fase de classificação das propostas.

12.24. Sendo inabilitada a Proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, prosseguirá o(a) Senhor(a) Pregoeiro(a) e sua equipe de apoio, com a abertura do envelope de documentação da proponente classificada em segundo lugar, se for o caso, até a habilitação de uma das licitantes.



12.25. Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, a(s) licitante(s) classificada(s) e habilitada(s) será (ao) declarada(s) vencedora(s) do certame.

12.25.1 Proclamada(s) a(s) vencedora(s), qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o **prazo de três dias úteis para a apresentação das razões do recurso**, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar as contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr a partir do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada imediata vista dos autos do processo.

12.26. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insusceptíveis de aproveitamento.

12.27. A ausência de manifestação **imediata e motivada** da licitante implicará a **decadência** do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação à vencedora.

12.28. Julgados os recursos, será adjudicado o objeto à licitante vencedora e homologado o certame.

12.29. É facultado à Administração, quando a adjudicatária não formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos, convocar as demais licitantes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e, preferencialmente, nas mesmas condições ofertadas pela adjudicatária.

12.30. Os envelopes contendo a documentação relativa à habilitação das licitantes desclassificadas e das classificadas, mas não declaradas vencedoras, permanecerão sob custódia do(a) Senhor(a) Pregoeiro(a) até a efetiva formalização da contratação.

### **13. DOS RECURSOS**

13.1. O licitante interessado em recorrer deverá manifestar, imediata e motivadamente a intenção de interpor recurso, sob pena de decadência, o que autoriza a adjudicação do objeto da licitação à vencedora.

13.2. Os licitantes que tiverem manifestado, intenção de recorrer contra decisões do(a) Pregoeiro(a), após a declaração do vencedor, deverão apresentar suas razões no prazo único de 3 (três) dias úteis, a partir do dia seguinte ao término do prazo para manifestação.



13.3. O recurso contra a decisão do(a) Pregoeiro(a) terá efeito suspensivo, exceto quando manifestamente protelatório ou quando o(a) Pregoeiro(a) puder decidir de plano.

13.4. Os demais licitantes poderão apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.

13.5. No prazo das razões e contrarrazões, fica assegurada vista dos autos a todos os interessados, na Superintendência de Gestão de Recursos Materiais.

13.6. As razões e respectivas contrarrazões deverão obedecer aos seguintes requisitos, sob pena de não serem conhecidos:

13.6.1. Ser dirigidas a Superintendência de Gestão de Recursos Materiais, aos cuidados do(a) Pregoeiro(a), no prazo de 3 (três) dias úteis, conforme estabelecido neste Edital;

13.6.2. Ser encaminhadas para o endereço eletrônico [editaispmpa@gmail.com](mailto:editaispmpa@gmail.com), **com assinatura digital (via token ou certificado digital)**, ou ser protocolizadas na sala da Superintendência de Gestão de Recursos Materiais, em uma via original, datilografada ou emitida por computador, contendo razão social, número do CNPJ e endereço da empresa, rubricadas em todas as folhas e assinadas pelo representante legal ou credenciado do licitante, acompanhadas de cópia do documento de identificação e CPF do signatário e comprovante do poder de representação legal.

13.7. O Pregoeiro não se responsabilizará por razões ou contrarrazões endereçadas por outras formas ou outros endereços eletrônicos, e que, por isso, sejam intempestivas ou não sejam recebidas.

13.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.9. O recurso será apreciado pelo(a) Pregoeiro(a), que poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir devidamente informado à autoridade superior, que decidirá no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento.

13.10. A decisão acerca de recurso interposto será divulgada por meio de publicação no sítio da internet deste Município.



13.11. A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante implicará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação à vencedora.

13.12. Julgados os recursos, será adjudicado o objeto à licitante vencedora e homologado o certame.

#### **14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do(a) Pregoeiro(a), caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

14.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

#### **15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

15.1. As obrigações resultantes deste Pregão constam da Ata de Registro de Preços, cuja minuta consta do Anexo IV.

15.2. A adjudicatária deverá manter durante o prazo de vigência da Ata de Registro de Preços, todas as condições de habilitação.

15.3. Nos termos do § 2º do art. 64 da Lei Federal n. 8.666/93, poderá a Administração, quando o convocado não aceitar ou não assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo e condições estabelecidos, convocar os Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições da primeira classificada, inclusive quanto aos preços, ou revogar a licitação independentemente da cominação do art. 81 da Legislação citada.

#### **16. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FISCALIZAÇÃO**

16.1 A prestação dos serviços assim como sua fiscalização deverão seguir o exigido no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do presente edital.

#### **17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

17.1 A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão seguir as normas descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do presente edital.



## **18. DO PAGAMENTO**

18.1 O pagamento dar-se-á nos moldes descritos no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requiritante(s) constante do Anexo II do presente edital.

## **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DA RECISÃO**

19.1. São aplicáveis as sanções previstas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requiritante(s) constante do Anexo II deste edital.

19.2. A rescisão contratual dar-se-á nos casos e termos previstos nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

20.1.1. Todos os horários estabelecidos neste edital observarão o horário de Brasília/DF.

20.2. A apresentação de proposta implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste edital, não podendo qualquer licitante invocar desconhecimento dos termos do ato convocatório ou das disposições legais aplicáveis à espécie, para furtar-se ao cumprimento de suas obrigações.

20.3. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

20.4. A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado que constitua óbice manifesto e incontornável ou nas hipóteses previstas no Art. 57, § 3º e Art. 75, § 2º ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado.



20.5. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar do mesmo desde a realização da sessão pública.

20.6. Os casos omissos e dúvidas serão resolvidos pelo(a) Senhor(a) Pregoeiro(a) com a assistência de sua equipe de apoio.

20.7. As normas desta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados e o desatendimento de exigências formais, desde que não comprometa a aferição da habilitação da licitante e nem a exata compreensão de sua proposta, não implicará o afastamento de qualquer licitante.

20.8. Fica designado como local para assinatura da Ata de Registro de Preços a sede da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre – MG, situada na Rua dos Carijós, nº 45, Centro, na cidade de Pouso Alegre – MG, CEP 37550-050.

## **21. DOS ANEXOS**

21.1 Constituem anexos deste edital:

ANEXO I – MODELO DE INSTRUMENTO DE CREDENCIAMENTO DE REPRESENTANTES

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

ANEXO IV – ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO

ANEXO VI – INSTRUÇÕES PARA EMISSÃO DE PROPOSTA ELETRÔNICA

Pouso Alegre, 09 de setembro de 2021.

**Daniela Luiza Zanatta**

**Pregoeira**



## ANEXO I

### **MODELO DE INSTRUMENTO DE CREDENCIAMENTO DE REPRESENTANTES**

(A ser elaborado em papel timbrado da licitante)

Pelo presente instrumento, a empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., com sede na ....., através de seu representante legal infra-assinado, **credencia** o Sr.(a) ....., portador(a) da Cédula de Identidade RG nº ..... e inscrito no CPF/MF sob o nº ....., outorgando-lhe plenos poderes para representa-la na sessão pública do **PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2021**, em especial para formular lances verbais e para interpor recursos ou deles desistir.

Por oportuno, a outorgante declara, sob as penas da lei, estar cumprindo plenamente os requisitos de habilitação, através dos documentos de habilitação, de acordo com as exigências constantes do Edital.

(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal)

**OBS.: APRESENTAR CÓPIA DO CONTRATO SOCIAL (AUTENTICADA OU COM ORIGINAL PARA AUTENTICAÇÃO) JUNTAMENTE COM ESTE CREDENCIAMENTO.**



**ANEXO II****TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

**1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO.**

**1.2. DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:**

**1.2.1.** Os serviços deverão ser prestados na modalidade Contact Center, para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, mediante prestação de serviços por demanda e eficiência, com base na quantidade de vezes, tempo e complexidade que a atividade seja executada pela prestadora de serviços, por intermédio de múltiplos canais de contato para receber, examinar, encaminhar, prestar orientações, informações, esclarecer dúvidas, solicitar, tratar, responder manifestações de atendimento aos cidadãos. Os quantitativos e respectivos itens são discriminados na tabela a seguir:

<b>LOTE 01</b>				
<b>Item</b>	<b>Especificação</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade Estimada (mês)</b>	<b>Quantidade Estimada (12 meses)</b>
<b>1</b>	Teleatendimento Humano Receptivo eAtivo	Nº de ligações	31.500	378.000
<b>2</b>	Atendimento Webchat	Nº de Atendimentos	6.306	75.672
<b>3</b>	Atendimento Redes Sociais	Nº de Registro	6.904	82.848
<b>4</b>	Atendimento via e-mail corporativo	Nº e-mails respondidos	8.242	98.904
<b>5</b>	Atendimento via SMS	Nº de Atendimentos	4.121	49.452
<b>6</b>	Atendimento Presencial e via correspondências físicas	Nº de Atendimentos	4.200	50.400
<b>7</b>	Ouvidoria	Nº de protocolo	120	1.440
<b>Totais de Atendimento Previstos</b>			<b>61.393</b>	<b>736.716</b>

**2. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

**2.1.** O Contact Center deverá disponibilizar ao usuário a escolha do canal de comunicação mais conveniente, que lhe proporcione uma experiência de utilização eficiente e agradável, e a Prefeitura Municipal de Pouso Alegre uma robusta base de dados disponível para a produção de informações estratégicas, necessárias à melhoria dos serviços prestados.

**2.2.** Deve ser contemplada na prestação do serviço a utilização das soluções técnicas e tecnológicas, assessórias ao objeto principal do contrato, adequadas e suficientes para promover a qualidade e a eficiência em todas as etapas da prestação do serviço de atendimento: recebimento do contato, registro, classificação, tratamento, resposta, consolidação e tratamento de dados, considerando todas as especificidades e exigências legais afetas a cada tipo de manifestação, demanda ou chamada recebida por meio dos diversos canais de Contact Center.

**2.3.** O serviço primará pela padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao usuário, da integração de informações e base de dados unificada, estruturação do conhecimento, adaptação de capacidade de atendimento às manifestações, fornecimento de novas funcionalidades, melhoria da gestão dos serviços atendidos, bem como na preservação da identidade dos cidadãos em caso das manifestações de denúncia. Para tanto, o Contact Center dever manter-se atualizada e modernizada, tanto em relação às técnicas e tecnologias aplicáveis, como à legislação e aos cuidados com a segurança das informações, proteção de dados pessoais, rastreabilidade das manifestações e acompanhamento do tratamento das mesmas.

**2.4.** Para a operacionalização dos serviços de atendimento, a Contratada deverá adequar suas práticas e tecnologias aos normativos e sistemas da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre e do Sistema de Ouvidoria Pública do Governo Federal.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

**3.1.** O atendimento será realizado com os seguintes canais:

**3.2.** Teleatendimento Humano Receptivo e ativo:

**3.2.1.** Será realizado a partir de células de atendimento, em número a ser definido com base na demanda, e será responsável por acolher ligações de todo o município e realizar chamadas para execução do atendimento ativo. Os serviços de URA – Unidade de Resposta Audível serão



prestados por meio de fraseologia e menu;

**3.2.2.** Será considerado válido, sempre após o atendimento da URA – Unidade de Resposta Audível, de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores, independentemente das transferências realizadas entre as células, cujo tempo de atendimento seja superior a 20 segundos.

