



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Defesa Civil  
Superintendência Administrativa

## EDITAL

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2023

#### CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO PARA O AGENDAMENTO ELETRÔNICO DE CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES AOS BENEFICIÁRIOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO CBMERJ ATRAVÉS DO RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES (SERVIÇO RECEPTIVO)**

**PROCESSO ELETRÔNICO SEI Nº 270062/000010/2022**

#### ÍNDICE

1. 1. Introdução
2. Do objeto e do Regime de Execução.
3. Da abertura
4. Dos recursos orçamentários
5. Tipo de licitação e preço máximo admitido
6. Das condições de participação
7. Credenciamento
8. Da conexão com o sistema e do envio das propostas
9. Da proposta de preços
10. Da abertura das propostas e da formulação de lances
11. Do julgamento das propostas
12. Da habilitação
13. Dos recursos.
14. Da adjudicação, homologação e contratação
15. Condições de pagamento
16. Das sanções administrativas e demais penalidades
17. Aceitação do objeto contratual e responsabilidade
18. Do prazo

19. Garantia

20. Disposições gerais e Anexos

## 1. INTRODUÇÃO

**1.1** O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pela Secretaria de Estado de Defesa Civil, com sede na Praça da República n.º 45 - Centro – RJ, inscrito no CNPJ sob o n.º 28.176.998/0004-41, na Praça da República n.º 45 - Centro – RJ, CEP: 20211-350, torna público que, devidamente autorizada pelo Ordenador de Despesas, o Ilustríssima Senhora CEL BM ELLEN LEÃO INACIO DE MELO RAIA, Id Funcional: 0005695961, ora denominado AUTORIDADE COMPETENTE, na forma do disposto no **Processo Administrativo n.º SEI-270062/000010/2022**, que no dia, hora e local indicados no item 3 deste edital, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pela Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pelos Decretos Estaduais n.ºs 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, com aplicação subsidiária da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual n.º 287, de 4 de dezembro de 1979, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto Estadual n.º 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, do Decreto Estadual n.º 42.063, de 06 de outubro de 2009, do Decreto Estadual n.º 42.091, de 27 de outubro de 2009, do Decreto Estadual n.º 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do Decreto Estadual n.º 41.203, de 03 de março de 2008, da Resolução SEPLAG n.º 429, de 11 de janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e disposições legais aplicáveis e do disposto no presente edital.

**1.2** A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e conduzida pelo pregoeiro com o auxílio de sua equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

**1.3** As retificações deste edital, por iniciativa oficial ou provocada por eventuais impugnações, obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas em todos os veículos em que se deu a publicação originária, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

**1.4** O edital se encontra disponível no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), **bem como no endereço eletrônico <http://www.fazenda.rj.gov.br/sei/> Processo SEI-270062/000010/2022.**

**1.5** Os interessados poderão solicitar esclarecimentos acerca do objeto deste edital ou interpretação de qualquer de seus dispositivos em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, **na Diretoria Geral de Administração e Finanças (Coordenação de Licitações), na Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, de segunda à quinta de 09 até 17 horas e sexta de 09 às 12h, por telefone através do (21) 2333-3085** ou, ainda, mediante confirmação de recebimento, **por meio do correio eletrônico [pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br](mailto:pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br) / [licita.sedec@gmail.com](mailto:licita.sedec@gmail.com).**

**1.5.1** Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 24 (vinte e quatro horas), antes do encerramento do prazo de acolhimento de propostas.

**1.6** Os interessados poderão formular impugnações ao presente edital em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, **no endereço indicado no item 1.5, de segunda à quinta de 09 até 17 horas e sexta de 09 às 12h**, ou, ainda, mediante confirmação de recebimento, **por meio do correio eletrônico [pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br](mailto:pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br) / [licita.sedec@gmail.com](mailto:licita.sedec@gmail.com).**

**1.6.1** Caberá ao **ORDENADOR DE DESPESA** decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

**1.7** Tanto as respostas às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimento serão divulgadas mediante nota no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br) através do PE 15/2023 na parte relacionada a futuras licitações, ficando as empresas interessadas obrigadas a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

## 2. DO OBJETO E REGIME DE EXECUÇÃO

**2.1 O objeto do presente Pregão Eletrônico é a Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teletendimento para o Agendamento Eletrônico de Consultas e Exames Complementares aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ através do recebimento de ligações ( serviço receptivo ), e a implementação de um Sistema WhatsApp integrado ao software de agendamentos da Assinfo - Chatbot, para confirmação e desmarcação de consultas - Conforme item III, IV e V do Termo de Referência 47342707- ANEXO I.**

