



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DIVISÃO DE COMPRAS

Fis. nº _____

Proc. nº: 6009/2017

Rubrica: _____

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 134/2017

PROCESSO N.º.: 6009/2017

DATA DE RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES: 26/10/2017

HORÁRIO: 09:00 HORAS

O Município de Mauá, através do Sr. Secretário de Governo, fará realizar na Divisão de Compras, situado na Avenida João Ramalho, 205 – Vila Noêmia – Mauá/SP, CEP 09371-520, telefone: (11) 4512-7825 licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO**, para os serviços descritos no Anexo I deste Edital. O presente Pregão será processado e julgado em conformidade com as Leis Federais n.ºs 8.666/93 e 10.520/02, a Lei Complementar n.º. 123/06 alterada pela Lei Complementar n.º 147, de 7 de agosto de 2014, os Decretos Municipais n.º. 6783/05 e 7841/13, com as normas deste instrumento e demais normas legais atinentes à espécie.

Critério de julgamento: menor preço **GLOBAL**.

As despesas serão suportadas pela respectiva dotação orçamentária n.º.: **3.3.90.39**;

Constituem anexos do presente Edital e dele fazem parte integrante os seguintes documentos:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II	MODELO DE DOCUMENTO DE CREDENCIAMENTO
ANEXO III	MODELO DE PROPOSTA
ANEXO IV	MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO
ANEXO V	MODELO DE DECLARAÇÃO REFERENTE O ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO
ANEXO VI	MODELO DE DECLARAÇÕES
ANEXO VII	MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO
ANEXO VIII	MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO DE EMPRESA
ANEXO IX	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO X	TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
ANEXO XI	MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NADA DEVE À FAZENDA PÚBLICA DE MAUÁ
ANEXO XII	MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA ESTRUTURAL
ANEXO XIII	MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO PARA VISITA TÉCNICA

Os interessados em consultar o Edital e respectivos anexos deverão comparecer, até o dia anterior à data da sessão do pregão, na Divisão de Compras, sito à Avenida João Ramalho, 205, 1º andar - Vila Noêmia - Mauá – SP, no horário das 08:00 as 17:00, ou para retirá-lo pelo site: www.maua.sp.gov.br, devendo a empresa enviar o comprovante de retirada do edital via e-mail: cpl@maua.sp.gov.br, sob pena de não receber os comunicados, esclarecimentos, entre outros.

DO OBJETO

1. O presente pregão tem como objeto a **Contratação de empresa para prestação de implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, especializada na realização de ações de divulgação, pesquisa, suporte e atendimento receptivo 0800, utilizando-se dos recursos de informática, telefonia, Internet e mídia impressa integrada. Implantação por atendimento global, in loco, incluindo equipamentos, softwares, mobiliário e pessoal. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de comodato, conforme especificações e quantidades constantes do Anexo I.**

DA PARTICIPAÇÃO

2. Poderão participar da presente licitação, empresas que atenderem as exigências deste Edital.

2.1. Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação ou participar do contrato dela decorrente, as empresas:

- a) Estejam declaradas inidôneas (art. 87,IV da Lei nº 8.666/93);
- b) Impedidas de licitar e contratar com o Município de Mauá (art.87, III da Lei nº 8.666/93);
- c) Que possuam qualquer outro impedimento legal para tanto;
- d) Que não possuam em seu objeto social, ramo de atividade que seja compatível e pertinente ao objeto a ser licitado;
- e) Reunidas em consórcio.

2.2. Poderão participar da licitação os interessados, doravante designados licitantes, que atenderem a todas as exigências deste edital e de seus anexos.

2.3. A empresa licitante deverá ser representada fisicamente, por seus sócios ou seus representantes devidamente credenciados em sessão pública, sob pena da licitante não formular lances verbais e interpor recursos.

2.4. Não serão aceitas propostas via correio ou apresentação na Central de Atendimento.



DO CREDENCIAMENTO

3. DO CREDENCIAMENTO PARA MANIFESTAÇÃO NAS SESSÕES:

3.1. No dia, hora e local estipulados no presente Edital, os licitantes deverão estar representados por agentes credenciados, com poderes específicos para formular lances verbais, bem como para a prática de todos os atos inerentes ao certame, portando documento pessoal de identificação, documentação comprobatória dos poderes do credenciante, mediante a apresentação dos elementos a que se referem os subitens “3.1.2” e “3.1.3”, para credenciamento junto ao pregoeiro.

OBS: O credenciamento será efetuado no prazo estipulado no item 7.2, podendo as empresas participarem, desde que estejam presentes até este horário.

3.1.1. O documento de credenciamento deverá ser entregue ao pregoeiro juntamente com a respectiva cédula de identidade ou equivalente, em separado dos envelopes “PROPOSTA” e “DOCUMENTOS”.

3.1.2. O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida, devendo obrigatoriamente apresentar os dados constantes do Anexo II.

3.1.2.1. O documento de credenciamento deverá vir acompanhado de contrato social válido ou documento equivalente, que comprove os poderes de quem o está constituindo.

3.1.3. Se a licitante estiver representada por proprietário, sócio, dirigente ou pessoa de condição assemelhada, deverá apresentar documento comprobatório válido da sua condição, no qual estejam expressos os seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em nome daquela, também acompanhado de documento pessoal de identificação, estando neste caso, dispensado da apresentação do Termo de Credenciamento, objeto do Anexo II.

3.1.4. A inobservância dos termos do subitem 3.1.3. impedirá a licitante de formular lances verbais e interpor recursos.

3.1.5. O documento de identificação do representante legal ou de credenciamento será retido pelo pregoeiro e juntado ao processo licitatório.

3.1.6. Será indeferido o credenciamento sempre que não forem apresentados os documentos necessários à identificação do interessado ou demonstrada sua condição de representante legal do licitante, e dos poderes específicos para prática dos atos do pregão, como dar lances, manifestar a intenção de recorrer, desistir e renunciar a esse direito.

3.1.7. Os interessados em acompanhar as sessões de abertura dos envelopes que não tenham sido credenciados, poderão fazê-lo desde que não interfiram, de modo algum, no bom andamento dos trabalhos.

3.1.8. Nenhum interessado poderá representar mais de uma empresa;

3.1.9. Juntamente com o credenciamento os licitantes deverão entregar a Declaração de Cumprimento dos Requisitos Habilitatórios, objeto do Anexo IV, bem como, declaração de que se encontra enquadrada na condição de pequena empresa nos termos da legislação fiscal e societária, conforme modelo constante no Anexo VIII.

3.1.10. A não apresentação da Declaração de Cumprimento dos Requisitos Habilitatórios não será objeto de desclassificação do licitante, desde que, presente o representante credenciado, o faça, de próprio punho, antes do início dos trabalhos;

3.1.11. Quanto às microempresas e empresas de pequeno porte:

3.1.11.1 Apresentar Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº. 123/06 e suas alterações, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no Anexo VIII deste edital, e apresentada em SEPARADO dos envelopes nº. 01 (Proposta) e nº. 02 (habilitação).

3.1.12 . Apresentar juntamente com o credenciamento Declaração de Visita Técnica firmada por representante da empresa, devidamente credenciado, conforme Carta de Credenciamento, do Anexo XIII do presente edital, de que vistoriou o local referente ao serviço que será executado conforme especificações do Anexo I. Este documento deverá ser vistado pela Secretaria de Governo, conforme modelo apresentado no Anexo XII.

3.1.12.1. A VISITA TÉCNICA deverá ser agendada junto à Secretaria de Governo, pelo fone (11) 4512-7741 – A/C Sr. David Ramalho, pelo representante da empresa credenciado .

3.1.13. Finalizada a etapa de credenciamento, o Pregoeiro declarará encerrada esta fase e procederá ao recebimento dos envelopes que deverão conter as propostas comerciais e os documentos de habilitação, em invólucros separados, indevassáveis, lacrados e rubricados no fecho, contendo os dizeres conforme itens 05.1 e 05.2.

DAS DATAS DE RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES

4. Os interessados em participar do presente Pregão, deverão comparecer, no Paço Municipal -Divisão de Compras, 1º andar, com os envelopes “PROPOSTA” e “DOCUMENTAÇÃO” no dia e horários estabelecidos no preâmbulo deste edital, impreterivelmente.

4.1. Não será aceita, em hipótese alguma, a entrega de envelopes em desacordo com o item anterior.

DO CONTEÚDO DOS ENVELOPES

5. DOS ENVELOPES “PROPOSTA DE PREÇOS” E “DOCUMENTAÇÃO”

5.1. DO ENVELOPE 01 “PROPOSTA DE PREÇOS”: O envelope 01 deverá conter a Proposta de Preços, em envelope hermeticamente fechado, contendo em sua parte externa e frontal a seguinte identificação:

ENVELOPE Nº. 01 - “PROPOSTA DE PREÇOS”

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 134 / 2017

PROPONENTE:.....

5.2. DO ENVELOPE 02 “DOCUMENTAÇÃO”: O envelope 02 deverá conter a documentação exigida no item 6.2, em envelope hermeticamente fechado, contendo em sua parte externa e frontal a seguinte identificação:



ENVELOPE Nº. 02 – “DOCUMENTAÇÃO”

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 134 / 2017

PROPONENTE:.....

DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

6. Cada licitante deverá apresentar, simultaneamente, 02 (dois) envelopes, devidamente fechados e indevassáveis, no endereço, data e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital, com as respectivas identificações, conforme item 5, contendo:

6.1. DO ENVELOPE Nº. 01 – PROPOSTA DE PREÇOS: O envelope nº. 01 deverá conter a Proposta de Preços propriamente dita apresentada preferencialmente em única via, sem rasuras, emendas, ressalvas ou entrelinhas, em papel timbrado da licitante, com especificação em linguagem clara, completa e detalhada dos serviços ofertados, conforme especificações contidas no Anexo I, e que não dificulte a exata compreensão de seu enunciado e conterá:

- a) A indicação do(s) item (ns) ofertado(s), observadas as exigências estabelecidas neste instrumento, e os respectivos preços unitários e totais, em moeda nacional, expressos em algarismos e por extenso; computados todos os custos básicos diretos, bem como encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto do edital, tais como frete, combustível, embalagens, e demais concernentes à plena execução do objeto durante o prazo do contrato;
- b) Número deste Pregão;
- c) Razão social, endereço, CNPJ, Inscrição Estadual, telefone e fax do licitante;
- d) Prazo de início da execução dos serviços, em conformidade com o item “12” do presente edital;
- e) Prazo de Pagamento, em conformidade com o item “13” do presente edital;
- f) Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias corridos, contados da entrega dos envelopes contendo as PROPOSTAS DE PREÇOS;
- g) Nome e número do Banco, nome e número da agência e número da conta corrente da proponente.

h) Os preços ofertados devem ter como referência os praticados no mercado atacadista para pagamento em 30 dias da data de recebimento da fatura e ou da data do recebimento definitivo do produto / serviço pela unidade recebedora;

i) Prova de que a empresa vistoriou os locais de execução e tomou conhecimentos das condições de execução do objeto;

6.1.2. A licitante deverá apresentar proposta de menor preço global;

6.1.3. Para efeito de julgamento, havendo divergência entre o valor expresso em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso;

6.1.4. Só será aceito um preço global para o objeto;

6.1.5. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências essenciais deste edital e de seus anexos, que estejam em desconformidade com o critério indicado no Anexo I bem como as omissas e as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

6.1.6. Consideram-se exigências essenciais àquelas que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação de vontade do representante, e aquelas cujo desatendimento, nesse momento, possa representar desrespeito aos princípios da licitação;

6.1.7 Havendo falhas possíveis a serem sanadas, deverá o detentor da documentação ou representante legal credenciado fazê-lo, desde que não atrapalhe o andamento dos trabalhos ou atrase o julgamento das propostas.