### **3.3. Atendimento via WebChat:**

**3.3.1.** A Contratada deverá fornecer atendimento humano em formato escrito por Webchat. Esse atendimento deverá ser disponibilizado aos usuários através do Chatbot;

**3.3.2.** A integração entre o sistema do Chatbot e do Webchat deverá ser providenciada pela CONTRATADA;

**3.3.3.** A Contratada será responsável por acolher as demandas dos usuários que utilizarão ferramenta de comunicação eletrônica para conversação em tempo real;

**3.3.4.** O Webchat deverá ser disponibilizado no Portal da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre e em outras mídias sociais utilizadas como Whatsapp, Facebook, etc.

**3.3.5.** será considerado válido o atendimento realizado de maneira completa pelo Chatbot: registro, tratamento e resposta ao atendimento, ou a partir do WebChat (atendimento humano em chat pela internet), de acordo com o número total de atendimentos realizados, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato, redundando em finalização conclusiva de atendimento ou em encaminhamento para o atendimento de 2º nível.

### **3.4. Atendimento via sistemas internos e externos:**

**3.4.1.** A Contratada fará uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR mantido pela OGU/CGU), onde são registradas as manifestações típicas dos serviços prestados pelas Ouvidorias e pelo peticionamento via Sistema Eletrônico de Informações (SEI);

**3.4.2.** O registro das manifestações nessa plataforma, quando não for feito diretamente pelo usuário, será realizado pela Contratada, por meio do desenvolvimento de APIs de integração e interoperabilidade entre os diversos canais de atendimento e os sistemas da OGU/CGU e/ou



manualmente pela sua equipe de atendimento;

**3.4.3.** serão considerados válidos de acordo com a quantidade de registros abertos, analisados e respondidos pela equipe de atendimento junto a esses sistemas.

### **3.5. Atendimento via e-mail corporativo**

**3.5.1.** será disponibilizado um endereço de correspondência eletrônica no site da Prefeitura, mas também em outras mídias, para atender as manifestações endereçadas à Central de Atendimento;

**3.5.2.** o atendimento será considerado válido de acordo com a quantidade de e-mails efetivamente enviados aos demandantes pelos operadores de 2º nível;

**3.5.3.** Os e-mails do tipo resposta automática de recebimento, spam, e-mail duplicado e retorno de AntiSpam não receberão qualquer tipo de remuneração ou pagamento, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

**3.6.** As manifestações recebidas por quaisquer dos canais de atendimento deverão ser registradas, qualificadas, processadas e armazenadas em estrutura de banco de dados por meio de um Sistema de Gestão de Demanda (SGD). Esse sistema deverá apresentar não apenas a quantidade dos atendimentos realizados, mas também os tipificar, produzindo painéis de controle do tipo BI. Por meio desses painéis será realizado, ainda, o controle dos parâmetros de desempenho e qualidade de cada atendimento.

**3.7.** A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria e completa de Contact Center, bem como gestão de força de trabalho e qualidade.

**3.8.** A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, todavia, estes devem estar em perfeitas condições de funcionamento, não gerando nenhum ruído, falha ou atraso nas comunicações telefônicas e nas mensagens eletrônicas.

**3.9.** O custo do desenvolvimento das rotinas, para sincronia das bases, será de responsabilidade da CONTRATADA.



**3.10.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na formação de preços da proposta que será apresentada.

**3.11.** Quanto à Plataforma de Comunicação, os equipamentos do Contact Center deverão ser capazes de:

**3.11.1.** acrescentar o número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;

**3.11.2.** integrar com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do Contact Center;

**3.11.3.** integrar com os sistemas de atendimento utilizados pela Prefeitura e/ou propor a utilização de sistemas próprios que venham a atender as necessidades da Prefeitura, porém, sem custos de desenvolvimento, implantação, manutenção e melhorias;

**3.11.4.** consultar remotamente, por meio de acesso a informações via rede local ou em ambiente seguro via internet;

**3.11.5.** atender a todas as chamadas sem perdas ou desconexões.

**3.12.** O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser utilizado pela Contratada deverá possuir as seguintes funcionalidades:

**3.12.1.** integração com a Unidade de Resposta Audível (URA);

**3.12.2.** integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas (SGC); comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol); tolerância a falhas;

**3.12.3.** capacidade para que todos os parâmetros do atendente acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do posto de atendimento;

**3.12.4.** possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;

**3.12.5.** atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme



parâmetros predefinidos;

**3.12.6.** ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer informações em tempo real sobre o tráfego na rede;

**3.12.7.** possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;

**3.12.8.** capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

**3.12.9.** capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um atendente;

**3.12.10.** capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

**3.12.11.** capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

**3.12.12.** permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas etc.) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;

**3.12.13.** permitir aos supervisores visualizar no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas etc.) e dos atendentes (quantidade de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós- atendimento);

**3.12.14.** permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

**3.12.15.** interface de música ou mensagem para chamadas em espera;

**3.12.16.** a gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE;



**3.12.17.** vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.);

**3.12.18.** todos os relatórios do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF;

**3.12.19.** ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme solicitado;

**3.12.20.** cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida;

**3.19.21.** Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos do DAC - Distribuidor Automático de Chamadas:

**3.19.22.** quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, em intervalo de 30 em 30 minutos; quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;

**3.19.23.** quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;

**3.19.24.** quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos; quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável; tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;

**3.19.25.** tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos; quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;

**3.19.26.** tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;

**3.19.27.** quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável



**3.19.28** comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

**3.20.** O Sistema de Gerenciamento de Chamadas (SGC) será o software de gerenciamento das chamadas da CONTRATADA e deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos/especialidades, além de gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
- permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento de performance do próprio sistema;
- os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos atendentes e supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e navegação;
- deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de atendentes e supervisores, sumários dos atendentes e supervisores, grupos e especialidades, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via web ou diretamente (link dedicado), com acesso on-line e exclusivo por senha para a CONTRATANTE a qualquer tempo;
- o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação; essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados;
- a CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante, que poderá ocorrer por emissão de declaração do fabricante ou autorização para uso;



- a interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, no nível supervisão, coordenação e gerência;
- permitir aos supervisores e gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente.
- para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entreatendentes;
- permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o agente escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

**3.21.** O SGC deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos, por atendente/especialidades ocorridos na operação do Contact Center tais como:

- tempo total de pausas por atendente;
- quantidade total de registros por período;
- quantidade de chamadas recebidas;
- quantidade de chamadas atendidas;
- quantidade de chamadas abandonadas;
- quantidade de chamadas realizadas;
- tempos médio e total de chamadas realizadas do grupo de atendimento/especialidade;
- tempos médio e total de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- tempos médio e total e atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade;



- índice de abandono;
- quantidade média de atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- quantidade máxima de canais telefônicos ocupados;
- quantidade de chamadas recebidas;
- quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- tempo médio de navegação na URA;
- quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano.

**3.22.** Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via web ou diretamente (link dedicado) online, com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE a qualquer tempo (real time).

**3.23.** Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

**3.24.** O SGC deverá ser capaz, ainda, de:

- bloquear e desbloquear a posição de operador;
- ajustar o skill do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;
- colocar a chamada em música de espera; transferir as chamadas;
- realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão; possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP; consultar ramais do PABX/IP;
- visualizar interface gráfica acessada via navegador web, destinado à supervisão online das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.;



- ser web e compatível com navegadores padrão de mercado.

**3.25.** Sobre a Unidade de Resposta Audível (URA) devem ser observados os seguintes requisitos:

- o atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir de teclado telefônico;
- deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre;
- todos os atendimentos prestados pela Contact Center devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador se assim for necessário;
- deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (Automatic Speech Recognition – ASR) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como o inglês e o espanhol;
- a URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu; a URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios;
- todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela Contratada;
- a CONTRATADA deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais dos feixes E1 ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital;
- a CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela CONTRATANTE na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA;



- todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de reconhecimento e sintetização de Voz (ASR), a conversão de texto em voz (Text-To-Speech – TTS), além de reconhecimento decádico;
- a URA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- a URA deve suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- a programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
- reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
- a URA deve possibilitar aos usuários do Prefeitura Municipal de Pouso Alegre não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de Cut Through);
- deve ser permitir a atualização dos sistemas interativos da URA sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- a Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento;
- as gravações fraseológicas correrão as expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta. Caso a CONTRATANTE solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.
- todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação antes de entrarem em produção.



**3.26.** O SGC deverá ser capaz de gerar os seguintes relatórios sobre a performance da URA:

- quantidade, diária e mensal de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas em até k segundos e após ksegundos, em que k é um número parametrizável;
- relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local; relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema; relatório, diário e mensal de navegação;
- relatório, diário e mensal por Automatic Number Identification (ANI);
- Relatório, diário e mensal por dados de URA;
- Relatório, diário e mensal de ligações desistentes e bloqueadas;
- relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela Central de Atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que



caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.

**3.27.** Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do operador/supervisor/monitor/outros, os períodos, o número do ramal ou tronco;
- manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
- funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento do Contact Center da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre;
- o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- a reprodução ou a exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA etc.;
- possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.



**3.28.** O Sistema de Gravação de Tela deverá possuir as seguintes características:

- deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- capacidade de gravação de tela, sob demanda da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade;
- capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado.

**3.29.** Os aparelhos telefônicos e Head-Sets deverão possuir as seguintes características mínimas:

- aparelhos telefônicos com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo;
- utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes.

**3.30.** O SGC deverá possuir módulo de identificação e registro das chamadas efetuadas (bilhetagem). Esse módulo de bilhetagem deverá possuir as seguintes características:

- deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- deverá ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a



chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;

- deverá efetuar a remessa dos registros em tempo real de todas as chamadas;
- o registro deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade;
- deverá permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico;
- o sistema bilhetagem deverá permitir a geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular), o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, a emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt, envio de relatórios via e-mail e relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.

**3.31.** O Sistema de Gestão de Demanda (SGD) será o sistema que responderá pela interoperabilidade dos diferentes sistemas que compõem a estrutura tecnológica do do Contact Center com aqueles existentes da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, ou seja, deverá garantir uma comunicação fluida entre sistemas, especialmente, com sistemas chaves no atendimento das manifestações do município como o Fala-BR.

**3.32.** O SGD deverá também ser capaz de controlar e dar transparência ao ciclo completo de atendimento, registrando e tipificando as manifestações, apresentando o tratamento nos diferentes níveis de atendimento, incluindo a conclusão e resposta final a ser dada ao cidadão.