**2.2- O objeto será executado segundo o regime EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.**

**2.3- As Unidades integrantes desse Sistema de Teletendimento são as seguintes:**

### **2.3.1- Da Diretoria Geral de Saúde:**

UNIDADES DE SAÚDE	ENDEREÇO COMPLETO	TELEFONES DE CONTATO
Hospital Central Aristarcho Pessoa - HCAP	Av Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido - Rio de Janeiro	2333-7741
1ª Policlínica - Campinho	Rua Domingos Lopes, 336, Madureira - Rio de Janeiro	2333-5626 (direção) 2333-5735 (secretaria) 2333-5633 (secretaria)
2ª Policlínica - Nova Iguaçu	Av. Governador Roberto Silveira, 1221 - Nova Iguaçu	2669-1039 2669-2188
3ª Policlínica - Niterói	Av Quintino Bocaiúva s/n - Niterói/RJ	2715-7617
4ª Policlínica - Campos de Goytacazes	Rua Ten Cel Cardoso, 909 - Parque Tamandaré/Centro - Campos de Goytacazes.	(22) 2724-3661
Posto Médico - Comando de Bombeiros da Região das Baixadas Litorâneas - CBA V	Rua General Alfredo Bruno Gomes Martins, 625 – Braga, 28908145 - Cabo Frio	(22) 2621-9102 (22) 26489265
Posto Médio Comando de Bombeiros da Costa Verde – CBA VII	Av. Júlio Maria, 160. Centro - Angra dos Reis - RJ 23900-504	(24) 33655180 (24) 33778471
Posto Médico - 6º Gbm - Nova Friburgo	Praça da Bandeira, Rua General Osório, 1027 - Centro, Nova Friburgo - RJ, 28625-630	<a href="tel:(22)2533-1574">(22) 2533-1574</a>

Posto Médico - 7º Gbm - Barra Mansa	Av. Homero Leite, 352 - Saudade, Barra Mansa - RJ, 27313-190	<a href="tel:(24)3326-1910">(24) 3326-1910</a>
Posto Médico - 9º Gbm – Macaé	Rua Alfredo Becker 290 - Macaé 27901-000 - Macaé	<a href="tel:(22)2762-0193">(22) 2762-0193</a>
Posto Médico - 10º Gbm - Angra Dos Reis	Rua Dr. José Elias Rabha, S/Nº Jardim Balneário - Angra dos Reis, 23900-000	<a href="tel:(24)3377-8927">(24) 3377-8927</a>
Posto Médico 13º Gbm - Campo Grande	Av. Cesário de Melo, 3226 - Campo Grande, Rio de Janeiro - RJ, 23045-090	<a href="tel:(21)2333-6822">(21) 2333-6822</a>
Posto Médico - 15º Gbm – Petrópolis	Av. Barão do Rio Branco, 1957 - Retiro, Petrópolis - RJ, 25680-270	<a href="tel:(24)2291-0082">(24) 2291-0082</a>
Posto Médico - Destacamento 1/15 - Três Rios	R. Tiradentes, 287 - Cantagalo, Três Rios - RJ, 25805-170	(24) 2255-3345
Posto Médico - 16º Gbm – Teresópolis	Rua Guandu, 680 - Pimenteira 25953-000 - Teresópolis	<a href="tel:(21)2641-4106">(21) 2641-4106</a>
Posto Médico - Destacamento 1/21 – Itaocara	Rua São José, 401 - Centro 28570-000 - Itaocara	(22) 38619180
Posto Médico - 22º Gbm - Volta Redonda	R. Dep. Geraldo Di Biase, 346 - Aterrado, Volta Redonda - RJ, 27213-080	<a href="tel:(24)3338-9086">(24) 3338-9086</a>
Posto Médico - Destacamento 5/22 – Vassouras	Praça Duque de Caxias, 60 - Centro, Vassouras - RJ, 27700-000	<a href="tel:(24)2471-3060">(24) 2471-3060</a>
Posto Médico - 23º Gbm – Resende	Av. Marcílio Dias 550 - Jardim Jalisco - 27500-000 - Resende	<a href="tel:(24)3381-4166">(24) 3381-4166</a>
Posto Médico - 26º Gbm – Parati	Av. Roberto Silveira, 800 - Parque Ypê, Paraty - 23970-000	<a href="tel:(24)3371-1193">(24) 3371-1193</a>
Posto Médico - 27º Gbm – Araruama	RJ-124 A, s/n - Fazendinha, Araruama - RJ, 28970-000	<a href="tel:(22)2665-1785">(22) 2665-1785</a>