6.2. DO ENVELOPE Nº. 02 - DOCUMENTAÇÃO: O envelope nº. 02 deverá conter a documentação relativa à habilitação, em conformidade com o previsto a seguir:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição dos seus administradores;
- c) Inscrição do Ato Constitutivo no caso de Sociedades Simples, acompanhada de 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) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação ocorrida no período do ÍNDICE DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA, publicado pelo INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICAS – IBGE, ou de outro indicador que o venha substituir. Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis publicados em Diário Oficial ou publicadas em jornais ou por cópias ou fotocópias extraídas do Livro Diário – devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou outro órgão equivalente – inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.

e.1) Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentados:

e.1.1) Sociedades regidas pela Lei nº. 6.404/76 (sociedade anônima): publicados em Diário Oficial; ou publicados em jornais de grande circulação; ou por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DIVISÃO DE COMPRAS

Fis. nº _____

Proc. nº: 6009/2017

Rubrica: _____

e.1.2) Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA): por fotocópia do livro Diário, inclusive com os termos de abertura e de encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente, ou por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

e.1.3) Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei nº. 9.317/96 – Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte “SIMPLES”: por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

e.1.4) Sociedade criada no exercício em curso: fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

e.1.5) Caso a escrituração contábil seja na forma eletrônica, deverá estar de acordo com o disposto na Resolução CFC nº 1.299/10 e Instrução Normativa nº 107/08 do DNRC, devendo ser apresentado:

e.1.5.a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis transcritas no Livro Diário Eletrônico, com os respectivos termos de abertura e de encerramento;

e.1.5.b) Comprovante de entrega da Escrituração Contábil Digital ao SPED Contábil (Recibo de Entrega de Livro Digital);

f) Cópia do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

g) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do interessado, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o pedido de inscrição;

h) Os interessados com sede em outro município que tenham filial no Município de Mauá, deverão também comprovar inscrição no Cadastro de Contribuinte deste Município;

i) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CPEND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por ela administrados.

j) Prova de regularidade de Débitos referentes a Tributos Estaduais expedida pela Secretaria Estadual da Fazenda, através da unidade administrativa da sede da licitante;

k) Prova de regularidade de débitos referentes a tributos Mobiliários em nome da empresa licitante, expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda ou Finanças da sede da licitante;

l) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste município, deverá apresentar declaração firmada pelo representante legal, sob as penas da Lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de Mauá, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada (anexo XI);

m) Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);

n) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa, nos termos da Lei Federal nº. 12.440/11;

o) Certidão Negativa de Pedido de Falência ou Concordata, expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica,

o.1) Empresas que estejam em recuperação judicial, será exigida a apresentação, durante a fase de habilitação, do 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;

p) Atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem o fornecimento de objeto similar conforme anexo I, sem exigência de comprovação de quantitativos mínimos;

q) Cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, a ser comprovado por meio de Declaração, sob as penas da lei, emitida pelo proponente, conforme modelo constante do Anexo V;

r) A empresa deverá declarar que, no momento da contratação, não está cumprindo pena por inidoneidade, sob as penas da Lei, conforme modelo constante do Anexo VI;

s) A licitante fica obrigada a declarar, sob penalidades cabíveis, a inexistência de fatos impeditivos para habilitação, conforme modelo constante do Anexo VII, que deverá ser em papel timbrado, se possuir;

6.2.2.1. Os documentos exigidos nas alíneas “i”, “j”, “k”, “m” e “n” acima, poderão ser apresentados também como “Certidão Positiva, com efeito, de Negativa”;

6.2.2.2. A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato ou seu substitutivo;

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

6.2.2.4. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, mediante apresentação de requerimento devidamente fundamentado e aceito pela Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa;



6.2.2.5. 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 à convocação dos licitantes, nos termos do artigo 4º inciso XXIII, da Lei 10.520/02;

6.2.3. Os documentos a que se refere o item "6.2" **deverão** ser apresentados por meio de cópia autenticada por cartório competente;

6.2.4. Em caso de documento expedido via Internet, a Comissão de Apoio Técnico, obrigatoriamente, verificará a sua veracidade junto ao respectivo Sistema Informatizado;

6.2.5. Os documentos solicitados no item "6.2", quando não constarem a sua validade expressa, serão aceitos pela P.M.M., quando emitidos com antecedência máxima de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua emissão;

6.2.6. As empresas com cadastro de fornecedor na Prefeitura do Município de Mauá ficam isentas de apresentar os documentos constantes nas letras "a" a "h" do item 6.2 "Documentação".

DA REALIZAÇÃO DO PREGÃO

7. São os seguintes os procedimentos a serem adotados para a realização do pregão propriamente dito:

7.1. No dia, hora, e local designados neste edital, os licitantes deverão estar legalmente representados ou por terceiros devidamente credenciados, com poderes específicos para formulação de lances verbais e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame conforme o modelo referencial indicado no Anexo II;

7.2. Instalada a sessão pública do pregão, após o credenciamento dos participantes, com duração de 15 minutos do início da sessão ou até que se credencie os participantes presentes, o pregoeiro procederá à abertura dos envelopes das propostas comerciais. Em seguida, será verificada a conformidade das propostas com os requisitos deste Edital;

7.3. Serão desclassificadas as empresas nos quesitos credenciamento, propostas e documentos que não atenderem às exigências essenciais do Edital, considerando-se com tais as que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação do proponente;

7.4. As propostas serão classificadas provisoriamente, em ordem crescente de preços;

7.5. Constará da ata os licitantes participantes, os preços oferecidos nas propostas apresentadas, as propostas eventualmente desclassificadas com a respectiva fundamentação, e a ordem de classificação provisória das propostas;

7.6. No caso de empate entre duas ou mais propostas escritas será realizado sorteio para determinação da ordem de oferta de lances;

7.7. No curso da sessão, uma vez definida a classificação provisória, o pregoeiro convidará individualmente os licitantes ofertantes de propostas de preços até 10% superiores a menor proposta, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais, em ordem decrescente de valor;

7.8. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas na alínea anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 03 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos;

7.9. Caso não se realizem lances verbais, será verificada a conformidade da proposta escrita de menor preço com o parâmetro de preço definido no item 08, bem como sua exequibilidade;

7.10. O pregoeiro abrirá oportunidade para a repetição de lances verbais, até o momento em que não haja novos lances de preços menores aos já ofertados, sendo proclamado pelo pregoeiro, o vencedor;

7.11. Não serão aceitos lances cujos valores forem iguais ou maiores ao último lance que tenha sido anteriormente ofertado;

7.12. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará na exclusão do licitante das rodadas posteriores de oferta de lances verbais relativos a este item, ficando sua última proposta registrada para classificação definitiva ao final da etapa;

7.13. O encerramento da fase competitiva dar-se-á quando, indagados pelo pregoeiro, os licitantes manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances;

7.14. Declarada encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro procederá à classificação definitiva das propostas, que será consubstanciada em ata;

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

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

7.16. Dentre as microempresas ou empresas de pequeno porte, a que melhor estiver classificada, poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado,

7.16.1. 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 Pregoeiro, sob pena de preclusão, aplicando-se a regra aos demais licitantes que se enquadrarem na hipótese do item 7.15.1;

7.16.2. Se houver equivalência de valores das propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem "7.15.1" será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer a preferência e apresentar nova proposta;

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

7.17. 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;

7.18. Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, retomar-se-ão, os procedimentos relativos à licitação, nos termos do 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 cujas propostas se encontrem no intervalo estabelecido no subitem “7.15.1”;

7.18.1. 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;

7.19. Concluída a fase de classificação das propostas, será aberto o envelope de documentação do licitante que foi classificado em primeiro lugar;

7.20. Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, o licitante classificado e habilitado será declarado vencedor;

7.21. Se o licitante desatender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame;

7.22. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias corridos para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes franqueada vista imediata dos autos;

7.22.1. Os recursos e contrarrazões deverão ser interpostos junto à Divisão de Compras, das 08h00 às 17h00 horas, de segunda a sexta-feira;

7.23. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

7.24. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante conforme prevista no subitem “07.23” importará na decadência do direito de recurso e a adjudicação do(s) objeto(s) licitado(s) pelo pregoeiro ao vencedor.

7.25. Decididos, quando for o caso, os recursos, o pregoeiro declarará o vencedor da licitação, encaminhando os autos do processo à autoridade competente para homologação do certame, adjudicação do objeto e convocação da licitante vencedora para retirada da ordem de serviço ou instrumento equivalente.

7.26. O licitante vencedor será convocado, para retirar a Ordem de Serviço, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis;

7.27. Quando o licitante vencedor convocado dentro do prazo de validade da proposta, não retirar a Ordem de Serviço, poderá ser convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para assumir a avença, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis;

7.28. Os envelopes contendo a documentação relativa à habilitação dos licitantes desclassificados e dos classificados não declarados vencedores permanecerão sob custódia da Administração, até expirar a data de validade das propostas;

7.29. Decorrido o prazo estabelecido no subitem antecedente, as licitantes deverão, mediante requerimento próprio, retirar os envelopes, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o qual os mesmos serão eliminados;

7.30. Serão inabilitadas as licitantes que apresentarem documentação incompleta ou com borrões, rasuras em partes essenciais, e desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do edital.

7.31. Nas situações previstas nos subitens “07.21” e “07.27” acima, o pregoeiro negociará diretamente com o proponente para que seja obtido o melhor preço;

7.32. Serão desclassificadas as propostas/documentação que não atenderem às exigências essenciais do Edital, considerando-se com tais as que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação do proponente.

DO JULGAMENTO

8. O julgamento do certame se dará pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

9. Além do recurso administrativo já referido neste Edital, dos atos administrativos decorrentes do processamento desta licitação caberão os recursos previstos pelos Decretos Municipais nº. 6783/05 e 7283/09, e pela Lei Federal nº. 8.666/93 observados os procedimentos aqui previstos.

DA HOMOLOGAÇÃO

10. Após o encerramento da fase de lances verbais, com o julgamento das propostas de preço na forma prescrita neste edital, proceder-se-á à abertura do envelope nº. 02 DOCUMENTAÇÃO, para análise dos documentos da licitante vencedora. Estando em conformidade com o edital a HOMOLOGAÇÃO do presente certame compete ao Secretário Municipal, conforme preâmbulo, o que ocorrerá logo após o julgamento e após o decurso dos prazos recursais ou a decisão dos recursos eventualmente interpostos.

10.1. A homologação do resultado desta licitação não obriga a Administração à aquisição do objeto licitado.

DA CONTRATAÇÃO

11. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante a assinatura de Contrato e a consequente emissão da Ordem de Serviço.

11.1. O contrato de serviço do objeto deste edital terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

11.2. Se, por ocasião da formalização do contrato, as certidões de regularidade de débito do adjudicatário perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Nacional, estiverem com os prazos de validade vencidos, esta Prefeitura verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos



autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção de tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada;

11.2.1. Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de dois dias úteis, comprovar a situação de regularidade de que trata o subitem 11.1, mediante a apresentação das certidões respectivas com prazo de validade em vigência, sob pena da contratação não se realizar;

11.3. Tratando-se de microempresa ou empresa de pequeno porte, cuja documentação de regularidade fiscal tenha indicado restrições à época da fase de habilitação, deverá comprovar, previamente a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a regularidade fiscal, no prazo de dois dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, sob pena de a contratação não se realizar, decaindo do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

11.3.1. Não ocorrendo a regularização prevista no subitem anterior, retomar-se-ão os procedimentos relativos a esta licitação, sendo assegurado o exercício do direito de preferência na hipótese de haver participação de demais microempresas e empresas de pequeno porte, cujas propostas de preços se encontrem no intervalo estabelecido no subitem "7.16.2".

11.3.2. Na hipótese de nenhuma microempresa e empresa de pequeno porte atenderem aos requisitos deste edital, será convocada outra empresa na ordem de classificação das ofertas, com vistas à contratação.

11.4. Quando o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar a situação regular de que trata o subitem 11.2, ou se recusar a celebrar a contratação, será convocado outro licitante na ordem de classificação das ofertas, e assim sucessivamente, com vistas à celebração da contratação.