**3.33.** Para tanto, deverá ser capaz de produzir painéis gerenciais, que serão disponibilizados, com informações em tempo real, à gestão e fiscalização do contrato (Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre), bem como para áreas técnicas da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, quando essas forem demandadas. Assim, deverá ser definido o Workflow das fases de atendimento, sendo permitidas consultas hierarquizadas ao banco de dados. Dentre as consultas, o acompanhamento dos prazos se faz fundamental, em especial às demandas de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.



**3.34.** O SGD também deverá ser capaz de exibir as informações necessárias ao faturamento e pagamento em tempo real. Ou seja, no mínimo a quantidade diária de manifestações por canal de atendimento e o resultado do monitoramento dos indicadores, considerando a meta estabelecida para cada um deles.

**3.35.** Com o SGD se espera os seguintes benefícios:

- automatização nas tarefas de responsabilidade da Central de Atendimento, visto que o trabalho estará embasado em um sistema de integração;
- aumento da segurança de dados e informações do contrato, em especial no controle e transparência na emissão das faturas e devido pagamento;
- produzir análises em tempo real, proporcionar uma tomada de decisões de forma mais rápida e precisa;
- ampliação da produtividade nas respostas advindas das áreas técnica.

**3.36.** Além disso, o SGD será responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos do Contact Center, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados e deverá possuir as seguintes características mínimas:

- permitir a gestão centralizada do Contact Center;
- proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade e serviço de mensagens;
- realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma diária, além de permitir que ajustes em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;



- realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- possibilitar feedback on-line via módulo web para o atendente;
- propiciar uma interface simples e objetiva entre os atendentes e os supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à solicitação de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade
- garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;
- deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego diário e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;
- possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores;
- permitir que os supervisores e gerentes tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas.

**3.37.** A empresa contratada receberá a transferência da solução tecnológica já existente na Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, promovendo o seu desenvolvimento durante o contrato e transferindo a tecnologia resultante ao final do contrato para a Prefeitura.

**3.38.** Caso a CONTRATADA queira ofertar o seu próprio Chatbot, este deverá atender as seguintes condições:

- apresentar em forma de opções as temáticas que serão definidas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre;
- estar disponível em forma de avatar e recolhido no site oficial da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre;
- interagir por meio de pergunta e respostas com o cidadão e guardar as respostas dos cidadãos



para construir e melhorar a base de dados;

- se comportar conforme as regras de negócio para registro de manifestações, ou seja, quando for o caso deverá manter o sigilo do cidadão em denúncias e reclamações;
- ter a capacidade de apresentar uma possível resposta quando o cidadão apresenta sua manifestação;
- direcionar o cidadão para sites com as respostas aos questionamentos do cidadão quando for o caso e/ou informar no próprio sistema como o cidadão pode obter a resposta;
- permitir melhorias e adequações conforme solicitação e necessidades da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre;
- permitir ao cidadão que migre para o atendimento chat humanizado nos casos de impossibilidade de atendimento via chatbot;
- Interagir com a base de conhecimento afim de alimentá-la com novas informações adquirida da interação com o cidadão e delas buscar as respostas quando for o caso.

**3.39.** Destaca-se que, não haverá remuneração pela operação das funcionalidades existentes hoje no ChatBot, como por exemplo: registros de manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

**3.40.** A instalação do Contact Center deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial.

**3.41.** O cronograma deverá ser entregue no momento da contratação, e estar em conformidade com o prazo do item 3.44.

**3.42.** A CONTRATANTE se reserva o direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central.

**3.43.** A instalação compreende a estruturação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada.



**3.44.** A fase de implantação terá 90 (noventa) dias de duração e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mensalmente, no limite máximo de 20% a mais no valor estimado, caso a demanda exceda a quantidade mensal prevista;

**3.45.** Será garantido também o valor mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real nesses meses sejam inferiores a esse percentual.

**3.46.** Nos 30 (trinta) primeiros dias dessa fase, não será cobrado o cumprimento das metas previstas para indicadores de eficiência e qualidade.

**3.47.** Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de prestação de serviço fora do MG, a operacionalização e os respectivos custos para a entrega e escoamento dos chamados entrantes até suas referidas Centrais de Atendimento.

**3.48.** A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado à execução dos serviços contratados.

**3.49.** A CONTRATADA deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacionais, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a NR-17 Trabalho em Teletendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

**3.50.** A CONTRATADA deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para a prestação dos serviços especificados.

**3.51.** Para início das atividades de implantação do Contact Center, a empresa contratada deverá apresentar Plano de Trabalho contemplando, no mínimo os seguintes itens:

- Programa de Recrutamento e seleção de pessoal;
- Programa de treinamento e reciclagem;
- detalhamento da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central;
- planejamento das atividades para levantamento da árvore de atendimento (FAQs) e scripts,



além da forma de incorporação desses na operação do atendimento;

- planejamento, com cronograma, de implantação das estruturas física e tecnológica;
- cronograma para implantação das atividades de controle e gestão do contrato, como, por exemplo, os painéis B.

**3.52.** O Plano de Trabalho deverá ser apresentado na primeira reunião da comissão de fiscalização do Contact Center, logo após a assinatura do contrato de prestação do serviço. Sua apresentação e devida aprovação (comissão de fiscalização) serão condicionantes para a expedição da ordem de serviço de implantação.

**3.53.** Ao final da fase de implantação deverão ser entregues:

- o parque de equipamentos e infraestrutura tecnológica, com seus respectivos testes operacionais devidamente aferidos pela equipe gestão e fiscalização do contrato;
- o(s) prédio(s) onde será instalada o Contact Center deve estar devidamente atestado pela gestão e fiscalização do contrato;
- a entrega de mobiliário e da infraestrutura física devidamente aferidos pela gestão e fiscalização do contrato; os funcionários devidamente treinados;
- a operação do teleatendimento receptivo e URA, em pleno funcionamento;
- a operação do atendimento multimeios (e-mail, sistemas, chat, carta e presencial), em pleno funcionamento;
- o Sistema de Gestão de Demanda funcional, para a integrar todos os canais de atendimento, permitindo o monitoramento em tempo real, pela metodologia Omnichannel;
- descrição do link de comunicação entre o ambiente computacional da empresa contratada e o ambiente da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

**3.54.** A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a



participação de outras unidades da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

**3.55.** A CONTRATANTE se reserva no direito de a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

**3.56.** No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à CONTRATANTE, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a CONTRATANTE autorizará o início da fase de operação.

**3.57.** Os atendimentos eletrônicos, os canais deverão estar disponíveis 24 horas ao dia, durante todos os dias do ano, como já é realizado por meio dos sistemas de Ouvidoria.

**3.58.** Assim, a disponibilidade dos serviços será como apresentada a seguir:

- Teleatendimento Eletrônico via URA: todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais;
- Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo: de segunda-feira à sexta-feira 8:30 às 17:30, exceto em feriados nacionais;
- Atendimento chatbot/webchat: o chatbot atenderá todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais. O serviço de webchat (atendimento humano), por sua vez, ficará disponível de segunda-feira à sexta-feira das 8:30 às 17:30, exceto em feriados nacionais;
- Atendimento às demandas recebidas dos sistemas internos e externos: serão registrados 24 horas durante todos os dias do mês, sendo tratadas de segunda-feira à sexta-feira 8:30 às 17:30, exceto em feriados nacionais;
- Atendimento às demandas recebidas por e-mails corporativos: serão registrados 24 horas durante todos os dias do mês, sendo tratadas de segunda-feira à sexta-feira 8:30 às 17:30, exceto em feriados nacionais;
- Os serviços de supervisão serão prestados pela empresa contratada de segunda-feira à sexta-feira, das 8:30 às 17:30, exceto em feriados nacionais, exigindo-se regime de plantonista



24 horas, todos os dias do ano, para resolução de problemas operacionais no Sistema de Gestão de Demanda e seus demais sistemas complementares.

### **3.59. Níveis de Atendimento e outros serviços previstos**

Os serviços oferecidos ao cidadão por meio de uma Central de Atendimento possuem níveis de baixa a alta complexidade técnica, podendo tratar de informações básicas, como acessar um sistema para emissão de documentos, a casos que envolvam questionamentos sobre licitações, contratos e decisões políticas específicas da instituição atendida.

Assim, é comum o estabelecimento de níveis de atendimento que deem vazão a todo esse conjunto de informações, que devem ser respondidas com precisão e clareza ao Cidadão.

Outro grupo de serviços, não envolvidos diretamente com o atendimento, mas com a supervisão desses trabalhos, ou mesmo relacionadas às questões de recursos humanos e ao gerenciamento do contrato, também devem ser contemplados na contratação prevista neste Termo de Referência, visando o suporte operacional e tecnológico dos serviços de Contact Center.

45

#### **3.58.1. Atendimento de 1º Nível**

**3.58.1.a.** As atividades previstas nesse nível de atendimento são:

- realizar o teleatendimento receptivo e ativo, além dos atendimentos via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento;
- realizar o teleatendimento ativo para consultas ou aplicação pesquisas de satisfação da Prefeitura;
- prover o usuário de informações sobre andamento de processos em geral e todas as documentações entregues ao órgão por meio dos sistemas corporativos;
- prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- cumprir as determinações e os padrões de qualidade de atendimento previstos no termo de referência;



- administrar e dar encaminhamento a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- registrar no Sistema de Gestão de Demanda todas as ligações atendidas, assim como aquelas manifestações advindas via multimeios, identificando cada pleito ou situação colocada pelo usuário, exceto aqueles atendimentos que entrarem diretamente como de 2º nível;
- registrar na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR da OGU/CGU todas aquelas demandas que não foram solucionadas com o atendimento de 1º Nível
- registrar, abrir e encaminhar Ordens de Serviços para atendimento de 2º nível;
- divulgar e encaminhar pesquisa de satisfação ao usuário, ao final de cada atendimento realizado;
- encaminhar relatório individual de suas atividades mensais, propondo melhorias para o atendimento aos usuários.

**3.58.1.b.** Nesse nível do atendimento, as atividades deverão ser realizadas por Atendentes de Contact Center com a seguinte qualificação mínima:

- conhecimento básico de informática;
- fluência verbal, boa dicção e audição, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros; capacidade de interpretação e compreensão de informações;
- capacidade de relacionar as informações recebidas com roteiros de atendimento.

**3.58.1.c.** A composição e o dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos



trabalhos de Atendimento de 1º Nível será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste Termo de Referência.