DO SERVIÇO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

12. Os serviços deverão ter início em 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato;

12.1. Local de execução dos serviços : conforme descrito no Anexo I;

12.2. Os serviços deverão ser entregues de acordo com os padrões de acondicionamento, manuseio, transporte, validade, observadas as regras específicas fixadas no presente edital e na Ordem de Serviço ou instrumento equivalente;

12.3. Os serviços serão recebidos, provisoriamente, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da entrega, para posterior verificação da conformidade dos serviços com as especificações, quantidades e preço correspondentes;

12.4. A aceitação definitiva dar-se-á em 48 (quarenta e oito) horas, quando a Nota Fiscal será atestada por servidor/comissão devidamente credenciado para este fim e liberado o canhoto de recebimento;

12.5. Caso os serviços apresentem irregularidades, especificações incorretas e estejam fora dos padrões determinados ou fora do prazo de validade exigida, a unidade recebedora os notificará para regularização no prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O atraso na regularização dos mesmos acarretará a suspensão dos pagamentos, além das penalidades previstas neste Edital;

12.6. Não será admitida a entrega dos serviços pela Contratada sem que esta esteja de posse da Ordem de Serviço ou instrumento equivalente.

12.7. Não serão aceitas entregas parceladas, salvo com prévia autorização da Prefeitura sendo que, neste caso, o pagamento será liberado após o término da entrega dos serviços constantes na Nota de Empenho.

DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13. O pagamento será realizado em 30 dias, contados da data do atesto da nota fiscal e/ou do recebimento definitivo dos serviços pela unidade de destino dos mesmos, mediante a apresentação dos documentos fiscais legalmente exigíveis e devidamente atestados pelo servidor/comissão encarregada do recebimento.

13.1. Na ocorrência de necessidade de providências complementares por parte da Contratada, o decurso do prazo de pagamento será interrompido, reiniciando-se sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas, caso em que não será devida atualização financeira.

13.2. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal Eletrônica – NFE, conforme determinação da SEFAZ (Secretaria da Fazenda Paulista), no que se refere a venda a órgãos públicos.

13.3. É facultado à PREFEITURA efetuar os pagamentos através de depósito bancário, ficando o COMPROMISSÁRIO FORNECEDOR, obrigado a fornecer o nome do Banco e respectivo número da conta bancária. O atraso no pagamento, pela falta dessas informações será considerado de responsabilidade do fornecedor.

13.4. Não serão autorizadas antecipações de pagamento de qualquer espécie.

PENALIDADES

14. O licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inadequado ou fizer declaração falsa, estará sujeito à aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração, conforme previsto no artigo 7º da Lei nº. 10.520/02, observados os procedimentos contidos no Decreto Municipal nº. 6783/05.

15. Pela injustificada inexecução parcial ou total do objeto deste contrato, serão aplicadas à CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da rescisão contratual.

15.1. Advertência;

15.2. Multa:

a) Multa pela recusa da CONTRATADA em aceitar o pedido de ordem de serviço sem a devida justificativa aceita pelo CONTRATANTE, no valor equivalente a 10% do valor adjudicado;

b) Multa pela inexecução parcial do contrato, no valor equivalente a 10% sobre a parcela inexecutada, podendo o CONTRATANTE autorizar a continuação do mesmo;



- c) Multa pela inexecução total do contrato no valor equivalente a 20% sobre o valor do contrato;
- d) Multa no valor equivalente a 10% do valor total do contrato se o serviço for de má qualidade, ou em desacordo com as especificações propostas e aceitas pelo CONTRATANTE;
- e) Multa por atraso na entrega no valor equivalente a 0,5% do valor total da nota de empenho, para cada dia de atraso, não podendo ultrapassar a 20%;

15.3. Suspensão temporária de participar em licitação impedimento de contratar com a administração, conforme o disposto artigo 7º da Lei federal nº. 10.520/02, observados os procedimentos contidos no Decreto municipal nº. 6783/05;

15.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;

16. As multas são independentes entre si. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como das demais penalidades previstas em lei;

17. O valor das multas aplicadas poderá ser deduzido do pagamento da nota fiscal ou de garantia prestada nos termos do Artigo 56, da Lei Federal nº. 8.666/93, se não houver recurso ou se o mesmo estiver definitivamente denegado;

17.1. Caso não haja nota fiscal pendente de pagamento ou prestação de garantia, a empresa será notificada a efetuar o pagamento administrativamente, ou, havendo resistência, a cobrança dar-se-á judicialmente;

18. De acordo com a legislação Federal em vigor, é vedada a participação nesta Licitação de empresas que empreguem, de forma direta ou indireta, mão de obra infantil, exceto na condição de aprendiz a partir de 16 anos, considerando-se mão de obra infantil aquela exercida por menores de 16 anos. A constatação, a qualquer tempo, do uso de mão de obra infantil pela licitante que vier a ser contratada ensejará a rescisão do contrato, sem qualquer ônus para a P.M.M.;

19. Perda da garantia oferecida, se houver, em caso de culpa pela rescisão contratual;

20. Constatada a inexecução contratual ou a hipótese do subitem 14, será a contratada intimada da intenção da Prefeitura quanto a aplicação da penalidade, concedendo-se prazo para interposição de defesa prévia, nos termos do artigo 87, §2º e §3º da Lei nº. 8.666/93;

21. Não sendo apresentada a defesa prévia pela contratada, ou havendo o indeferimento da mesma quando interposta, a Prefeitura providenciará a notificação da contratada quanto a aplicação da penalidade, abrindo-se prazo para interposição de recurso administrativo, nos termos do art. 19, I, "f" da Lei nº. 8.666/93;

22. Além das expressas do Edital, poderão ser interpostas outras penalidades previstas no artigo 7º da Lei Federal 10.520/02 e nos artigos 87 e 88 da Lei Federal nº. 8.666/93, conforme a gradação da falta cometida;

23. A Contratada estará sujeita ainda, às penalidades descritas no artigo 87 da Lei Federal nº. 8.666/93.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA

24. A presente contratação vigorará por 12 (doze) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério da Administração de acordo com a lei.

DA RESCISÃO CONTRATUAL

25. O presente contrato poderá ser rescindido: a) unilateralmente, nas hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII, da lei federal nº. 8.666/93; b) amigavelmente, por acordo entre as partes; c) judicial nos termos da legislação.

26. Nos casos de rescisão administrativa, ficam asseguradas ao contratante as prerrogativas previstas nos incisos I a IV, do artigo 80, da lei supracitada.

DISPOSIÇÕES GERAIS

27. O presente pregão poderá ser anulado ou revogado, sempre mediante despacho motivado, sem que caiba a qualquer licitante direito à indenização.

28. O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

29. Decairá do direito de solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente Edital o interessado que não se manifestar até o 2º (segundo) dia útil anterior à data da sessão do pregão, o que caracterizará aceitação de todos os seus termos e condições. Qualquer manifestação posterior que venha a apontar falhas ou irregularidades que o viciariam não terá efeito de recurso perante a Administração.

30. São vedadas a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência da Prefeitura.

31. A tolerância da Contratante com qualquer atraso ou inadimplência por parte da Contratada não importará de forma alguma em alteração contratual ou novação.

32. É facultado ao pregoeiro ou a autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

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

34. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

35. Não havendo expediente na data designada para a realização da sessão pública, 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 e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja decisão e



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DIVISÃO DE COMPRAS

Fis. nº _____

Proc. nº: 6009/2017

Rubrica: _____

comunicação do pregoeiro em contrário.

36. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente da Prefeitura.

37. O presente Edital, seus anexos e a proposta do vencedor da licitação farão parte integrante do Contrato ou instrumento equivalente.

38. Impugnações ao Edital só serão aceitas por escrito e protocoladas na Divisão de Compras, das 08h00 às 17h00 horas, de segunda a sexta-feira, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para recebimento das propostas, não serão aceitas impugnações enviadas por fax, e-mail e via correio.

39. Questionamentos a serem feitos sobre este edital só serão aceitos por escrito e desde que encaminhados à Divisão de Compras, das 08h00 às 17h00 horas, de segunda a sexta-feira, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para recebimento das propostas.

40. Os servidores que integram a Comissão de Pregão foi constituída pela Portaria nºs. 11.055 de 22/09/2017.

41. As partes elegerão o Foro da Comarca de Mauá para qualquer procedimento administrativo ou judicial decorrente do processamento desta licitação e do descumprimento do contrato dela originado.

42. Este edital com as condições gerais do procedimento licitatório que em conjunto com os elementos específicos, contidos nos Anexos que o integram, regerão a licitação e a contratação específica.

Mauá, 09 de outubro de 2017.

João Carlos Targa
Diretor da Divisão de Compras



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1- OBJETO: Contratação de empresa para prestação de implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, especializada na realização de ações de divulgação, pesquisa, suporte e atendimento receptivo 0800, utilizando-se dos recursos de informática, telefonia, Internet e mídia impressa integrada. Implantação por atendimento global, in loco, incluindo equipamentos, softwares, mobiliário e pessoal. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de comodato. Deverão ser implantadas 08 (oito) posições de atendimento.

ITEM	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO
01	Implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, contendo: 1) Equipe operacional; 2) Software/Licenças; 3) Mobiliário/Equipamentos; e 4) Consultoria.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – PROJETO BÁSICO:

2.1. DOS SERVIÇOS

2.1.1. DIVULGAÇÃO

Atuar na divulgação de todos os projetos e serviços realizados pela Prefeitura, com o objetivo de promovê-los com eficácia e transparência, aumentando seus resultados e a participação dos envolvidos.

Uma das grandes dificuldades da Gestão Pública é levar ao conhecimento do cidadão os seus projetos, tendo que muitas vezes recorrer a divulgações em mídias extremamente caras e impessoais e de resultado de difícil aferição, como por exemplo, a TV, o rádio, jornais e revistas. Com a Central de Relacionamento Municipal, em seu módulo ativo, o munícipe e diretamente interessado, vai obter informações, de maneira pessoal e personalizada, sobre todas as rotinas da Prefeitura, sendo o sujeito passivo, ora que a Gestão o procura para informar o que lhe é de direito ter conhecimento e através do telefone, em primeira instância, o contato é pessoal e personalizado. Posteriormente a Central de Relacionamento utiliza-se de recursos concatenados e truncados com o telefone, como a internet e mídia impressa.

2.1.2 PESQUISAS

Atuação permanente na realização de pesquisas científicas de opinião pública e ou em formato de enquete, para levantar subsídios para a elaboração de Políticas Públicas voltadas aos reais interesses da população, tendo em vista suas peculiaridades e segmentação regional, visando seu aprimoramento e melhoria constante.

Pesquisas realizadas através do telefone, com margens de erros calculadas e pré-determinadas, amostras segmentadas por sexo, idade, grau de instrução, religião, renda familiar e região demográfica.

2.1.3 ACOMPANHAMENTO DE AGENDAMENTOS DE CONSULTAS E EXAMES.

Atuação permanente na realização de acionamentos ativos para lembrança e confirmação de consultas e exames pré-agendados no intuito de diminuir a evasão e ausência de pacientes, potencializando o atendimento e capacidade das estruturas de saúde.

2.1.4. CENTRAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVO.

- Criação de um canal aberto e direto de comunicação entre a Prefeitura e munícipe, para coletar e atender:

- ✓ Agendamentos de consultas e exames;
- ✓ Acompanhamento de agendamentos;
- ✓ Reclamações;
- ✓ Pedidos;
- ✓ Sugestões;
- ✓ Denúncias;
- ✓ Informações;
- ✓ Acompanhamento de Solicitações;e
- ✓ Outros.

2.1.4.1 Toda a rotina de triagem e acompanhamento das ligações recebidas, bem como seu envio e cobrança das respostas aos departamentos e secretarias pertinentes, fazem parte das atividades da Central de Atendimento.

2.1.4.2 Criação de um fluxo bidirecional, através da internet e impressa, de comunicação entre a Central, Secretarias e seus departamentos, acelerando todo o processo de análise e resolução da ocorrência, atentando-se ao fato primordial de



responder ao munícipe solicitante, através do telefone ou carta, qual foi o resultado de sua solicitação, demonstrando a atenção e respeito da gestão em realmente atendê-lo.

3. PRECAUÇÕES E CUIDADOS PARA A IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

Observando-se a peculiaridade da relação entre a Prefeitura Municipal e seus usuários, são necessários alguns cuidados e precauções específicos para cristalizar de maneira simbiótica a nova metodologia de comunicação e o novo formato característico das relações, Gestor e Gerido, não correndo os riscos de uma dúvida avaliação.

- A seguir, o foco em algumas dessas precauções supracitadas:

3.1. INTEGRAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO À ESTRUTURA DA PREFEITURA.

A Central de Relacionamento, tanto física como teoricamente, devem coexistir de maneira a fundir-se à estrutura da Prefeitura Municipal, que segue regras de delineadas por leis orgânicas para a dissolução de suas pendências.

Dentro das instalações físicas da Prefeitura, ou mesmo em contato virtual completo (fora da estrutura física, mas conectada on-line aos departamentos), a Central de Relacionamento seguirá as regras de tramitação específicas de cada operação e de cada solicitação.

As denúncias, reclamações, pedidos, sugestões e demais demandas geradas através do contato do munícipe com a Central de Relacionamento, serão analisadas, uma a uma, passivas de triagem por urgência, prioridade e pertinência e encaminhadas aos seus respectivos locais de solução.

Logo após o envio, é feito o acompanhamento de sua tramitação para acelerar o processo de resolução, aumentando a eficácia da secretaria.

Após sua solução, seja qual for o resultado, é informado ao cidadão solicitante o resultado, através do telefone, e-mail ou mesmo de correspondência pessoal.

A Prefeitura por sua vez deverá estar preparada para atender as demandas acima citadas, acolhendo a informação enviada pela Central de Relacionamento, através de seus representantes da equipe de análise, e dentro do prazo previamente combinado, informar os mesmos sobre a solução dada à ocorrência.

Toda essa rotina de fluxo de informações, de sua origem ao seu desfecho, será armazenada no banco de dados, para conferência, emissão de relatórios individuais ou gerais e emissão de dados estatísticos que munam a Gestão de informações estratégicas para melhorar ainda mais seu desempenho.

Com a implantação dessa Central de Relacionamento por telefone, certamente ocorrerão mudanças em algumas rotinas dos órgãos executores para viabilizar o atendimento das solicitações dos cidadãos.

Para que essas mudanças ocorram de forma suave, minimizando o impacto na estrutura existente, será imprescindível que haja uma conscientização da equipe envolvida neste projeto.

Um dos conceitos mais importantes do Canal de Comunicação e Relacionamento com a População é o retorno ao cidadão de suas solicitações.

Para que este retorno seja feito de forma rápida e eficiente, serão necessários que sejam definidos procedimentos junto aos departamentos responsáveis, de envio destas informações em tempo hábil e compatível com a natureza e as aspirações da comunidade.

Em algumas situações, os órgãos não terão condições de atender a todas as solicitações dos cidadãos, seja porque estejam fora do alcance ou atribuições da Prefeitura Municipal, ou pelo fato de exigirem estudos e/ou avaliações mais abrangentes, ou ainda que dependam da tramitação de projetos de lei.

Mesmo assim, o cidadão tem direito a uma resposta sobre sua solicitação, que será formulada pelos órgãos competentes e transmitida pelo telemarketing ativo, e-mail ou por correspondência.

3.2. LANÇAMENTO E IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

A promoção e a aceitação deste serviço pela população deverão ser realizadas pela própria Central de Relacionamento, de maneira gradual, bem como em seu pleno funcionamento, após seu período laboratorial de adaptação, amplamente através de outras mídias aumentando expressivamente sua atuação.

Essa divulgação contribuirá ativamente para o aumento na demanda e na utilização deste canal de comunicação.

- O equilíbrio de todos estes fatores se dará através de:

- Interação conjunta entre Central e Secretarias;
- Softwares rápidos, modernos e inteligentes;
- Equipe de análise e triagem especializada;
- Seleção e treinamento das operadoras;
- Motivação e reciclagem constante de toda a equipe envolvida;
- Banco de Dados integrado.



3.3. ESTRUTURA DO ATENDIMENTO RECEPTIVO

O atendimento receptivo realizado pela Central de Relacionamento consistirá na coleta, através do recebimento de ligações telefônicas dos munícipes, de agendamentos, tirada de dúvidas, pedidos, sugestões, reclamações, denúncias e quaisquer outros similares de pertinente resolução por parte da Prefeitura Municipal.

Após a primeira ligação, realizada pelo cidadão, lhe é fornecido um número de cadastro junto à Central de Relacionamento, número esse que é pessoal e intransferível, e tem a finalidade de dar maior agilidade à localização e identificação do munícipe em ligações futuras, sejam elas de quaisquer âmbitos.

A cada nova ocorrência é gerada uma identificação individual, ou seja, um número de protocolo para o acompanhamento da mesma, a cada ocorrência diferente um novo número de protocolo, permitindo ao cidadão acompanhar individualmente suas solicitações.

Este número de ocorrência também serve como base para toda a rotina de análise e triagem dentro da Central de Relacionamento e Secretarias correspondentes.

A identificação por parte do cidadão voluntária, permitindo-lhe o anonimato quando julgue necessário (denúncias, reclamações, informações etc). Neste caso o retorno torna-se obviamente inexistente.

3.4. RETORNO AO CIDADÃO.

Toda ocorrência gerada pelo munícipe, seja ela de quaisquer esferas, tendo como única ressalva a identificação do solicitante em seu ato de realização, terá uma resposta efetiva da Central de Relacionamento, indiferente qual seja essa resposta, será via telefonema, carta pessoal ou e-mail.

É sabido que algumas das solicitações, por sua complexidade, não são de resolução rápida ou prática, e às vezes sequer dependem da Prefeitura, ou se nele se apoiam, dependem de reformas políticas, estruturais e criação de projetos de lei complexos para ocorrerem.

Nesses casos também será enviada a resposta ao cidadão, com a respectiva justificativa e contemplando-o no mínimo com a inexistência da dúvida, objetivando demonstrar organização, respeito, atenção e transparência por parte da Prefeitura Municipal.

3.5. – ESTRUTURA DO CONTATO ATIVO.

Todas as ligações realizadas pela Central de Relacionamento Municipal, realizadas para bancos abertos (Item 5.8 deste projeto) ou bancos privados específicos (Bancos de dados específicos de propriedade da Prefeitura, autarquias municipais ou outros fornecidos, segmentados por classe de interesse ou serviço) deverão atender as regras e especificações do PROBARE - Programa Brasileiro de auto Regulamentação do Setor de atendimento, sendo elas:

- ✓ Identificação da origem da chamada;
- ✓ Não ocultação do número de origem;
- ✓ Intervenção humana (Operadora de telemarketing);
- ✓ Participação voluntária;
- ✓ Idoneidade do motivo ou causa da ligação;
- ✓ As ligações devem ser realizadas dentro do horário regulamentado*;
- ✓ Tempo mínimo de espera;
- ✓ Fornecimento de protocolo da ligação;
- ✓ Autorização para veiculação de mensagens;
- ✓ Sigilo das informações.
- ✓ *Horário das ligações de segunda a sexta das 09:00 às 21:00 horas e aos sábados das 09:00 às 12:00 horas.

3.6. – FORMATO DAS ÁRVORES DE DIÁLOGO.

As árvores de diálogos das ações a serem veiculados, devem obedecer a uma ordem intuitiva, segmentada e estruturada de forma a utilizar linguagem coloquial, direta e compreensível, sem a aplicação de gerúndio e objetiva.

Nenhumas das ações de divulgação e campanhas de utilidade pública devem exceder o tempo máximo de duração de 180 segundos (3 minutos).

Pesquisas científicas podem atingir no máximo o tempo de duração de 480 segundos (8 minutos).

Em caso de veiculação de mensagem do Prefeito, Secretário ou Autoridade Competente, antecedendo à rolagem do arquivo, deverá ser consultado ao entrevistado se o mesmo aceita ouvir o arquivo de voz, atendendo as regulamentações exigidas pelo PROBARE – Programa Brasileiro de auto Regulamentação do Setor de Atendimento.

3.7 – RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS.

Diariamente deverão ser entregues para o(a) coordenador(a) do Projeto, designado pela Prefeitura Municipal, relatórios estatísticos de toda a rotina da Central de Relacionamento.

Atendendo a crescente preocupação com o meio ambiente, a CONTRATADA, solidária a este movimento, emitirá os mesmos em meio magnético ou disponibilizará acesso remoto ao sistema para conferência dos relatórios estatísticos e listagens.



4. SIGILO DAS INFORMAÇÕES.

A CONTRATADA responsabiliza-se pela integridade e guarda das informações, sob pena prevista na lei, bem como o sigilo absoluto de todas as informações e tráfego de dados gerados pela Central de Relacionamento.

Em contrapartida, a Secretaria Municipal assume a responsabilidade de acatar as orientações da contratada, que deverá possuir ampla experiência nos aspectos legais da utilização do telefone como mídia, adquiridos ao longo dos anos, de que a Central de Relacionamento só poderá ser utilizada em casos e assuntos permitidos por lei.

É proibido o seu uso em assunto que, de alguma forma, contrarie normas e/ou disposições municipais, estaduais e federais.

A violação de qualquer norma legal que redunde em ação judicial ou administrativa, de qualquer espécie, seja civil ou criminal, tributária, ou de qualquer outra espécie, será suportada, exclusivamente, pela Prefeitura Municipal, a qual também responderá solidariamente por aquelas em que a Contratada for chamada, por infração cometida pela contratante ou a elas der causa.

5. ESCOPO DOS SERVIÇOS.

Este capítulo destina-se a descrição das responsabilidades das partes envolvidas, CONTRATADA, e CONTRATANTE, linearmente destrinchadas para apreciação:

5.1 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.

5.1.1. Fornecer o espaço físico com no mínimo 20 m², ou de acordo com a disponibilidade da Prefeitura, alocado dentro da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal, em sala comercial de uso comum do poder público ou locação privada, devendo única e especificamente, ficar dentro dos limites do município.

5.1.2. Fornecer link E! com 30 canais e custear tarifação telefônica.

- CARACTERÍSTICAS DO ESPAÇO FÍSICO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

Para realização dos serviços do objeto desta licitação, o espaço físico a ser disponibilizado pela PREFEITURA MUNICIPAL deverá ter condição de receber todos os equipamentos descritos e acomodar as equipes que deverão atuar na prestação destes serviços.

Assim, o, local físico terá ambiente para a operação de telemarketing, para acondicionamento dos equipamentos de processamento de dados e telefonia, além de dependências de apoio necessárias, como área de repouso, alimentação e banheiro, não necessariamente individuais, podendo ser aproveitadas estruturas já existentes utilizadas por outros servidores municipais, refeitórios, banheiros e afins compartilhados.

Estes ambientes são tratados para atender às peculiaridades dos serviços de telemarketing, de forma a garantir a prestação dos serviços dentro de padrões de qualidade, conforto e segurança, conforme é descrito a seguir:

5.1.2. SALA DE TELEMARKETING

Nesta sala deverão atuar, simultaneamente, uma equipe de tele atendentes e supervisoras de operação.

- **Portanto, para garantir uma boa qualidade na execução do trabalho, possuirá as seguintes facilidades ambientais:**

- Boa iluminação
- Sistema de climatização, com condições de manter a temperatura ambiente equilibrada em níveis de conforto, melhorando a qualidade de vida dos tele operadores e atendendo a especificação técnica dos equipamentos de telefonia e de informática.
- As posições de atendimento deverão ser instaladas em baias individuais para garantir a praticidade e a privacidade necessárias à realização de um contato telefônico.
- Todas as posições de atendimento deverão ser equipadas com fones de ouvido ("head-set"). Deste modo, as mãos dos tele operadores ficarão livres para operar o computador durante o contato com o cidadão.