### **3.58.2. Atendimento de 2º Nível**

#### **3.58.2.a.** As atividades previstas nesse nível de atendimento são:

- receber, registrar, dar tratamento e responder às demandas abertas nos sistemas de atendimento da Prefeitura e junto à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR;
- receber, analisar e prover soluções quanto aos questionamentos recebidos do atendimento de 1º nível, com base em consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com os profissionais indicados pelos diversos setores da Prefeitura para apoiar a Central de Atendimento, denominados de Pontos Focais de Atendimento (PFA);
- solicitar ao 1º Nível de Atendimento o contato ativo com o usuário quando necessário;
- registrar, abrir e encaminhar Ordens de Serviços às áreas técnicas da Prefeitura sobre assuntos não contemplados nos manuais normativos e operacionais, banco de soluções e experiência de atendimento, ou de alta complexidade, que requeiram, por exemplo, decisões de caráter político, sigilo e envolvimento da alta direção da Prefeitura;
- controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos;
- comunicar, através de relatórios mensais de atividades, os problemas que requeiram maiores estudos para sua solução definitiva.
- Monitorar e controlar os prazos das demandas de 2º Nível;
- Propor a inclusão de melhorias aos bancos de conhecimento.

**3.58.2.b.** Nesse nível do atendimento, as atividades deverão ser realizadas por Analistas de Contact Center com a seguinte qualificação mínima:



- domínio de microinformática, Windows e Office básico;
- fluência verbal, boa dicção e audição, clareza e objetividade na linguagem escrita;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- capacidade de síntese;
- autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros; capacidade de interpretação e compreensão de informações;
- dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

**3.58.2.c.** A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Atendimento de 2º Nível será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste termo de referência. Entretanto, parte da equipe deverá ser locada em Pouso Alegre para o atendimento presencial, que ocorrerá na Sede da Prefeitura, em quantidade suficiente para perfeita execução do serviço, a ser determinado pela CONTRATANTE.

### **3.58.3. Gerenciamento e Supervisão de Sistemas**

**3.58.3.a.** As atividades previstas nesse tipo de serviço são:

- gerenciar e supervisionar a implantação, a regularidade, a qualidade e a eficiência do Sistema de Gestão de Demanda e interoperabilidade desse com os demais sistemas em uso para atendimento aos usuários e gestão dos serviços da Prefeitura, especialmente, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, o SEI e Chatbot;
- atuar com proatividade, elaborando medidas capazes de melhorar desempenho diário do Sistema de Gestão de Demanda;
- manter acompanhamento de metas mensais de desempenho e qualidade do Sistema de Gestão de Demanda, aplicar opinião, motivar a equipe envolvida, criando estratégias para superação de resultados;



- gerenciar conflitos sob sua responsabilidade e construir clima organizacional sadio;
- gerir os registros das manifestações dos usuários em banco de dados do Sistema de Gestão de Demanda, considerando os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados;
- elaborar relatórios técnicos mensais apresentando o desempenho do Sistema de Gestão de Demanda, contendo o tratamento e as soluções aos problemas detectados;
- garantir a segurança das informações da Prefeitura e dos usuários de seus serviços;
- auxiliar a criação, melhoria e implementação de scripts de atendimento;
- auxiliar na melhoria contínua do(s) fluxo(s) de processo(s) de atendimento, implantando perfis de uso no sistema;
- dar suporte aos usuários quando estiverem com dúvidas no uso do sistema;
- realizar levantamento das necessidades da Ouvidora e de outras áreas atendidas pela Central, quanto ao atendimento e uso do Sistema de Gestão de Demanda;
- elaborar, manter e implementar melhorias constante em painéis BI para monitoramento e controle da quantidade dos atendimentos, bem como dos parâmetros de desempenho e qualidade de cada atendimento. Esse monitoramento deverá ser realizado online, ou seja, atualização sempre que for gerado um registro, e ao longo de toda a operação da Central de Atendimento.

**3.58.3.b.** As atividades de gestão e supervisão de Sistemas de Contact Center devem ser realizadas por profissionais com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access), Power BI;
- criatividade na implantação de inovações de sistemas e desenvoltura na busca de novas soluções;



- capacidade em trabalhar com diferentes demandas sem prejudicar o resultado da solução como todo;
- habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

**3.58.3.c.** A composição e o dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Gerenciamento e Supervisão de Sistemas será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste Termo de Referência. Entretanto, deverá ser locada em Pouso Alegre parte dessa equipe para que haja a interação operacional com a equipe de tecnologia de informação e sistemas da Prefeitura.

#### **3.58.4. Supervisão Operacional**

**3.58.4.a.** As atividades previstas nesse tipo de serviço são:

- supervisionar o atendimento realizado pelas equipes dos Atendimentos de 1º e 2º Nível, atestando o nível do serviço prestado e a avaliação feita pelo usuário, adotando providências quando necessário quanto a conduta e conhecimento técnico do atendente;
- organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes e analistas responsáveis pelo teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios, bem como retorno das solicitações de Ouvidoria;
- efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das posições de atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- atuar com pró-atividade na identificação de falhas e oportunidades de melhoria da qualidade e da eficiência do atendimento;
- atuar pró-ativamente na resolução de problemas; apoiar e orientar as equipes de 1º e 2º níveis; manter as equipes de 1º e 2º níveis capacitadas;



- gerenciar materiais de expediente, estrutura física e equipamentos para o pleno funcionamento do atendimento de 1º e 2º Nível;
- realizar feedbacks tempestivos aos atendentes de 1º e 2º Níveis, visando orientá-los quanto a busca contínua da melhoria do atendimento, notadamente aqueles que apresentarem inconsistências nos serviços prestados;
- supervisionar a conclusão das manifestações enviadas as áreas e unidades técnicas da Prefeitura, mitigando todo e qualquer atraso, apoiando no atendimento aos pleitos abertos, garantindo a padronização das respostas quando possível, esclarecendo dúvidas e propondo o equacionamento de questões técnicas complexas quando devidamente solicitado pela área técnica;
- supervisão e comunicação administrativa e funcional da empresa contratada junto a Prefeitura;
- diagnosticar as manifestações repetitivas e apoiar a Prefeitura na construção de soluções para essas ocorrências, elaborando planos e projetos de melhoria do atendimento dos usuários;
- construir, consolidar e complementar os FAQs, Scripts e fluxos de atendimentos para implantação do Contact Center;
- manter acompanhamento de metas mensais das atividades operacionais de atendimento, motivar a equipe e criar estratégias para superação de resultados;
- gerenciar conflitos relacionados ao atendimento e à sua equipe, e construir clima organizacional sadio;
- elaborar processo de faturamento dos serviços realizados;
- gerenciar os serviços prestados pela Central de Atendimento, garantindo total aderência às exigências legais e administrativas previstas em Contrato.

**3.58.4.b.** As atividades de supervisão Operacional de Contact Center devem ser realizadas por profissionais com a seguinte qualificação mínima:



- domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access); fluência verbal, boa dicção e audição;
- clareza e objetividade na linguagem escrita; capacidade de síntese;
- dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua dos níveis e dos serviços;
- habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- inteligência emocional para lidar nas atividades de articulação;
- habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- Experiência comprovada no gerenciamento e supervisão de serviços de Contact Center.

**3.58.4.c.** A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Supervisão Operacional será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos nesse Termo de Referência. Entretanto, uma parte dos profissionais envolvidos nessa tarefa, deverão ter locação obrigatória em Pouso Alegre, junto à Ouvidoria da Prefeitura, especificamente nas atividades de inteligência, Back Office e de relacionamento com o cliente.

**3.59.** Para tanto, deverão ser mantidos suporte aos sistemas com as seguintes atividades



mínimas:

- realizar de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;
- instalar e manter softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
- manter configurados os equipamentos de dados;
- instalar e manter cabeamento estruturado;
- monitorar o desempenho da plataforma de comunicação;
- assegurar o acesso à internet e intranet;
- assegurar a compatibilidade entre os sistemas de teleatendimento da CONTRATADA;
- melhorar e preparar diagramas de fluxo, mapeamento de processos de atendimento;
- manter atualizada a documentação dos serviços realizados.

**3.60.** O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

**3.61.** Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

**3.62.** A Contratada deverá apresentar o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal" e o "Programa de Treinamento e Reciclagem", que comporão o "Plano de Trabalho" a ser validado pela CONTRATANTE.

**3.63.** Para admissão de novos funcionários que comporão as categorias profissionais para o atendimento do objeto do presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá observar os critérios de avaliação que constarão no "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a verificação dos níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.



**3.64.** Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na Portaria nº 9, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), deverão ser feitos por instrutores especializados e custeados integralmente pela CONTRATADA.

**3.65.** O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação.

**3.66.** Os treinamentos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos aos serviços e procedimentos operacionais da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, inicialmente, serão realizados pela CONTRATANTE e, em caso de necessidade, replicados pela CONTRATADA após validação e com a supervisão técnica da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

**3.67.** Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação, procedimentos internos da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre ou em caso de expansão da demanda que acarretem aumento justificado do número de profissionais envolvidos, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais, ficando a CONTRATADA, nestes casos, responsável por todas as demais despesas como treinamento dos seus profissionais, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais, equipamentos, transporte, refeições ou equivalentes.

**3.68.** Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços terão seus custos inteiramente cobertos pela CONTRATADA.

**3.69.** O programa de capacitação dos profissionais que atuam e suportam a Central de Atendimento deverá ser executado pela CONTRATADA.

**3.70.** A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir ao Prefeitura Municipal de Pouso Alegre acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- agenda mensal dos treinamentos;



- cursos e treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
- metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- avaliação do aproveitamento;
- ações corretivas e ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

**3.71.** A CONTRATADA deverá disponibilizar no Contact Center, sempre que necessário, uma sala para treinamento e instrução de curto período com microcomputadores, todos com acessos semelhantes ao das posições de atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, para que possam ser executados os treinamentos mencionados anteriormente.

**3.72.** A CONTRATADA deverá ainda realizar, obrigatoriamente e independente de solicitação do CONTRATANTE, atividades de capacitação para os seguintes eventos:

- implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento;
- atualização e alterações processadas nos roteiros/procedimentos.

**3.73.** Os serviços oferecidos ao cidadão por meio do Contact Center possuem níveis de baixa a alta complexidade técnica, podendo tratar de informações básicas, como acessar um sistema para emissão de documentos, a casos que envolvam questionamentos sobre licitações, contratos e decisões políticas específicas da instituição atendida.

**3.74.** Assim, é comum o estabelecimento de níveis de atendimento que deem vazão a todo esse conjunto de informações, que devem ser respondidas com precisão e clareza ao Cidadão.

**3.75.** Outro grupo de serviços, não envolvidos diretamente com o atendimento, mas com a supervisão desses trabalhos, ou mesmo relacionadas às questões de recursos humanos e ao gerenciamento do contrato, também devem ser contemplados na contratação prevista neste TR, visando o suporte operacional e tecnológico dos serviços de Contact Center.

**3.76.** A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos



de Supervisão Operacional será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos nesse TR. Entretanto, uma parte dos profissionais envolvidos nessa tarefa, deverão ter locação obrigatória em Pouso Alegre, junto à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, especificamente nas atividades de inteligência, Back Office e de relacionamento com o cliente.

**3.77.** Conforme pode ser observado no item que trata a disponibilidade dos serviços, alguns serviços da Central de Atendimento estarão disponíveis permanentemente. Portanto, estarão sendo produzidos dados sempre que houver atendimento a qualquer momento do dia, para tanto, os sistemas a serem implantados deverão ser capazes de realizar o monitoramento de seus equipamentos pelo período de 24x7.