5.2 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

Instalar, dentro da estrutura disponibilizada pela contratante, rede elétrica, rede lógica e rede telefônica instalada conforme descritivo abaixo:

5.2.1. REDE ELÉTRICA.

10 (dez) pontos elétricos, estabilizados, corrente 127V, de acordo com Layout proposto, cabeado com cabo flexível 2,5mm e com interposição de centrinhos sobrepostos. Os centrinhos agrupam elétrica, rede lógica e telefonia.

5.2.2. REDE LÓGICA.

10 (dez) pontos de rede lógica de dados, de acordo com layout proposto, cabeados com cabo multitan categoria SE. Os centrinhos agrupam rede lógica, elétrica e telefonia.

5.2.3. REDE TELEFÔNICA.

09 (nove) pontos de telefonia, RJ11, de acordo com Layout proposto, cabeados com cabo CCI 02 x 10 pares. Os centrinhos agrupam telefonia, rede lógica e elétrica.

5.2.4. MOBILIÁRIO

Disponibilizar o mobiliário da Central de Relacionamento, conforme descrito no item 5.3 deste Edital;



5.2.5. EQUIPAMENTO OPERACIONAL

Instalação do equipamento operacional e servidores de dados, conforme descrito no item 5.4 deste Edital;

5.2.6. SOFTWARES

Implantar e operar os softwares e sistemas descritos no item 5.5 deste Edital;

5.2.7. Assessorar à CONTRATANTE, assegurando o amplo e pleno funcionamento da central de atendimento e relacionamento, garantindo a operacionalização dos serviços de contato ativo e receptivos dentro dos mais elevados padrões técnicos de atendimento telefônico e de marketing de relacionamento, através de uma equipe especializada;

5.2.8. A assessoria técnica será prestada, pela CONTRATADA, remotamente ou através de contatos telefônicos, fax ou e-mail, em dias úteis e no horário comercial e quando imprescindível, na sede do CONTRATANTE;

5.2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para a Gravação e Produção de Mensagens, a serem veiculadas no módulo ativo e receptivo, as quais deverão ser gravadas em formato "wave" ou outro formato de voz, conforme descrito no item 5.5.7;

5.2.10. Selecionar e treinar a equipe operacional a ser fornecida pela CONTRATADA, para a operacionalização das ações do presente contrato.

5.2.11. Dar manutenção aos equipamentos fornecidos, em comodato, software aplicativo de contato e suporte técnico à operação do sistema fornecido.

5.2.12. Assessorar a Prefeitura Municipal, na definição das ações a serem desenvolvidas pelo Canal de Comunicação, assegurando o amplo e pleno funcionamento do sistema fornecido, e garantindo a prestação dos serviços de contato receptivo e ativo dentro dos padrões técnicos exigidos para atendimento telefônico e de marketing de relacionamento;

5.2.13. Treinar técnico, integrante do corpo de servidores da Secretaria Municipal, que será o responsável pelo acompanhamento e supervisão dos serviços a serem realizados pela Contratada.

5.2.14. Custear a folha de pagamento das operadoras e supervisoras da Central de Relacionamento, conforme descrito no item 5.4 deste Edital, vale transporte e vale refeição. A modalidade de contratação da equipe fica a critério da CONTRATADA;

5.3. ESPECIFICAÇÕES DO MOBILIÁRIO

Os postos de trabalho devem ser compostos por mesa, cadeiras e itens necessários à segurança ocupacional segundo padrões ergonômicos. Devem ser previstos armários e gavetas para a guarda do material utilizado no projeto. Todos os móveis e cadeiras deverão estar em conformidade com a Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho e da Previdência Social, regulamentada pela portaria nº 3.7SO de 23/11/90, no que diz respeito ao conforto e a ergonomia e também permitir regulagem individual, sem esforço.

5.3.1. ESTAÇÕES DE TRABALHO.

Estações de trabalho (PA) medindo 750 x 750 mm, composta de painéis divisórios, em madeira ou compensado.

5.3.2. MESA DE TRABALHO.

Mesa de trabalho medindo 1000 x 1000 mm, com gaveteiro de 3 gavetas.

5.3.3 – ARMÁRIO.

Armário baixo medindo 900 x 500 x 740 mm, com 2 portas;

5.3.5. CADEIRAS.

Cadeiras ergonômicas giratórias, com braços reguláveis, assento e encosto de espuma injetado de densidade controlada, alta resistência a deformações, revestidas em tecido, contra encosto e contra assento em polipropileno injetado com acabamento texturizado e bordas arredondadas para proteção a impactos. Base de nylon, com regulagem a gás e equipadas com 5 patas rodízios duplos de nylon;

5.4 – ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS:

5.4.1 – SERVIDOR DE DADOS;

01	PC	PC Intel Core I 3 E7500 – HD 500 GB – 4GB RAM – Windows 7 ou similar
----	----	----------------------------------------------------------------------

5.4.2 – POSIÇÕES DE ATENDIMENTO;

08	PC	PC Intel Dual Core – HD 320 GB – 2GB RAM – Windows 7 ou similar
----	----	-----------------------------------------------------------------

5.4.3 – FILTROS DE LINHA;

10	PC	Filtro de linha bivolt, proteção contra sobre corrente com fusível, corrente 10A, Frequência 100KHz, atenuação de 20dB a 50dB. Potência 1500 VA ou similar
----	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DIVISÃO DE COMPRAS

Fis. nº _____

Proc. nº: 6009/2017

Rubrica: _____

5.4.4 – NOBREAK;

01	PC	Nobreak microprocessado, bivolt automático, 05 (modelo 1,4 kVA) Extensão com 04 tomadas ou similar
----	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------

5.4.5 – IMPRESSORA;

01	PC	Impressora laser colorida HP Laserjet Color CP2025DN – Duplex Rede 21PPM – ou Similar 20 ppm ou similar
----	----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.4.6 – HEAD SETS;

08	PC	Head Set Plantronics Áudio 50 ou 75 ou similar
----	----	------------------------------------------------

5.4.7 – SWITCH.

01	PC	Switch 16 Portas
----	----	------------------

5.4.8 – ATA.

01	PC	ATA 8 canais voz (FXS)
----	----	------------------------

5.5 – ESPECIFICAÇÕES DOS SOFTWARES E APLICATIVOS.

5.5.1 – FUNCIONALIDADES DO MÓDULO ATIVO.

O módulo ativo será utilizado pela operadora para o contato efetivo com o cidadão, e deve permitir, através de uma interface intuitiva e prática, ações objetivas, dinâmicas e organizacionais, aumentando a eficácia e diminuindo o tempo médio de atendimento através de rotinas sistêmicas.

Para melhor descrever o módulo ativo, segue suas peculiaridades:

5.5.1.1. Discagem automatizada, sequencial numérica e alfabética crescente, com recursos de “follow” e re-agendamento de contatos não efetivos automáticos, dentro dos padrões de comportamento brasileiros.

5.5.1.2. Separação semiautomática, durante a discagem, de registros apontados para secretárias eletrônicas, aparelhos de fax e telefones inexistente, subdivididos separadamente, para tratamento adequado;

5.5.1.3. Opções durante a entrevista, de acionamento de recursos de emergência, no caso de ocorrências atípicas, permitindo a recuperação do registro ou habilitando-o em sua categoria;

5.5.1.4. Árvores de diálogo intuitivas, objetivas e utilização da linguagem coloquial;

5.5.1.5. Coleta de informações e computação dos dados automatizada, distribuída através de perguntas de única e múltipla escolha, com opções de coleta de texto (256 caracteres), numérica, data, hora, DDD + Telefone, nome e sexo e caminhos dirigidos através de variáveis de resposta. Personalização da entrevista a partir da resposta do cidadão;

5.5.1.6. Coleta de faixa etária e grau de instrução obedecendo às divisões adotadas pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e pelo TSE – Tribunal Superior Eleitoral;

5.5.1.7. Opções de coleta através de variáveis sistêmicas e cruzadas entre si, para direcionamento da árvore de diálogo;

5.5.1.8. Coleta de anotações esporádicas, para envio para análise e triagem, de informações apontadas pelos entrevistados e de não necessária pertinência ao script em aplicação. Opção de coleta infinita destas informações, não limitadas por entrevista;

5.5.1.9. Acesso automático pela operadora às informações relacionadas ao Órgão Público, Município, Leis Orgânicas, Órgãos Públicos, informações de utilidade pública e quaisquer outras informações que possam surgir durante a pesquisa com o entrevistado;

5.5.1.10. Travas automáticas de inconsistências nas respostas e emissão instantânea de tabela de respostas dividida em tabelas dinâmicas, para eventual análise e cruzamento de dados;

5.5.1.11. Opções de preenchimento e atualização de cadastro, com buscas automatizadas por CEP. Coleta de número de telefonia celular e e-mail, com sua respectiva autorização para posterior veiculação nesses canais;

5.5.1.12. Travas automáticas de cotas e amostras para pesquisas científicas;

5.5.1.13. Opção de envio de resposta via telefone, correspondência e ou e-mail ao cidadão, uma para cada solicitação, ou concatenadas mensalmente em caso de várias solicitações de uma mesma fonte;

5.5.1.14. Velocidade pontual e cronometrada de no máximo 2 (dois) segundos, entre a finalização de uma entrevista e o início da discagem automatizada para sua sub sequente.



5.5.2 – FUNCIONALIDADES DO MÓDULO RECEPTIVO.

O módulo receptivo, um canal aberto de comunicação entre a Secretaria e a população, deve seguir os mais altos padrões de atendimento, bem como a legislação correspondente a sua execução e a outros Órgãos de norteamto dos canais de atendimento.

Segue as especificações mínimas para o módulo receptivo do Software:

5.5.2.1. Atendimento integrado automático ao software, com distribuição nas ilhas de operadoras disponíveis, independente de equipamentos de PABX, Centrais Telefônicas, URA (Unidade de Resposta Audível), DAC (Distribuição Automática de Chamadas), DAS (Discagem Automática de Saída).

5.5.2.2. Alerta visual e sonoro de entrada de ligações integrado;

5.5.2.3. Saudação padronizada e fornecimento de Protocolo de Ligação;

5.5.2.4. Fornecimento de Registro, pessoal e intransferível, junto à Central de Relacionamento, visando maior agilidade em atendimentos futuros. Montagem de um banco de dados inteligente estratégico;

5.5.2.5. Correção volumétrica de som integrada ao sistema, para correção de possíveis erros de transmissão telefônica;

5.5.2.6. Opções durante a entrevista, de acionamento de recursos de emergência, no caso de ocorrências atípicas, permitindo a recuperação do registro ou habilitando-o em sua categoria;

5.5.2.7. Árvores de diálogo intuitivas, objetivas e utilização da linguagem coloquial;

5.5.2.8. Coleta de informações e computação dos dados automatizada, distribuída através de perguntas de única e múltipla escolha, com opções de coleta de texto (256 caracteres), numérica, data, hora, DDD + Telefone, nome e sexo e caminhos dirigidos através de variáveis de resposta. Personalização da entrevista a partir da resposta do cidadão;

5.5.2.9. Coleta de faixa etária e grau de instrução obedecendo às divisões adotadas pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e pelo TSE – Tribunal Superior Eleitoral;

5.5.2.10. Opções de coleta através de variáveis sistêmicas e cruzadas entre si, para direcionamento da árvore de diálogo;

5.5.2.11. Coleta de anotações esporádicas, para envio para análise e triagem, de informações apontadas pelos entrevistados e de não necessária pertinência ao script em aplicação. Opção de coleta infinita destas informações, não limitadas por entrevista;

5.5.2.12. Acesso automático pela operadora às informações relacionadas ao Órgão Público, Município, Leis Orgânicas, Órgãos Públicos, informações de utilidade pública e quaisquer outras informações que possam surgir durante a pesquisa com o entrevistado;

5.5.2.13. Opção de envio de resposta via telefone, correspondência e ou e-mail ao cidadão, uma para cada solicitação, ou concatenadas mensalmente em caso de várias solicitações de uma mesma fonte;

5.5.2.14. Atentando-se a legislação, deve-se disponibilizar a opção ao entrevistado de realizar reclamações e denúncias mantendo seu anonimato, fornecendo-lhe, neste caso, apenas o número do protocolo da ocorrência para que possa acompanhar sua dissolução;

5.5.2.15. Travas automáticas de inconsistências nas respostas e emissão instantânea de tabela de respostas com dividida em tabelas dinâmicas, para eventual análise e cruzamento de dados;

5.5.2.16. Opções de preenchimento e atualização de cadastro, com buscas automatizadas por CEP. Coleta de número de telefonia celular e e-mail, com sua respectiva autorização para posterior veiculação nesses canais;

5.5.3 – FUNCIONALIDADES DO MÓDULO DE GERENCIAMENTO E ACOMPANHAMENTO.

5.5.3.1 – GERENCIAMENTO GERAL.

O módulo de gerenciamento geral consiste no agrupamento das rotinas administrativas, operacionais e estratégicas da plataforma, agrupadas em uma interface inteligente, facilitando a análise, revisão, distribuição e tratamento de todos os dados gerados pela Central de Relacionamento, sejam de âmbito externo e ou interno.

5.5.3.1.1. Deve possibilitar a criação de novas ações, a partir de script's operacionais, pré-definidos, com opções de montagem do grupo de discagem tanto no banco aberto, telefones fixos residenciais ou comerciais do município, como em grupos específicos, fornecidos pela Secretaria Municipal.

5.5.3.1.2. Possuir aplicativo ou ferramenta que permita a criação de scripts intuitivos em tempo real, com variáveis pré-programadas e opções de resposta de única e múltipla escolha, coleta de DDD e telefone, caixas de texto, atualização de cadastro e demais especificações dos módulos ativos e receptivos, evitando que a cada nova ação, seja necessário o desenvolvimento de telas e script's fixos que demandam tempo.

5.5.3.1.3. Importação e exportação de árvores de diálogos operacionais, em formato "XML", possibilitando desenvolvimento remoto e manutenção.



5.5.3.1.4. Painel operacional de identificação visual, em tempo real, individual, das atividades de cada posição de atendimento, com tempo de atualização regulável, filtros por posições de atendimento, módulos ativos e receptivos e status, com alocação modular de ação independente. Identificação com interface gráfica de fácil visualização.

5.5.3.1.5. Chat para interlocução “Gerente x Supervisora x Operadora”, possibilitando uma maior agilidade no tráfego de informações e também alimentação automática do sistema com respostas pré-definidas, padronizadas, elaboradas de acordo com o seu surgimento durante as entrevistas da Central de Relacionamento.

5.5.3.1.6. Envio de mensagens do Gerente ou Supervisora para as operadoras, individual ou em grupos, para rápida comunicação interna rotineira.

5.5.3.1.7. Tela para apreciação e conferência dos bancos de dados disponíveis para discagem.

5.5.3.1.8. Tela para busca por histórico do telefone para eventuais consultas.

5.5.3.1.9. Configuração automática de backup. Consulta de sua integridade a cada acesso do Gerente da Unidade ao sistema.

5.5.3.1.10. Software próprio de tratamento do banco de dados de acordo com as especificações da lei Ante Telemarketing, Lei 13.226/08, decreto estadual 53.921/08.

5.5.3.1.11. Cadastro de intervalos para as Operadoras, com tempo e quantidade pré-determinados, para rotina operacional do item 5.5.5, Módulo do Gerenciador de Tráfego.

5.5.3.1.12. Relatório de desempenho individual, por Operadora, divididos em dois tipos:

a) Operacional – Desempenho da Operadora na discagem efetiva. Quantidade de disparos, entrevistas concluídas, entrevistas efetivas, qual o tempo médio de atendimento, valor gasto por entrevista, tempo de ociosidade e afins.

b) Tráfego – Tempo de operação, quantidade de saídas, lanche, almoço, banheiro. Atrasos, horário de chegada e saída, banco de horas, quantidade de acionamentos ao Gerente ou Supervisora, acionamentos do chat.

5.5.3.1.13. Emissão de folha de ponto diária.

5.5.3.1.14. Cadastro, inclusão, alteração e edição de informações esporádicas, para consulta das operadoras durante as entrevistas.

5.5.3.1.15. Visualização, acompanhamento e armazenamento das mensagens utilizadas, gravadas pelas autoridades competentes.

5.5.3.1.16. Correção de textos das anotações realizadas pelas operadoras, bem como dos textos digitados nas variáveis de opções de resposta de 256 caracteres. Individual, podendo ser realizado por Script ou por ação, com filtro de data e emissão de relatórios (listagens) nas extensões “PDF” e “XLS”.

Os relatórios devem sempre conter o número de registro, dados do entrevistado, dados da atendente que realizou o procedimento, e dados do usuário que aplica a correção.

5.5.3.1.17. Painel estatístico para acompanhamento em tempo real das informações colhidas durante as entrevistas.

Acionamento remoto através de software específico de conexão remota e ou através de área de trabalho remota do Windows.

Dados estatísticos segmentados por script, ação, data ou tipo de atendimento. Filtros por variáveis das árvores de diálogo.

Gráficos interativos em formato de pizza ou barras. Opção de emissão imediata de relatórios estatísticos, listagens, cartas e etiquetas.

5.5.3.1.18. Contador telefônico configurável para acompanhamento em tempo real dos ônus gerados. Tarifação telefônica configurável, comum ou Voip, com margem de erro efetiva de 20%.

5.5.3.1.19. Montagem e configuração de cotas para pesquisas científicas, com distribuição por sexo, faixa etária e localização geográfica.

Distribuição da amostra através de planilha específica, configurada pelos padrões do TSE, com equalização numérica e margem de erro de mais ou menos 3 pontos percentuais.

5.5.3.1.20. Aplicativo para teste do equipamento de discagem residente, veiculação de mensagens e ações especiais de discagem manual.



5.5.4.2 – GERENCIAMENTO RECEPTIVO

GERENCIAMENTO DO MÓDULO DE GERENCIAMENTO RECEPTIVO

5.5.4.2.1. Possuir campo para cadastro específico de conta do cliente, com dados específicos do CONTRATANTE, endereço, login, senha, responsáveis, servidores de e-mail a serem utilizados nos disparos de respostas e demais informações utilizadas em toda a rotina do sistema. Painel de configuração geral.

5.5.4.2.2. Personalização de relatórios impressos e digitais, com cabeçalho, rodapé, logomarca, dados do município e seleção de tratamentos individuais dos destinatários das correspondências.

5.5.4.2.3. Campo para cadastro de Secretarias, Diretorias e Departamentos da CONTRATANTE, com campos de localização, endereços, responsáveis, dados dos responsáveis e prazo médio para a resposta à ouvidoria.

5.5.4.2.4. Cadastro de usuários no sistema, supervisoras, operadoras e gerente operacional. Divisão em níveis hierárquicos de acesso.

5.5.4.2.5. Cadastro inteligente de informações, permitindo aos gestores do projeto e encarregados administrativos e Supervisoras, inserir informações sobre as rotinas operacionais da CONTRATANTE, prazos de solução, departamentos correspondentes, trâmites burocráticos, telefones e e-mail's dos departamentos, responsáveis.

Inserção da Lei orgânica do município e quaisquer outras informações que possam servir de subsídio no fornecimento de informações à população que fizer contato coma Central de Relacionamento.

5.5.4.2.6. Possibilitar a criação do Registro de Atendimento no módulo "Balcão", que se resume a inserção de um registro de atendimento, sem a necessidade do recebimento da ligação telefônica.

Tal módulo serve para ações especiais da CONTRATADA fora das instalações da Central de Relacionamento e para inserir, dentro das rotinas da Central de Relacionamento, pedidos, sugestões, reclamações e informações que cheguem através de outros mecanismos, sejam pela internet, pessoalmente, através de funcionários da CONTRATADA, fichas impressas ou qualquer outro formato.

5.5.4.2.7. Busca e localização dos munícipes e ou suas solicitações através do registro, pessoal e intransferível, do cidadão ou dos protocolos de suas solicitações.

5.5.4.2.8. Segmentação das solicitações por área relacionada e tipo de solicitação, objetivando gerar relatórios estatísticos também segmentados, aferindo os resultados de maneira fragmentada, entendendo melhor as reivindicações e trabalhando em sua prevenção.

5.5.4.2.9. Possibilitar a análise e envio de todos os registros de atendimentos gerados, sejam via Central de Relacionamento ou no módulo de atendimento Balcão, às Diretorias e Departamentos competentes, bem como o seu acompanhamento.

Troca de informações no envio e prazos, pré-estipulados, para a resposta ao cidadão, seja a liquidação do registro de atendimento, ou mesmo a informação sobre sua tramitação ou descarte junto à CONTRATANTE.

5.5.4.2.10. Opções gerenciais de envio às Diretorias ou Departamentos responsáveis, nos seguintes formatos:

- a) Encaminhar os registros de atendimento via impressos;
- b) Encaminhar registros de atendimento via sistema para outros pontos de acesso;
- c) Encaminhas os registros de atendimento via e-mail;
- d) Impressão de protocolo do registro de atendimento ao solicitante, no atendimento balcão;
- e) Arquivar registro de atendimento;
- f) Encaminhar resposta do registro de atendimento ao solicitante via telefone, no módulo ativo;
- g) Encaminhar resposta do registro de atendimento ao solicitante via correspondência;
- h) Encaminhar resposta do registro de atendimento ao solicitante via e-mail;

5.5.4.2.11. Permitir a localização dos registros de atendimento, nas telas de supervisão ou operação, por data, código do solicitante, protocolo da solicitação, nome, endereço, telefone, status e quaisquer outros índices ou informações segmentadas constantes na solicitação.

5.5.4.2.12. Painel estatístico com gráficos segmentados pelos tipos de solicitações, Secretarias, diretorias e Departamentos responsáveis e pelo seu status.

5.5.4.2.13. Painel estatístico de segmentação de dados pessoas dos solicitantes, por sexo e idade, quando fornecida.

5.5.4.2.14. Painel Estatístico do módulo ativo de respostas, pela localização do solicitante, sexo e audiência da mensagem do Prefeito Municipal, Secretário ou autoridade competente.

5.5.4.2.15. Relatórios em formatos de listagens individuais ou agrupadas, de acordo com as informações geradas nos painéis estatísticos.



5.5.5 – FUNCIONALIDADES DO MÓDULO DE GERENCIADOR DE TRÁFEGO.

Visando maximizar o rendimento das operadoras de tele marketing, o módulo de gerenciamento de tráfego, deve possibilitar:

- a) Aferir o tempo que a tele operadora passa fora da posição de atendimento e seus respectivos motivos;
- b) Controle de saídas para intervalos, almoço, banheiro, tanto em quantidade quanto em duração;
- c) Bloqueio automático de retorno com atraso e registro da justificativa;
- d) Chat para intercomunicação entre Gerente Operacional, Supervisoras e Operadoras.
- e) Envio de mensagens, originadas pela Gerência Operacional e Supervisão às Operadoras.
- f) Gravação de todas as conversações das Operadoras e os munícipes;
- g) Trava de estouro de toques e tempo ocioso no sistema de discagem, módulo ativo.
- h) Relatórios individuais e agrupados, por data, ação, operadora, módulo e afins, através de painéis estatísticos e listagens.

5.5.6 – FUNCIONALIDADES DO MÓDULO DE DADOS;

Tendo em vista a quantidade de dados gerados e complexidade de seus cruzamentos, o módulo de dados deve permitir:

5.5.6.1. Backup automatizado, duas vezes ao dia, de todas as informações armazenadas.

5.5.6.2. Tratamento e segmentação de toda a base de dados oferecida, item 5.8 deste documento, bem como de quaisquer outras bases de dados fornecidas pela CONTRATANTE, para utilização nos módulos ativo e receptivo;

5.5.6.3. Aos registros incompletos, fornecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA disponibilizará o sistema de cruzamentos de dados, agregando dados adicionais, através do cruzamento de chaves, que podem ser o endereço, nomes e sobrenomes e similaridades diversas.