**3.78.** Para que sejam disponibilizados os canais de atendimento pretendidos, a Contratada deverá implantar todos os sistemas que serão previstos no Termo de Referência para contratação.

**3.79.** Qualquer API ou equipamento previsto para integração com sistemas ou equipamentos da Prefeitura, deverá ser previamente aprovado pelo setor responsável pela tecnologia da Informação e sistemas informatizados, sendo a empresa responsável pela segurança de seus próprios sistemas e equipamentos de informática, incluindo os procedimentos como instalação, manutenção, atualização e o update dos softwares de antivírus e patches sob sua supervisão.

**3.80.** Somente usuários autorizados pela Prefeitura terão acesso às informações e aos dados, bem como aos equipamentos e à rede da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, desta feita, todos os acessos deverão atender às normas e políticas de tecnologia da informação em vigor na Prefeitura, estando inclusive prevista a emissão de termos de confidencialidade a todos os funcionários com atividades e acesso aos sistemas de suporte da Central de Atendimento.

**3.81.** Dados ou informações sobre usuários ou conteúdos na infraestrutura, quer possuídos, cedidos ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um fornecedor de serviços de aplicativos, não deverão ser divulgados a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, após análise por parte do gestor do contrato.

**3.82.** O uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos, deverá ser previamente aprovado pela Prefeitura. Assim, em outras ocasiões, o uso de



mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flash drives, etc., será estritamente proibido.

**3.83.** Para controle do serviço prestado será disponibilizado painel BI com todas as informações necessárias para verificação da conformidade e desempenho previstos no contrato.

**3.84.** Além disso, a qualquer momento será possível a solicitação, pelos gestores do contrato, de esclarecimentos e de melhorias na qualidade da apresentação das informações do painel de controle.

**3.85.** Ainda, deverão ser mantidos logs de auditoria completos, sistema operacional, conexões e ferramentas de monitoramento para verificação em tempo real do consumo de CPU, memória e disco; disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas; e disponibilidade dos links de comunicação e link de internet; disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados.

**3.86.** Vale ressaltar que cabe a Prefeitura Municipal de Pouso Alegre a reserva do direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões a qualquer tempo e da forma que lhe for mais conveniente, ressalvadas as vedações previstas nas legislações vigentes.

**3.87.** Quanto às Conexões que utilizem a Internet, estas deverão ser protegidas, utilizando-se tecnologias de criptografia, adotadas como padrão de mercado.

**3.88.** Considera-se como boa prática e, portanto, um requisito do serviço, proporcionar ao contrato flexibilidade e autonomia, dando à empresa o incentivo na busca de novas soluções de inovação e eficiência no processo de atendimento. Entretanto, a implementação de novas soluções estará condicionada a aprovação do gestor do contrato e das áreas de gestão da informação e tecnologia da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre, termo de referência e do contrato.

#### **4. GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE QUALIDADE**

**4.1.** O Gerenciamento do atendimento será realizado buscando o cumprimento indicadores que comprovem a Qualidade Objetiva e a Qualidade Subjetiva doserviço de atendimento.

**4.1.1.** A Qualidade Objetiva pode ser definida como o conjunto de características técnicas,



operacionais ou de performance de um serviço com a capacidade produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários, e neste contrato será medido:

- a. pelo Tempo Médio de Espera (TME) ou o tempo em que cidadão que busca o MInfra aguarda para ser atendido;
- b. pelo Nível de Funcionamento do Serviço (NFS) ou a porcentagem de transações atendidas em um determinado período;
- c. pelo Índice de Demandas Tratadas pelo 1Q Nível de Atendimento (IDT 1Q);
- d. pelo Índice de Demandas Tratadas pelo 2Q Nível de Atendimento (IDT 2Q);
- e. pelo Percentual de Demandas Tratadas dentro do Prazo de até 5 dias úteis (PDTP);
- f. pela Disponibilidade da Plataforma de Atendimento e Tecnológica (DPAT) ou período em que o serviço telefônico e os sistemas de suporte dos serviços ou atendimento ou mesmo o Sistema de Gestão de Demanda estiverem operacionais.

**4.1.2.** A Qualidade Subjetiva pode ser definida como o conjunto de traços latentes que expressam aspectos atitudinais ou de reação dos usuários diante de um serviço ou da experiência com esse, bem como a atitude final diante dos atributos desse serviço, que nesse contrato será medida.

- a. pelo Índice de Abandono (IAB) quantas vezes em que o cidadão desiste do atendimento requerido;
- b. pelo Índice de Reclamações do Atendimento (IRCL) ou relação da quantidade de reclamações sobre o atendimento da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre em razão do total de manifestações registradas no contact Center
- c. pelo Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA) que prevê avaliar o grau de satisfação quanto ao atendimento recebido junto à Prefeitura Municipal de Pouso Alegre em todos os canais. Após cada atendimento será realizada pesquisa para que o cidadão responda as perguntas relacionadas aos atributos de Confiabilidade, Tempestividade, Acessibilidade e Simplicidade, variando em uma escala likert de 0 a 5, de totalmente insatisfeito a totalmente



satisfeito.

**4.1.3.** Especificamente quanto ao Índice de Satisfação com o Atendimento, ele será obtido mediante instrumento de pesquisa aprovado conforme metodologia elaborada pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

**4.1.4.** O não atingimento das metas estabelecidas para cada um dos indicadores impactará no valor de faturamento mensal e a repetição do não atendimento poderá ensejar à prestadora de serviços sanções previstas neste TR.

**4.1.5.** O controle do desempenho de todos os parâmetros de atendimento deverá ser acompanhado em painel BI, disponível para a gestão e fiscalização do contrato e para gerência da contratada, com a finalidade do acompanhamento passo a passo dos serviços prestados, possibilitando ações de intervenção antes do fechamento do faturamento mensal do serviço.

**4.1.6.** A empresa contratada será monitorada quanto ao cumprimento ou não das metas, conforme descrição e pontuação apresentadas, conforme tabela a seguir. A pontuação será considerada para descontos no pagamento da fatura mensal dos serviços. Os descontos serão de até 20% no valor faturado, que corresponderão a 100 pontos recebidos ao longo do mês de faturamento.

**4.1.7.** Apresentação da pontuação pelo descumprimento das metas de cada indicador.

Item	Indicador	Meta	Período	Pontuação por avaliação Insatisfatória
1	TME	45 seg	Diário	45 seg < TME 60 seg => 0,1 ponto
				60 seg < TME 75 seg => 0,3 ponto
				TME > 75 seg => 0,5 pontos
2	IAB	≥5%	Diário	5% < IAB 7% => 0,1 ponto
				7% < IAB 9% => 0,3 ponto
				IAB > 9% => 0,5 pontos
3	NFS	85%	Diário	75% NFS < 85% => 0,1 ponto
				65% NFS < 75% => 0,3 ponto
				NFS < 65% => 0,5 pontos
4	IDT 1°	85%	Mensal	75% IDT 1° < 85% => 3,0 pontos
				65% IDT 1° < 75% => 6,0 pontos
				IDT 1° < 65% => 12,0 pontos
5	IDT 2°	85%	Mensal	75% IDT 2° < 85% => 3,0 pontos
				65% IDT 2° < 75% => 6,0 pontos
				IDT 2° < 65% => 12,0 pontos
6	PDTP	85%	Mensal	75% PDTP < 85% => 3,0 pontos



				65% PDTP < 75% => 6,0 pontos
				PDTP < 65% => 12,0 pontos
7	IRCL	2%	Mensal	2% < IRCL 4% => 3,0 pontos
				4% < IRCL 6% => 6,0 pontos
				IRCL > 6% => 12,0 pontos
8	DPAT	99	Diário	97% DPAT < 99% => 0,1 ponto
				95% DPAT < 97% => 0,3 ponto
				DPAT < 95% => 0,5 pontos
9	ISA	§ 80	Mensal	70% ISA < 80% => 3,0 pontos
				60% ISA < 70% => 6,0 pontos
				ISA < 60% => 12,0 pontos

**4.1.8.** Cada ponto, portanto, equivalerá a aproximadamente 0,1% a menos do valor a ser pago pelos atendimentos válidos em um mês e incidirá no valor global da fatura e não individualmente por canal de atendimento ou item de serviço.

**4.1.9.** Assim, a perda de pontuação no atendimento telefônico, irá repercutir no faturamento geral, pois para a Prefeitura, interessa o atendimento eficiente e com qualidade como um todo, não apenas em um canal específico.

**4.1.10.** Além disso, também haverá o controle da reincidência de baixas pontuações, conforme apresentado na tabela a seguir, por meio de sanções à empresa contratada.

**4.1.11.** As regras de sanções por não cumprimento dos padrões de desempenho e qualidade previstas o contrato.

Sanções	Regras
1. Advertência	1.1. Primeira de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos.
2. Multa	2.1 A partir de 2 meses consecutivos de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos (multa de 5% no faturamento do mês que deu causa).
	2.2. Primeira pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 10% no faturamento do mês que deu causa).
	2.3 Dois meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 15% no faturamento do mês que deu causa).
	2.4. Primeira pontuação maior que 50 (multa de 20% no faturamento do mês que deu causa).
3. Rescisão Contratual	3.1 Três meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50.
	3.2 Cinco meses alternados de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50.



## 5. DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

5.1. As despesas correspondentes à execução da presente licitação correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias.

FICHA	RECURSO	ORIGEM	DOTAÇÃO	DESCRIÇÃO
1706	próprio	Secretaria de Administraçãoe Finanças	02.008.0004.0123.0001.2058. 3339039000000000000.20010 01	Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica

## 6. DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

A modalidade licitatória adotada será o Pregão presencial com Registro de Preços, em conformidade com o Decreto Municipal nº 2.545/02, com a Lei Federal nº 10.520, de 17 de Julho de 2002, com Decreto Municipal 2.754/2005 de 11 de Agosto de 2005 e subsidiariamente com a Lei Federal nº 8666/93.

Nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520/02, são considerados bens e serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

Nesse desiderato, o decreto municipal estabelece que:

*Art. 2º. Pregão é a modalidade de licitação em que a disputa pelo fornecimento de bens ou serviços comuns é feita em sessão pública, por meio de propostas de preços escritas e lances verbais.*

O presente procedimento trata-se de serviços comuns, uma vez que as especificações foram objetivamente definidas por meio das especificações usuais de mercado.

Acerca da forma do pregão, temos que o presencial atenderá melhor os interesses licitatórios, pois se trata de prestação de serviços que demanda contato direto entre os serviços prestados pela contratada e a contratando.

Inicialmente, cumpre-nos entender que, no caso em tela, temos licitação para **“CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GA RANTIA DE**



## **ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO**”, contexto em que temos multiplicidade de serviços.

Ademais, salienta-se que o recurso utilizado para a presente contratação é de origem própria, e não da União, desobrigando a administração, nos termos do art. 1º, Decreto Federal nº 10.024/19, a licitar eletronicamente.