A CONTRATADA se responsabiliza em agregar um número de telefone, caso exista consistência no cruzamento, aos registros oferecidos pela CONTRATANTE e que estejam incompletos.

5.5.6.4. Atualização semestral da base de dados dos telefones fixos, agregando mais números e ou alterando prefixos e atualizações da operadora de telefonia local.

5.5.7. FUNCIONALIDADE DO MÓDULO DE GRAVAÇÃO DE MENSAGENS;

Atendendo ao Decreto Federal 6.523 de 31 de Julho de 2008, que regulamenta a Lei 8.078 de 11 de Setembro de 1990, que fixa normas gerais sobre o serviço de atendimento ao Consumidor – SAC e Operações de Call Center e Centrais de Relacionamento, todas as conversações entre as tele atendedoras e os munícipes, serão gravadas.

Através de equipamento de desenvolvimento próprio, a CONTRATADA deverá armazenar, pelo prazo de 6 (seis) meses, todos às gravações de conversações entre as tele operadoras e os munícipes.

Existirá ainda, dentro do módulo de gerenciamento, um sistema de resgate e análise das gravações, podendo ser aferidas por período, operadora, município ou por solicitação.

Ainda atendendo a legislação, a mensagem poderá ser solicitada pelo município a qualquer momento.

5.6 – DESCRIÇÃO DA EQUIPE OPERACIONAL.

5.6.1. A equipe operacional da Central de Relacionamento será dividida entre três níveis hierárquicos e suas respectivas tarefas:

1º Diretor Operacional
01 (um) profissional.

Profissional com larga experiência na implantação e operação de Centrais de Relacionamento institucionais. É responsável pela elaboração e acompanhamento da estratégia, script's operacionais, contato entre Diretorias e Departamentos, acompanhamento de índices e direcionamento geral da unidade para obter os resultados

desejados pela CONTRATADA. Acompanha toda a rotina da unidade visando o bom andamento dos trabalhos. É quem responde, junto à CONTRATANTE, por quaisquer informações relacionadas à Central de Relacionamento.

2º Supervisora Operacional
02 (dois) profissionais

Profissional responsável pelo dia a dia da unidade no que tange a rotina de desempenho, qualidade e motivação das tele atendedoras. É fomentadora de informações para que seus hierárquicos superiores providenciem insumos materiais ou informações para a realização dos trabalhos. Atua diretamente junto às operadoras, oferecendo todo e qualquer suporte aos envolvidos no projeto. É ela quem, diretamente, atua como integradora de processos, informações e pessoas. Zela pelo bom andamento da unidade, equipamentos, limpeza, horários e demais rotinas operacionais básicas da unidade.

3º Tele Operadora
16 (dezesseis) profissionais

Ponto chave de toda a unidade é responsável por operar o sistema nos módulos ativo e receptivo, interagindo diretamente



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DIVISÃO DE COMPRAS

Fis. nº _____

Proc. nº: 6009/2017

Rubrica: _____

com a população. Serão treinadas dentro dos mais altos padrões de atendimento, com bons conhecimentos em informática, boa dicção, boa compreensão e educação. Tem que possuir e aprimorar a audiência inteligente para deduzir o que o entrevistado ou solicitante reproduz nas entre linhas. Imprescindível conhecimento da região e dialetos locais. Toda a engrenagem operacional funcionará à partir da coleta de informações inseridas nos sistema pelas tele operadoras, tornando-se fundamental a destreza e sinergia na operação dos sistemas em paralelo às informações geradas pela população.

5.6.2 – Horário de trabalho da equipe operacional

01	Supervisora	De segunda-feira à sexta-feira das 09:00 às 15:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos *Sábados das 09:00 às 15:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos
01	Supervisora	De segunda-feira à sexta-feira das 15:00 às 21:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos *Sábados das 09:00 às 15:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos
08	Operadoras	De segunda-feira à sexta-feira das 09:00 às 15:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos *Sábados em escala um sim um não das 09:00 às 15:00 horas com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos
08	Operadoras	De segunda-feira à sexta-feira das 15:00 às 21:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos *Sábados em escala um sim um não das 09:00 às 15:00 horas, com 02 intervalos de 30 (trinta) minutos

5.7 – SERVIÇOS DE APOIO E MANUTENÇÃO LOCAIS E REMOTOS.

Uma unidade de tecnologia desta natureza exige, esporadicamente, uma manutenção nos sistemas equipamentos, mesmo que preventiva. Para tanto esse capítulo trata das diretrizes desta manutenção.

5.7.1. Manutenção local.

5.7.1.1. A manutenção será realizada pela CONTRATADA “in loco” sempre que se fizer necessário, restrita a 18 (dezoito) horas mensais.

O excedente deste horário, não constatando falha operacional ou de equipamento de responsabilidade da CONTRATADA, correrá em suas despesas por conta da contratante.

As despesas se referem ao transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos responsáveis.

5.7.1.2. É de responsabilidade da CONTRATADA, efetivar a manutenção, preventiva e interventiva dentro dos mais altos padrões de qualidade do mercado, devendo sempre deixar equipamentos e sistemas, aptos e funcionais, para o bom andamento dos trabalhos.

5.7.2. Manutenção remota

5.7.2.1. A manutenção remota será realizada em tempo integral, durante o funcionamento da unidade, através de softwares de conexão remota, tele conferência, vídeo conferência e demais ferramentas de suporte disponibilizadas pela CONTRATADA.

A qualquer momento, no horário comercial, podem ser solicitadas intervenções ou informações adicionais à Matriz da CONTRATADA ou aos responsáveis pela execução do projeto e equipe de suporte tecnológico da CONTRATANTE.

5.7.2.2. Qualquer problema de hardware poderá ser resolvido remotamente através do envio de peças e equipamentos de reposição.

A unidade sempre contará com equipamentos de backup para a reposição de possíveis defeitos e ou falhas nos equipamentos ativos.

Esses backups, quando utilizados, serão imediatamente repostos.

5.8 – DISPONIBILIZAÇÃO DE BANCOS DE DADOS SEGMENTADOS.

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma base de dados confiável, de todos os telefones fixos, residenciais e comerciais, do município (Lista telefônica) onde está localizada CONTRATANTE.

Esta base de dados deve estar segmentada por bairros e ruas, podendo ser acionada, através de software específico, a qualquer momento.

A CONTRATADA reserva o direito de existir uma margem de erro no total de 10% do total de registros, tendo em vista as atualizações constantes na telefonia, seja por parte das operadoras ou de seus usuários.

A CONTRATADA realizará ainda, a cada 06 (seis) meses, uma atualização completa do banco, excluindo os registros obsoletos e não utilizados e inserindo atualizações recentes de arquivos de bancos de dados.



6. PRAZO DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO:

Até 15 (quinze) dias da assinatura do contrato (no que couber a contratada).

7. MODELO DE EXECUÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Todos os serviços previstos neste Termo de Referência serão realizados por meio de Ordens de Serviços onde estarão detalhadas as seguintes demandas:

7.2. Ordem de Serviço é um instrumento utilizado pela contratante (Gestor do Contrato) para definir quais os tipos de serviços e quantidades a serem realizados pela empresa dentro de um determinado período, podendo estas ordens de serviços determinar o acréscimo ou decréscimo dos mesmos, de acordo com a demanda, a qual será baseada pelos relatórios gerenciais fornecidos pela contratada.

OBSERVAÇÕES:

- 1) Contrato de prestação de serviços, com duração de 12(doze) meses contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado a critério da Administração;
- 2) Início da execução dos serviços: 15 dias após a assinatura do Contrato;
- 3) **DA APRESENTAÇÃO E DEMONSTRAÇÃO DE SOFTWARE OFICIAL E FUNCIONAL:**
 - 3.1) O licitante vencedor deverá realizar a apresentação do software oficial e funcional na Gerência da Tecnologia da Informação – Secretaria de Governo.
 - 4) A licitante **VENCEDORA** deverá comprovar que atende aos pré-requisitos do Projeto Básico com a apresentação e demonstração de software oficial e funcional, sendo que será consignada em ata, dia e hora em que será realizada a apresentação, ficando os demais licitantes cientes e convidados à apresentação do mesmo, momento em que será juntado os impressos das fases e telas disponíveis comprovando o atendimento na íntegra do edital.
 - 5) A apresentação será avaliada por Comissão formada por servidores indicados pela Secretaria de Governo, os quais após análise emitirão Relatório conclusivo opinando por sua aprovação ou reprovação, e caso reprovado será desclassificada.



ANEXO II

DOCUMENTO DE CREDENCIAMENTO

(Apresentar no início da sessão ao Pregoeiro, com cédula de Identidade ou equivalente).

À

Prefeitura do Município de Mauá

Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º 134 / 2017

A empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., com sede em....., na Rua/Av., n.º....., tendo como representante legal o (a) Sr.(a)(citar o cargo), CREDENCIA o (a) SR.(a)....., portador da carteira de identidade n.º....., devidamente inscrito no CPF/MF sob o n.º., para representá-la perante a Prefeitura Municipal de Mauá, na licitação Pregão Presencial n.º 134/2017, outorgando-lhe expressos poderes para formulação de lances verbais, interposição de recursos contra as decisões do pregoeiro, desistência e renúncia ao direito de interpor recursos e para prática de todos os demais atos inerentes ao certame em referência.

Mauá, _____ de _____ de 2017.

.....
Nome/assinatura
Cargo



ANEXO III

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 134 / 2017

(MODELO DE PROPOSTA)

Denominação:
CNPJ:
Endereço:
e-mail: _____ Fax: _____

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, especializada na realização de ações de divulgação, pesquisa, suporte e atendimento receptivo 0800, utilizando-se dos recursos de informática, telefonia, Internet e mídia impressa integrada. Implantação por atendimento global, in loco, incluindo equipamentos, softwares, mobiliário e pessoal. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de comodato.

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL (12 MESES) R\$
01	Implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, contendo:		
	1) Equipe operacional.....		
	2) Software/Licenças.....		
	3) Mobiliário/Equipamentos.....		
	4) Consultoria.....		
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA R\$ (_por extenso_)			

(*) Neste valor deverão estar inclusos todos os custos que incidirem sobre a contratação.

* favor considerar as especificações constantes no Anexo I.

- Condições Contratuais:

1. Prazo de início da execução: Conforme Edital;
2. Condições de Pagamento: Conforme Edital;
3. Validade da Proposta: Conforme Edital;

Local e data

Proponente



ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA PARA HABILITAÇÃO
(a ser apresentada juntamente com o credenciamento, ao Pregoeiro).

À

Prefeitura do Município de Mauá
Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 134 / 2017

....., portador da carteira de identidade n.º....., devidamente inscrito no CPF/MF sob o n.º., representante legal da empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., com sede em....., na Rua/Av., n.º....., DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre todas as exigências para habilitação, nos termos do Edital do Pregão Presencial n.º. 134/2017.

(local data)

.....
Nome/assinatura
Cargo



ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO REFERENTE O ARTIGO 7º, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

À

Prefeitura do Município de Mauá

Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 134 / 2017

....., portador da carteira de identidade n.º....., representante legal da empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., com sede em....., na Rua/Av., n.º....., DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre integralmente o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, que veda a participação nesta Licitação de empresas que empreguem, para fins de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos. A constatação, a qualquer tempo, do uso de mão de obra infantil pela licitante que vier a ser contratada ensejará a rescisão do contrato, sem qualquer ônus para a P.M.M.