O sistema de registro de preços está explicitado nos §§ 1º e 6º do art. 15 da Lei n. 8.666/93, e o § 3º do citado artigo dispõe que o referido sistema será regulamentado por decreto. Da análise dos decretos regulamentadores do registro de preços (a exemplo, o como das doutrinas mais abalizadas Decreto n. 7.892/2013, em âmbito federal, e o Decreto n. 46.311/2013, no âmbito do Estado de Minas Gerais), bem acerca do tema, depreende-se que o sistema de registro de preços é cabível nas seguintes hipóteses:

I — quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; II — quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou a contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; III — quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade ou a programas de governo; IV — quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

Embora se tenha a relação de quantidades dos serviços a serem contratados, trata-se de quantidade estimada, que dependerá da demanda de serviços oriundos do ente público.

Da leitura das hipóteses citadas, justifica-se a adoção da modalidade **PREGÃO PRESENCIAL SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**.

### **7. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**7.1.** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade do vendedor, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei no 8.666/93.

**7.2.** A fiscalização da contratação será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará



ciência à Administração.

**7.3.** Serão os fiscais do (s) contrato (s) firmado (s), de acordo com o art. 67 da Lei 8.666/93, os servidores a seguir indicados, lotados na Secretaria Municipal de Administração e Finanças:

**a) Titular: Bruna Tosta Barreiro, matrícula 22.388, Gerente do Departamento de Gestão Patrimonial – Secretaria de Administração e Finanças;**

**b) Suplente: Leandro Gomes Silveira, matrícula 19.790 – Gerente de Departamento de Tecnologia da Informação – Secretaria de Administração e Finanças;**

**7.4.** Ao Gestor compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução da entrega do imóvel, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem no curso de sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, ou problemas observados, conforme prevê o art. 67, da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

## **8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

A presente licitação será do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, abrangendo os itens Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo, Atendimento Webchat, Atendimento via e-mail corporativo, Atendimento via SMS, Atendimento Presencial e via correspondências físicas e Ouvidoria, tendo em vista a necessidade técnica e econômica que pode ensejar prejuízo para o conjunto ou complexo a perda de economia de escala, nos termos da súmula 247 do TCU. Neste aspecto, a adoção do menor preço por lote é mais satisfatória do ponto de vista técnico, por manter a qualidade do empreendimento, na medida em que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de um mesmo administrador.

Com o maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, a maior interação entre as diferentes fases do serviço, a maior facilidade no cumprimento e não observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução do serviço em uma só pessoa e concentração da garantia dos resultados.

Há, ainda, economia de escala, pois implica em aumento de quantitativos e, por conseguinte, numa redução de preços a serem pagos pela Administração. Tal como afirma Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no parecer nº 2086/00, elaborado no processo nº194/2000 do TCDF.

*Não é, pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório [...] se, por exemplo, as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria*



*recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom*

*administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido.*

Desta forma, justifica-se a adoção do MENOR PREÇO POR LOTE.

## **9. DA JUSTIFICATIVA**

Temos observado a nível mundial a ampliação dos meios de comunicação, seja no âmbito profissional, pessoal, acadêmico e jornalístico. No mesmo ritmo, a expectativa de respostas rápidas e precisas desafiam os órgãos públicos e empresas privadas a buscarem soluções para atendimento dos anseios dos cidadãos, de clientes, e usuários em geral.

Atualmente, os modelos de comunicação tradicionais, principalmente atendimento telefônico por operador, não são capazes de atender e direcionar as ligações telefônicas, da mesma forma os demais meios de comunicação requerem uma mudança na tempo e na forma de responder as demandas.

Na busca de solução, a reclamações de dificuldade de atendimento telefônico e crescente demanda de comunicação por outros meios, iniciamos pesquisa sobre como outros órgãos públicos que tem grande demanda de usuários, bem como o setor privado tem enfrentado as questões.

A contratação de serviços de atendimento ao público – Contac Center, para a Prefeitura Municipal de Pouso Alegre decorre principalmente da responsabilidade da Administração Municipal em garantir a continuidade dos serviços de atendimento prestados aos cidadãos em geral e aos usuários dos serviços públicos do município, comeconomicidade e eficiência.

Dessa forma, a contratação do serviço de Contact Center a seguir especificado, é uma importante ação para o município de Pouso Alegre, visto que a natureza do objeto da contratação possibilitará padronização, atualização dos processos, celeridade e continuidade do atendimento, além de gestão eficaz da informação, com o conhecimento dos perfis dos nossos usuários e suas respectivas necessidades, permitindo assim, a melhoria dos serviços diretamente ligados ao objeto do contrato.

O Contact Center pretende também colaborar para maior agilidade e produtividade dos



servidores e dirigentes da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre no cumprimento primordial de suas atividades, bem como facilitar o exercício de suas atribuições e competências.

Ressalta-se que a falta de infraestrutura básica nas áreas de atendimento e serviços auxiliares compromete a agilidade dos trabalhos desenvolvidos, uma vez que se trata de atividades acessórias de extrema relevância para o suporte das autoridades administrativas das unidades, posto que, o atendimento aos cidadãos de maneira profissional e eficiente é esperado e orientado a toda administração pública, que deve estar imbuída do preceito básico de servir à sociedade brasileira.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO**

### **10.1. São obrigações da CONTRATADA:**

**10.1.1.** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

**10.1.2.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

**10.1.3.** Arcar com todos os custos de aquisição, instalação e manutenção dos equipamentos, mobiliários e imóveis necessários à prestação dos serviços.

**10.1.4.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

**10.1.5.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

**10.1.6.** Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante;



**10.1.7.** Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

**10.1.8.** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

**10.1.9.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

**10.1.10.** Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

**10.1.11.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

**10.1.12.** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

**10.1.13.** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

**10.1.14.** Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

**10.1.15.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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



**10.1.17.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

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

**10.1.19.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

**10.1.20.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

**10.1.21.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

**10.1.22.** Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017.

**10.1.23.** O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

**10.1.24.** Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.



**10.1.25.** Indicar formalmente e manter preposto, aceito pela Administração, para durante o período de vigência representá-la e responder pela fiel execução do contrato.

**10.1.26.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

**10.1.27.** A CONTRATADA deverá se reunir, quando solicitada, com a CONTRATANTE, para avaliar questões relacionadas ao acompanhamento da execução contratual, podendo, ambas as partes, respeitados os preceitos éticos da profissão, a qualquer momento, interagir para tratar de assuntos referentes ao desenvolvimento das atividades.

**10.1.28.** Reportar imediatamente a CONTRATANTE qualquer erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades contratadas.

**10.1.29.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou do acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará à CONTRATANTE o valor correspondente de acordo com instruções a serem fornecidas.

**10.1.30.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

**10.1.31.** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e recusar os materiais e equipamentos empregados que julgar inadequado.

**10.1.32.** Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a execução do objeto contratado.

**10.1.33.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.



**10.1.34.** Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

**10.1.35.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração Pública e da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

**10.1.36.** Fornecer à equipe de trabalho os equipamentos e o ferramental, com seus acessórios, necessários à execução contratual, assumindo a responsabilidade pelo transporte, guarda, carga e descarga dos mesmos.

**10.1.37.** Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATADA sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

**10.1.38.** Comunicar imediatamente ao gestor do contrato os eventuais casos fortuitos e/ou de força maior, impeditivos à perfeita execução contratual.

**10.1.39.** Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços (ex.: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos, sistema de atendimento, sistemas de gestão, sistema de base de conhecimento e link de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA).

**10.1.40.** Disponibilizar licenças de uso dos sistemas em número suficiente para o bom andamento dos serviços.

**10.1.41.** Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso e substituir os danificados em até vinte e quatro horas. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica.

**10.1.42.** Implantar, migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e continua dos sistemas de atendimento, de gestão e de base de conhecimento.



**10.1.43.** Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATADA, mediante eventual migração de informações e substituição do uso de seus sistemas de informação por sistemas de informação que a CONTRATANTE venha a adotar.

**10.1.44.** Elaborar e apresentar, com informações atualizadas em tempo real, painel gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados/acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

**10.1.45.** Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE.

**10.1.46.** Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.

**10.1.47.** Arcar com os ônus trabalhistas, impostos, encargos sociais, incluindo, despesas referentes à transporte aéreo, traslados, hospedagens, alimentação e pagamento de diárias, dentre outros afins, no atendimento a execução dos serviços descritos neste termo, durante toda a vigência contratual;

**10.1.48.** manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação que deu origem a contratação.

**10.1.49.** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

**10.2.** São obrigações da CONTRATANTE:

**10.2.1.** efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados no termo contratual;

**10.2.2.** prestar as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados;

**10.2.3.** documentar e notificar, por meio de comunicação impressa ou eletrônica, à Contratada, ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização;

**10.2.4.** assegurar o acesso dos empregados da Contratada, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devam executar os serviços;



**10.2.5.** realizar rigorosa conferência das especificações técnicas do objeto licitado pela Comissão de Recebimento designada, somente atestando os documentos da despesa quando comprovada a entrega total, fiel e correta dos bens e/ou serviços a que se referirem;

**10.2.6.** fiscalizar e acompanhar a execução do contrato sob todos os aspectos, inclusive, quanto ao fiel cumprimento das obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas da Contratada, relatando as irregularidades, quando for o caso;

**10.2.7.** cumprir as orientações e procedimentos técnicos especificados pela CONTRATADA para o bom funcionamento e operacionalidade do sistema;

**10.2.8.** notificar à CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da prestação dos serviços;

**10.2.9.** facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções;

**10.2.10.** No caso de descumprimento por parte da contratante e/ou terceiros autorizados, no que tange a -proteção e guarda dos softwares aplicativos e dos arquivos de dados do sistema aplicativo, pode a Contratante ser penalizada, conforme disposições da Lei 9609/98 e demais instrumentos normativos relativos à propriedade intelectual e segurança de software.

71

### **13. DA CONTRATAÇÃO E DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**13.1.** A eventual contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência dar-se-á por meio de Contrato Administrativo, a ser assinado com a empresa vencedora do certame, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da convocação para a sua celebração, discriminando cada item de prestação de serviços, conforme Minuta de Contrato a ser fornecida juntamente com o Edital de Licitação.

**13.2.** A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

### **14. DO PAGAMENTO**



**14.1.** O Município de Pouso Alegre efetuará o pagamento em até 30 (trinta) corridos dias da data do recebimento da nota fiscal devidamente atestada, salvo se houver alguma pendência em relação às certidões negativas, caso em que o prazo poderá ser acrescido até que aja a regularização das mesmas.

**14.2.** O Município, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo Fornecedor, nos termos deste Projeto Básico.

**14.3.** No caso de atraso de pagamento, desde que o Fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo Município encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

**14.4.** O valor dos encargos será calculado pela fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ , onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

## **15. DAS GARANTIAS DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**15.1.** O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**15.2.** No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

**15.2.1.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

**15.2.2.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.



**15.3.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**15.4.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

**15.4.1.** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

**15.4.2.** prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

**15.4.3.** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

**15.4.4.** obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

**15.5.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**15.6.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

**15.7.** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**15.8.** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**15.9.** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.



**15.10.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30(trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**15.11.** A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

**15.12.** Será considerada extinta a garantia:

**15.12.1.** com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

**15.12.2.** no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

**15.13.** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

## **16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**16.1.** São aplicáveis as sanções previstas no Capítulo IV da Lei Federal n.º 8.666/93 na Lei Federal n.º 10.520/02 e demais normas pertinentes.

**16.2.** A licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou fizer declaração falsa, estará sujeita à pena de declaração de inidoneidade até que sejam cessados os efeitos ou suspensão de seu direito de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até dois anos.

**16.3.** Será aplicada multa no valor de até 10% (dez por cento) do valor estimado do fornecimento, tanto à licitante, cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar e que venha a ser inabilitada por ter apresentado dolosamente documentos que seguramente não venham a atender às exigências editalícias, como às demais licitantes que deem causa a tumultos durante a sessão pública de pregão ou ao retardamento dos trabalhos em razão de



comportamento inadequado de seus representantes.

**16.4.** Salvo ocorrência de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificada e comprovada, ao não cumprimento, por parte da(s) proponente(s) vencedora(s), das obrigações assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, nos termos dos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, as seguintes penalidades:

I - Advertência, sempre que for constatada irregularidade de pouca gravidade, para a qual tenha(m) a proponente(s) vencedora(s) concorrida diretamente, ocorrência que será registrada no Cadastro de Fornecedores do Município de Pouso Alegre;

II – Multa de até 1% (um por cento), por dia de atraso na entrega dos materiais, calculada sobre o valor da parcela contratada, até o limite de 10 dias, atrasos superiores a este, aplicar-se-á o disposto no inciso III;

III – Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, na hipótese de descumprimento total do contrato;

IV – Na hipótese de rescisão do contrato, além da possibilidade de aplicação da multa correspondente, poderá haver a suspensão ao direito de licitar com o Município de Pouso Alegre, bem como o impedimento de com ela contratar, pelo prazo de até dois anos.

V – Declaração de inidoneidade, quando a proponente vencedora deixar de cumprir com as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou culposa.

Parágrafo Primeiro - As multas serão, após regular processo administrativo, cobradas administrativa ou judicialmente;

Parágrafo Segundo - As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, conseqüentemente a sua aplicação não exime a(s) proponente(s) vencedora(s) de reparar os eventuais prejuízos que seu ato venha a acarretar ao Município;

**16.5.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pela Administração caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, ficando sujeito, a critério da Administração e garantida a prévia defesa, às penalidades estabelecidas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei Federal nº. 8.666/93 e multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do ajuste.

**16.6.** Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o



retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei 10.520/02, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

**16.7.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a aplicação das outras.

Pouso Alegre, 23 de fevereiro de 2021.

Julio Cesar da Silva Tavares



### ANEXO III

#### **MODELO – DECLARAÇÃO**

....., inscrita no CNPJ/MF o nº ....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade RG nº ..... e inscrito no CPF/MF sob o nº ....., DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de Outubro de 1.993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1.999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

.....

(local e data)

.....

(representante legal)

(Obs.: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)



## ANEXO IV

### MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 199/2021**

**ATA DE REGISTRO DE PREÇO Nº \_\_\_\_ / \_\_\_\_**

**DETENTORA:**

Aos **XX** dias do mês de **XXXX** de **XXXX**, o **MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG**, pessoa jurídica de direito público interno, sediado na ....., ....., Centro, cadastrado junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob nº 18.675.983/0001-21, neste ato representado pelo **Secretário Municipal de Administração e Finanças**, ....., devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (CPF/MF) sob o nº ....., portador da Cédula de Identidade RG nº ....., nomeada pela Portaria nº ....., de ....., publicada em ....., e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pelo Decreto nº ....., de ....., publicado em ....., nos termos da Lei nº 10.520/02, do Decreto nº 7.892/13; do Decreto nº 3.555/00; do Decreto no 5.450/05; do Decreto nº 3.722/01; aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e as demais normas legais correlatas; em face da classificação das propostas apresentadas no **Pregão Presencial para Registro de Preços nº 23/2021**, resolve REGISTRAR OS PREÇOS para a eventual contratação dos itens a seguir elencados, conforme especificações do Termo de Referência, tendo sido, os referidos preços, oferecidos pela empresa ....., inscrita no CNPJ sob o nº **XXXX**, com sede na **XXXX**, CEP **XXXX**, no Município de ....., neste ato representada pelo(a) Sr(a). **XXXX**, ....., portador da Cédula de Identidade RG nº e devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (CPF/MF) sob o nº, Respeitando os termos do Edital referido, a proposta da **DETENTORA**, e as cláusulas seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E VALOR**

1.1. O objeto desta Ata é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO.**

1.2. O valor total da Ata é de **R\$ .... (.....)**, divididos conforme especificações do Termo de



Referência e quantidades estabelecidas abaixo:

1.3. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do Registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES**

2.1. Constituem-se participantes os seguintes órgãos:

**a) Secretaria Municipal de Administração e Finanças.**

2.2. Não caberá adesão a esta ata.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

3.1 A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contado de sua assinatura, de acordo com o art. 15, § 3º, inciso III, da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS E REAJUSTE DOS EVENTUAIS CONTRATOS**

4.1. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei no 8.666, de 1993.

## **CLÁUSULA QUINTA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO**

5.1. O prestador terá o seu registro cancelado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo específico, quando:

5.1.1. Não cumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

5.1.2. Não retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, ou não assinar o contrato, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

5.1.3. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei no 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei no 10.520, de 2002.



5.1.4. Caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

5.1.5. Por razões de interesse público;

5.1.6. A pedido do prestador.

5.2 Em qualquer das hipóteses acima, o órgão gerenciador comunicará o cancelamento do registro do prestador aos órgãos participantes, se houver.

## **CLÁUSULA SEXTA - DA CONTRATAÇÃO COM OS PRESTADORES**

6.1. A contratação com o prestador registrado observará a classificação segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva da licitação que deu origem à presente ata e será formalizada mediante Instrumento Contratual, conforme disposto no artigo 62 da Lei no 8.666/93, e obedecidos os requisitos pertinentes do Decreto no 7.892/2013.

6.2. O órgão convocará a prestadora com preço registrado em Ata para, a cada contratação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, efetuar a retirada da Nota de Empenho/assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e na Ata de Registro de Preços.

6.3. Esse prazo poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do prestador e aceita pela Administração.

6.4. Previamente à formalização de cada contratação, o Município realizará consulta ao SICAF para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação.

6.5. A Contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões contratuais que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.6. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

6.7. A Contratada deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com



as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

7.1. Cada contrato firmado com o prestador terá vigência de **12 (doze)** meses.

## **CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO**

8.1. Durante a vigência de cada contratação, os preços serão fixos e irrevogáveis, assegurado o direito ao equilíbrio econômico-financeiro, nos casos e condições previstos no respectivo edital.

## **CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DO CONTRATADO**

9.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão seguir as normas descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do edital.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

10.1. O recebimento dos objetos assim como sua fiscalização deverão seguir o exigido no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do edital.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PAGAMENTO**

11.1. O pagamento dar-se-á nos moldes descritos no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do edital.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. São aplicáveis as sanções previstas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do edital.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. Integram esta Ata de Registro de Preços, independentemente de transcrição, o Edital, o Termo de Referência e a proposta da empresa.

13.2. Nos casos omissos aplicar-se-ão as disposições constantes da Lei no 10.520/02, do



Decreto no 5.450/05, do Decreto nº 3.555/00, do Decreto no 7.892/2013, do Decreto no 3.722/01, da Lei Complementar no 123/06, e da Lei no 8.666/93, subsidiariamente.

13.3. O foro para dirimir questões relativas a presente Ata será o de Pouso Alegre – MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.4. As despesas correspondentes a execução do presente contrato correrão por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

FICHA	RECURSO	ORIGEM	DOTAÇÃO	DESCRIÇÃO
1706	próprio	Secretaria de Administração e Finanças	02.008.0004.0123.0001.2058. 333903900000000000.20010 01	Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica

Pouso Alegre/MG, .... de ..... de 2021.

**SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

**DETENTORA**



## ANEXO V

### MINUTA DO CONTRATO Nº XX/2021

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 199/2021**

**CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG**

**CONTRATADA:**

Aos ..... dias do mês de ..... do ano de 2021 (dois mil e vinte um), nesta cidade de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, as partes de um lado o **MUNICÍPIO DE POUSO ALEGRE/MG**, pessoa jurídica de direito público interno, sediado na ....., Centro, cadastrado junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob nº ..... neste ato representado pelo **Secretário Municipal de Administração e Finanças**, Sr. ...., devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (CPF/MF) sob o nº ....., portador da Cédula de Identidade RG n.º M ....., nomeada pela Portaria no ....., de ....., publicada em .....e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pela Portaria n..... de....., publicada em .....denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa ....., pessoa jurídica de direito privado, sediada na ....., no Município de ....., Estado de ....., cadastrada junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF sob o nº ....., com Inscrição Estadual registrada sob nº ....., neste ato representado pelo Sr. ...., ....., ....., portador da Cédula de Identidade RG nº ....., inscrita no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF/MF sob o nº ....., doravante denominada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado celebrar o presente contrato, em face do resultado do **Pregão para Registro de Preços nº 23/2021**, que se regerá pela Lei nº 8666, de 21 de junho de 1993, bem como o Edital referido, a proposta da **CONTRATADA**, e as cláusulas seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO.**

1.1. O objeto do presente contrato é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE**



**ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO**, atendidas as especificações do termo de referência e demais disposições deste edital.

1.2. A **CONTRATADA** somente prestará os serviços por meio de ordem de serviço emitida pela secretaria requisitante.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

2.1. As despesas correrão por conta das respectivas dotações orçamentárias a seguir descritas:

<b>FICHA</b>	<b>RECURSO</b>	<b>ORIGEM</b>	<b>DOTAÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
1706	próprio	Secretaria de Administração e Finanças	02.008.0004.0123.0001.2058. 333903900000000000.20010 01	Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PRAZOS E CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

3.1. O prazo de vigência, objeto deste contrato, será de..... a contar da sua data de assinatura.

3.2. O adjudicatário deverá assinar o Contrato dentro do prazo de 5 (cinco) dias consecutivos, a partir do comunicado expedido pela Administração.

3.2.1. Nos termos do § 2º do art. 64 da Lei Federal n. 8.666/93, poderá a Administração, quando o convocado não aceitar ou não assinar o contrato, no prazo e condições estabelecidos, convocar os Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições da primeira classificada, inclusive quanto aos preços, ou revogar a licitação independentemente da cominação do art. 81 da Legislação citada.