(local data)

.....
Nome/assinatura
Cargo



ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÕES

À
Prefeitura do Município de Mauá
Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 134 / 2017

(Razão Social da empresa), declara sob as penas da Lei que:

- a) Declaramos, sob as penas da Lei, que a empresa..... não está cumprindo pena por inidoneidade.
- b) Aceita integralmente as condições do presente Edital bem como se responsabiliza pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e sociais resultantes da execução da Ata de Registro de Preços;
- c) Assume integral responsabilidade pela autenticidade e veracidade dos dados e documentos apresentados.

(local data)

Nome/assinatura
Cargo



ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

À

Prefeitura do Município de Mauá

Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 134 / 2017

“Declaramos, sob as penas da Lei, a inexistência de fatos impeditivos supervenientes à habilitação da empresa (.....), bem como estarmos cientes que devemos declará-los caso venha a ocorrer “.

(local data)

Nome/assinatura
Cargo



ANEXO VIII

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO
EM MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Declaro, sob as penas da Lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____ é microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do Pregão Presencial nº 134/2017, realizado pela Prefeitura do Município de Mauá.

(local, data)

Nome/assinatura

Cargo

RG nº

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO
EM MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Declaro, sob as penas da Lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____ possui receita bruta anual superior ao limite fixado pelo inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, deixando de se enquadrar como Microempresa e Empresa de Pequeno Porte (EPP) e de ser contemplada com os benefícios previstos pelo regime diferenciado da referida Lei, cujos termos declaro conhecer na íntegra. Declaro, ainda, que **NÃO** tem aptidão para exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do Pregão Presencial nº 134/2017, realizado pela Prefeitura do Município de Mauá.

(local, data)

Nome/assinatura

Cargo

RG Nº



ANEXO IX

MINUTA DE CONTRATO

PREGÃO PRESENCIAL N.º 134 / 2017
VALOR: R\$

CONTRATO N.º ____/2017 QUE ENTRE SI CELEBRAM A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ E A EMPRESA _____, PARA Contratação de empresa para prestação de implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, especializada na realização de ações de divulgação, pesquisa, suporte e atendimento receptivo 0800, utilizando-se dos recursos de informática, telefonia, Internet e mídia impressa integrada. Implantação por atendimento global, *in loco*, incluindo equipamentos, softwares, mobiliário e pessoal. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de COMODATO.

Aos ____ dias do mês de _____ do ano de 2017, nesta cidade de Mauá, compareceram de um lado a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 46.522.959/0001-98, neste ato representado por seu Secretário de _____ Sr. _____ no uso da competência doravante designado simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, a empresa _____, com sede na Rua: _____, n.º _____, Bairro _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado por _____, portador da Cédula de Identidade RG. n.º _____ e CPF/MF n.º _____ e pelos mesmos foi dito na presença das testemunhas ao final consignadas, que em face da adjudicação efetuada na licitação PREGÃO (PRESENCIAL) N.º _____, conforme despacho exarado às fls. _____ do processo n.º _____ pelo presente instrumento avençam o presente contrato, sujeitando-se às normas da Lei n.º 8.666 de 23 de junho de 1993 e alterações, Lei n.º 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Municipal n.º 6783 de 06 de outubro de 2005 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam: CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO: 1.1. A CONTRATADA compromete-se a _____ para a CONTRATANTE, conforme quantidades, horários, condições e especificações constantes dos Anexos do edital n.º _____, parte integrante deste. CLÁUSULA SEGUNDA RESPONSABILIDADE DOS CONTRATANTES: 2.1. A CONTRATADA será a única responsável pelos encargos sociais, fiscais, comerciais e outros que decorrerem da execução do presente contrato. 2.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato. 2.3. A CONTRATADA fica obrigada a prestar ao CONTRATANTE, independentemente de notificação, eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários no tocante à execução do contrato. 2.4. A CONTRATADA compromete-se a manter durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as mesmas condições de habilitação aceitas pelo CONTRATANTE. 2.5. A CONTRATADA responsabiliza-se perante o CONTRATANTE pelo fornecimento de produtos e serviços de primeira qualidade. CLÁUSULA TERCEIRA: PREÇO: 3.1. O preço certo e ajustado é de R\$ _____ (_____), conforme proposta da CONTRATADA e correrá por conta do orçamento vigente onerando a dotação orçamentária n.º _____, empenho n.º _____. 3.2. O preço pactuado será fixo e irrevogável pelo período de um ano a contar da assinatura do contrato, conforme legislação em vigor, sendo após este prazo, será reajustado pelo índice IGPM-FGV. CLÁUSULA QUARTA: PAGAMENTO: 4.1. Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 30 dias. 4.2. Para efeito do início da contagem do prazo de pagamento, será considerado o dia do efetivo recebimento dos _____ pelo CONTRATANTE. 4.3 Estão excluídos os atrasos motivados pela CONTRATADA, independentemente de eventual prorrogação autorizada pelo CONTRATANTE. 4.4. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente ou, excepcionalmente, na Seção de Tesouraria, a critério da Secretaria Municipal de Finanças. A CONTRATADA deverá fazer constar na documentação fiscal: o nome do Banco, o número da agência e da conta corrente. O atraso no pagamento por falta dessas informações será considerado de responsabilidade da CONTRATADA. CLÁUSULA QUINTA: VIGÊNCIA: 5.1. O prazo de vigência do presente é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, respeitadas as disposições da Lei Federal 8666/93. 5.2. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de COMODATO. CLÁUSULA SEXTA: RECEBIMENTO: 6.1. O recebimento do objeto do presente contrato, poderá ser feito pela Secretaria responsável pela contratação, e será aplicado, no que couber, o disposto no artigo 73, incisos I e II e artigos 74 a 76, da Lei n.º 8.666/93. CLÁUSULA SÉTIMA: PENALIDADES: 7.1. Pela injustificada inexecução parcial ou total do objeto deste contrato, serão aplicadas à CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da rescisão contratual: 7.1.1. Advertência. 7.1.2. Multa: a) Multa pela recusa da CONTRATADA em receber o pedido de fornecimento sem a devida justificativa aceita pelo CONTRATANTE, no valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor adjudicado; b) Multa pela inexecução parcial do contrato, no valor equivalente a 10% (dez por cento) sobre a parcela inexecutada, podendo o CONTRATANTE autorizar a continuação do mesmo; c) Multa pela inexecução total do contrato no valor equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato; d) Multa no valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato se os produtos forem de má qualidade, fora dos mais rigorosos padrões de higiene ou em desacordo com as especificações propostas e aceitas pelo CONTRATANTE; e) Multa por atraso na entrega no valor equivalente a 0,5% (meio por cento) do valor total da nota de empe-



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
SECRETARIA DE FINANÇAS
DIVISÃO DE COMPRAS

Fis. nº _____

Proc. nº: 6009/2017

Rubrica: _____

nho, para cada dia de atraso, não podendo ultrapassar a 20% (vinte por cento); 7.1.3 a) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos; b) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. 7.1.4 As multas são independentes entre si. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como das demais penalidades previstas em lei. 7.1.5. O valor relativo as multas, eventualmente aplicadas, será reduzido de pagamento que o CONTRATANTE efetuar, mediante a emissão de Guia de Recolhimento. Na impossibilidade, o valor da multa será inscrito em Dívida Ativa para cobrança judicial, assegurando-se o direito de defesa. CLÁUSULA OITAVA: RESCISÃO: 8.1. O presente contrato poderá ser rescindido: a) unilateralmente, nas hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII a XVIII, da Lei n.º 8.666/93 e alterações; b) amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e; c) judicial, nos termos da legislação. 8.2. Nos casos de rescisão administrativa, fica assegurado ao CONTRATANTE as prerrogativas previstas nos incisos I a IV do art. 80, da Lei supra citada. CLÁUSULA NONA: DOCUMENTOS INTEGRANTES: 9.1. Faz parte integrante do presente instrumento, independentemente de transcrição, todo o conteúdo do processo administrativo n.º _____ e da proposta da CONTRATADA. CLÁUSULA DÉCIMA: FORO:10.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Mauá, neste Estado, para dirimir as questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia de outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: LEGISLAÇÃO: 11.1. O presente contrato é regido pela Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, pelos preceitos de Direito Público e, supletivamente pelos princípios da Teoria Geral dos Contratos e das Disposições de Direito Privado. Este ajuste é lavrado nos termos da minuta constante às fls. ____ e, aprovado às fls. ____ do processo administrativo n.º _____ e que, após lido e achado conforme, vai devidamente assinado pelas partes contratantes e testemunhas abaixo.

SECRETÁRIO DE _____

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME/RG

NOME/RG



ANEXO X

(M O D E L O)

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

CONTRATANTE: Município de Mauá

CNPJ N.º: 46.522.959/0001-98

CONTRATADA:

CNPJ:

CONTRATO N.º (DE ORIGEM): Pregão n.xxxxx/ xx

DATA DA ASSINATURA: XX/XX/XXXX

VIGÊNCIA: XXXX

OBJETO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ADVOGADO (S): (*)

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO**, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por **CIENTES** e **NOTIFICADOS** para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

CONTRATANTE

Nome e cargo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

E-mail institucional:

E-mail pessoal: cgcontratos@maua.sp.gov.br

Assinatura: _____

CONTRATADA

Nome e cargo: XXXXXXXXXXXX

E-mail institucional: XXXXXXXXXXXXXXXX

E-mail pessoal: XXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura: _____

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX-Representante Legal

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído

ANEXO I

CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

Declaração de documentos à disposição do Tribunal

CONTRATANTE: Prefeitura do Município de Mauá

CNPJ N.º: 46.522.959/0001-98

CONTRATO N.º XXX/20XX (de origem): Pregão n.XXXX/XX

CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ: XXXXXXXXXXXXXXXX

DATA DA ASSINATURA: XX/XXX/XXXXX

OBJETO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

VALOR (R\$): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º XXXXXXXX

Declaro (amos), na qualidade de responsável (eis) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.



Mauá, XXXX de XXXXX de 20XX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Secretário de XXXXXXXXX

ANEXO XI

MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NADA DEVE À FAZENDA PÚBLICA DE MAUÁ

À
Prefeitura do Município de Mauá
Departamento de Compras

PREGÃO PRESENCIAL N.º. 134 / 2017

A empresa (Razão Social da empresa), devidamente inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede localizada no endereço _____, por seu representante legal abaixo assinado, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que não está cadastrada e que nada deve à Fazenda do Município de Mauá, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada.

(local, data)

Nome/assinatura

Cargo

RG nº



ANEXO XII
DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA (MODELO)

MAUÁ, ____ de _____ de 2017.

À
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
PREGÃO PRESENCIAL Nº 134/2017

DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

(EMPRESA), inscrita no CNPJ sob o n.º XXXXXXXXXXXX, e inscrição estadual XXXXXXXXX, com sede à (ENDEREÇO), neste ato representada por (NOME), profissão, portador do RG XXXXXXXX, do CPF n.º XXXXXXXX, vem em atenção ao edital do **Pregão Presencial n.º 134/2017**, declarar que no dia ___/___/___ efetuou visita técnica, conforme exigência estabelecida no item 3.1.12 (CREDENCIAMENTO) do edital.

Atenciosamente,

REPRESENTANTE DA EMPRESA CREDENCIADO

Visto da Secretaria de Governo:

OBS: Este documento deve ser vistado pela Secretaria de Governo.



ANEXO XIII

CARTA DE CREDENCIAMENTO DE REPRESENTANTE PARA VISITA TÉCNICA (MODELO)

MAUÁ, XX de XXXXXXXX de 2017.

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ

PREGÃO PRESENCIAL Nº 134/2017

CARTA DE CREDENCIAMENTO PARA VISITA TÉCNICA

Pela presente, fica credenciado o/a Sr. (a) (NOME), portador do RG XXXXXXXXXXX, CPF n.º XXXXXXXXXXX, para representar a empresa (EMPRESA), inscrita no CNPJ sob o n.º XXXXXXXXXXX, na **VISITA TÉCNICA** referente ao Pregão Presencial n.º 134/2017 da PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ.

Atenciosamente,

RESPONSÁVEL PELA EMPRESA