3.2.2. O prazo concedido para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado durante o seu transcurso, pela parte, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

3.2.3. Fica designado como local para assinatura do Contrato a sede da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre – MG, situada na Rua dos Carijós, nº 45, Centro, na cidade de Pouso Alegre – MG, CEP 37550-050.



## **CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR**

4.1. O valor deste contrato é de R\$ ....., dividido conforme especificações do Termo de Referência e quantidades estabelecidas abaixo:

## **CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1. O Município de Pouso Alegre efetuará o pagamento em até 30 (trinta) corridos dias da data do recebimento da nota fiscal devidamente atestada, salvo se houver alguma pendência em relação às certidões negativas, caso em que o prazo poderá ser acrescido até que aja a regularização das mesmas.

5.2. O Município, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo Fornecedor, nos termos deste Projeto Básico.

5.3. No caso de atraso de pagamento, desde que o Fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo Município encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

5.4. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ , onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE EM EVENTUAIS CONTRATOS**

6.1. Os preços que vigorarão no ajuste serão aqueles ofertados pela licitante vencedora.

6.2. O (s) preço (s) ofertado (s) deverão incluir todos os custos diretos e indiretos da proponente, inclusive encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto licitado, e constituirá a única e completa remuneração pela sua execução.

**6.3. Os preços propostos serão fixos e irremovíveis pelo período de um ano.**

6.4. Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito, ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e



extracontratual, a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da empresa detentora da Ata e a retribuição do Município de Pouso Alegre/MG para a justa remuneração dos produtos poderá ser revisada, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico - financeiro inicial do contrato.

6.4.1. A revisão de preços do contrato se traduz em **condição excepcional** de ajuste financeiro, admitida a qualquer tempo, para, repondo perdas excessivas e imprevisíveis, restabelecer a relação entre encargos do contrato e retribuição pelo Município de modo a manter as condições essenciais de continuidade do vínculo contratual.

6.4.2. Para autorizar a revisão de preço, o desequilíbrio econômico-financeiro ocorrido deverá ser retardador ou impeditivo da execução do ajustado, o que ocorre quando a retribuição paga pelo Município não é suficiente para saltar a totalidade dos custos contratuais em virtude de ocorrência de fato excepcional.

6.4.3. Defasagens financeiras ao longo do contrato são admissíveis, fazendo parte da álea econômica ordinária, devendo ser suportadas pela contratada até a data-base do reajuste ou repactuação.

6.5. 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.

6.6. Na hipótese da CONTRATADA solicitar alteração de preço, a mesma terá que justificar o pedido, através de planilha detalhada de custos, acompanhada de documentos que comprovem a procedência do pedido, tais como: lista de preços de fabricantes, notas fiscais de aquisição de produtos, etc.

6.6.1. O pedido de revisão de preços obriga o detalhamento e a avaliação de todos os preços do contrato, constantes da respectiva planilha de custos, mediante pesquisa e comprovação documental pela contratada, podendo importar em aumento ou redução do valor contratado, conforme as constatações de oscilações apuradas.

6.6.2. Na hipótese de solicitação de revisão de preços pela **contratada**, esta deverá comprovar o desequilíbrio econômico-financeiro, em prejuízo da Municipalidade.



6.7. Fica facultado ao Município de Pouso Alegre realizar ampla pesquisa de mercado para subsidiar, em conjunto com a análise dos requisitos dos itens anteriores a decisão quanto à revisão de preços solicitada pela **empresa contratada**.

6.8. A eventual autorização da revisão de preços será concedida após a análise técnica e jurídica do Município de Pouso Alegre/MG, porém contemplará os serviços prestados a partir da data do protocolo do pedido no Protocolo Geral do Contratante, sendo lavrado termo aditivo.

6.8.1. Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a **contratada não poderá suspender a entrega dos objetos nem a execução dos serviços** e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.

6.8.2. O Município de Pouso Alegre/MG deverá, quando autorizada à revisão dos preços, lavrar Termo Aditivo com os preços revisados e emitir Nota de Empenho complementar inclusive para cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, em relação aos serviços prestados após o protocolo do pedido de revisão.

6.9. O novo preço só terá validade após parecer da autoridade competente e, para efeito de pagamento do serviço por ventura prestado entre a data do pedido de adequação, retroagirá à data do pedido de adequação formulado pela **contratada**.

6.10. O diferencial de preço entre a proposta inicial da **contratada** e a pesquisa de mercado efetuada pelo Município de Pouso Alegre/MG na ocasião da abertura do certame bem como eventuais descontos concedidos pela **contratada**, serão sempre mantidos.

6.11. Durante a vigência do contrato, o preço registrado não poderá ficar acima dos praticados no mercado. Por conseguinte, independentemente de convocação pelo Departamento de Suprimentos no caso de redução, ainda que temporária, dos preços de mercado, a **contratada** obriga-se a comunicar à unidade o novo preço que substituirá o então registrado.

6.12. Durante a vigência da ata de registro de preços, o valor global será mantido pela **contratada**.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

7.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão seguir as normas descritas no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do edital.



## **CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

9.1. São aplicáveis as sanções previstas no Termo de Referência constante do Anexo II do edital e Lei Federal 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO CONTRATUAL**

10.1. A rescisão contratual dar-se-á nos casos e termos previstos nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - TRANSMISSÃO DE DOCUMENTOS**

11.1. A troca eventual de documentos e cartas entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** será feita através de protocolo. Nenhuma outra forma será considerada como prova de execução de documentos ou cartas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ALTERAÇÃO**

12.1. A alteração de qualquer das disposições estabelecidas neste Termo de Contrato somente se reputará válida se tomadas expressamente em Instrumento Aditivo, que ao presente se aderirá, passando a dele fazer parte.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

13.1. O presente Termo de Contrato rege-se pelas disposições expressas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº 10.520/02 e pelos preceitos de direito público, aplicando-se, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - CONDIÇÕES GERAIS**

14.1. Todos os encargos sociais e trabalhistas, bem como tributos de qualquer espécie, que venham a ser devidos em decorrência do presente Termo de Contrato correrão por conta da **CONTRATADA**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DIREITO DAS PARTES**



15.1. Os direitos das partes contraentes encontram-se inseridos na Lei nº 8.666, de 21/06/93 e Lei nº 8.078 - Código de Defesa do Consumidor, e supletivamente no Código Civil Brasileiro.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO**

9.1. A fiscalização deverá seguir o exigido no Termo de Referência da(s) Secretaria(s) Requisitante(s) constante do Anexo II do edital.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO DOS OBJETOS**

17.1. O recebimento do(s) objeto(s) será feito pelo Município de Pouso Alegre/MG, nos termos dos artigos 73 a76 da Lei de Licitações.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO E DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Pouso Alegre/MG, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo de Contrato;

18.2. E por estarem justos e contratados, assinam o presente, por si e seus sucessores, em 03 (três) vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo arroladas.

18.3. Integram este contrato, independentemente de transcrição, o Edital, o Termo de Referência e a proposta da empresa.

Pouso Alegre/MG, ..... de ..... de 2021.

**CONTRATANTE**

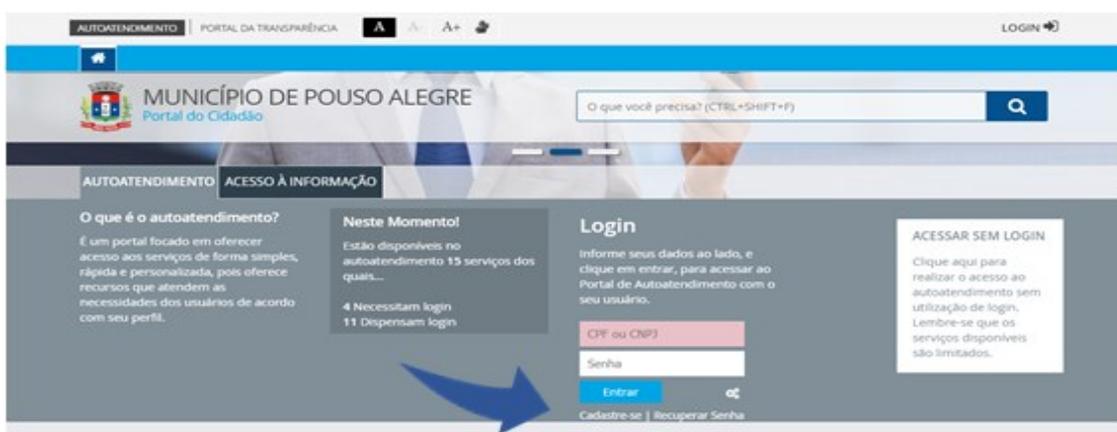
**CONTRATADA**



## ANEXO VI

## INSTRUÇÕES PARA EMISSÃO DE PROPOSTA ELETRÔNICA

Para acessar o programa de digitação das propostas on-line, é necessário acessar o site: <http://pousoalegre.atende.net>. Este é o portal de serviços do Município de Pouso Alegre e para se ter acesso a digitação das propostas se faz necessário acesso através de usuário e senha. O licitante deve *logar-se* no sistema para poder registrar a sua proposta. Para o primeiro acesso o licitante deve clicar na opção “cadastre-se” no canto direito, conforme imagem abaixo e seguir as etapas para realizar o cadastro.



*Importante: Ao Solicitar o seu cadastro, deve marcar a opção para a finalidade “Serviços do Portal do Cidadão”, assim que o acesso for criado você receberá a notificação por e-mail, contendo o login e a senha de acesso, acesso este que deverá ser liberado pela administração antes do primeiro login e caso a empresa deseje poderá ser solicitado após confirmação do e-mail através do telefone: (35) 3449-4023 ou então através do e-mail [editaispmpa@gmail.com](mailto:editaispmpa@gmail.com).*

**DIGITAÇÃO DAS PROPOSTAS** Ao acessar o site <http://pousoalegre.atende.net> a licitante deve realizar o *login*, conforme informado acima, clicar no ícone “FORNECEDORES” e em seguida “ENVIAR PROPOSTA DE LICITAÇÃO” clicando em “Acessar”, conforme ilustrado abaixo:

Nesta opção aparecerão todas as licitações que estão disponíveis para a digitação das propostas. A licitante deverá localizar e selecionar a licitação a qual irá participar e na ação “ADICIONA PROPOSTA” (representada por este ícone) registrar a sua proposta de preços incluindo obrigatoriamente o valor unitário e total e a MARCA e, quando houver, o MODELO.



Após a digitação das informações o cadastro da proposta deve ser confirmado na ação CONFIRMAR, localizada no canto inferior esquerdo da tela. Esta confirmação irá gerar o documento da proposta, o qual deverá OBRIGATORIAMENTE ser impresso e entregue dentro do envelope de proposta. Este documento impresso se faz necessário, pois na impressão da proposta é gerado o NÚMERO DO PROTOCOLO e a SENHA DO PROTOCOLO, dados estes que serão utilizados na abertura da licitação para importação da proposta digitada pela licitante. Obs. É aconselhado o uso dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome deixando ativado o aparecimento de pop-ups.