### **2.3.2-Da Diretoria Geral de Odontologia:**

<b>ODONTOCLÍNICAS</b>	<b>ENDEREÇO COMPLETO</b>	<b>TELEFONES DE CONTATO</b>

1ª ODONTOCLÍNICA	Quartel do Comando Geral (QCG) Pça da República, nº 45 - Centro, RJ	Recepção - (21) 2333-3098/ (21) 2333-3099 Diretor - (21) 2333-3100 SAd - (21) 2333-3180
2ª ODONTOCLÍNICA	Av. Cesário de Melo, nº 3226 - Campo Grande - RJ	(21) 2333-6825 (clínica) (21) 2333-6824 (direção) (21) 2333-6823 (Sad)
3ª ODONTOCLÍNICA - Odontoclínica Militar de São João de Meriti	Av. Automóvel Clube, nº1035 - Centro - São João de Meriti - RJ	(21)2756-2065 (21) 98596-9282
4ª ODONTOCLÍNICA (HCAP) - Odontoclínica Militar Grey Caetano Coimbra	Av. Paulo de Frontin, nº 876 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ	(21) 2333-7427 (direção)
OMMPCC - Odontoclínica Militar Maj Paulo Correia Cardoso	Avenida Brasil, nº 23.800 – Guadalupe – RJ	Direção (21) 2333-5736 / (21) 98596-9276 Recepção 2332-1197 SAd 2332-1162
OMMOGS - Odontoclínica Militar Maj OG Gomes de Sá	Av Gov Roberto da Silveira, nº 1221 - Moqueta - Nova Iguaçu -RJ	2669-2511 (recepção) 2669-2083 (Sad/direção)
OMTCVOS - Odontoclínica Militar Ten Cel Valter Oliveira Santos	Rua Marques do Paraná, nº 134 - Centro - Niterói - RJ	(21) 2717-7422 (direção) 2618-1646 (Sad)
OMCTAGA - Odontoclínica Militar Tito Augusto Guigon Araújo	Rua Domingos Lopes, nº 336 - Campinho - RJ	(21) 2333-5630/ (21) 974911928; Diretora - (21) 985969274 Subdiretor - (21) 991298371
OMNSP - Odontoclínica Militar Nossa Senhora da Penha	Avenida Nossa Sra da Penha, nº25 - Penha - RJ	(21) 2334-7952 (Sad) 2334-7914 (recepção)
OMGBS - Odontoclínica Militar do Grupamento de Busca e Salvamento	Av. Ayrton Senna 2001 - Fundos - Barra da Tijuca - RJ	(21) 2333-4495 (21) 99327-8127

OMCG - Odontoclínica Militar de Campos de Goytacazes	Rua Ten Cel Cardoso, nº 909 - Parque Tamandaré/Centro - Campos de Goytacazes/RJ.	(22)2731-6780 (22)2731-5533
--	--	--------------------------------

UNIDADES DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DESCENTRALIZADAS		ENDEREÇO COMPLETO	TELEFONES DE CONTATO
CRO METROPOLITANA	UAO 1º GMAR - BOTAFOGO	Av. Repórter Nestor Moreira 11 - Botafogo 22290-210 - Rio de Janeiro - RJ	2334-7355 2295-7845 R.46
	UAO 2º GMAR -BARRA DA TIJUCA	Av. Lucio Costa S/Nº - Barra Da Tijuca - 22520-020 - Rio de Janeiro - RJ	2333-6341
	UAO 3º GMAR - COPACABANA	Praça Coronel Eugênio Franco 02 - Copacabana- 22070-020 - Rio de Janeiro - RJ	2332-2060
	UAO CSM - SÃO CRISTOVÃO	Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - 21941-160 - Rio de Janeiro - RJ	2334-1961
	UAO 2ºGBM - MÉIER	Rua Aristides Caire 56 - Méier - 20775-090 - Rio de Janeiro - RJ	2332-2380
	UAO 11ºGBM - VILA ISABEL	Rua 8 De Dezembro 456 - Vila Isabel - 20550-200 - Rio de Janeiro - RJ	2334-1951
	UAO 12ºGBM - JACAREPAGUÁ	Rua Henriqueta 99 - Tanque - 22375-130 - Rio de Janeiro - RJ	2332-6919 2332-1619
	UAO 14ºGBM - DUQUE DE CAXIAS	Rua Dr. Manoel Telles 1767 - Prainha - 25010-090 - Duque de Caxias - RJ	2671-6010
	UAO 20ºGBM - SÃO GONÇALO	Av. São Miguel 44 - São Miguel- 24445-680 - São Gonçalo - RJ	3715-7389
	UAO 24ºGBM - IRAJÁ	Av. Brasil 19001 - Irajá - 21530-000 - Rio de Janeiro - RJ	2333-8334 (SAD); 2333-8330 (GBM); 2333-8332; 2333-8405
	UAO 1/3 DBM - CHARITAS	Av. Quintino Bocaiuva S/Nº - Charitas	2715-7496
	UAO 19º GBM - ILHA GOV.	Estrada do Galeão, 1465 - Jardim Guanabara - 21931-383 - Rio de Janeiro - RJ	2334-6528

CRO NORTE LITORÂNEA	UAO 9°GBM - MACAÉ	Rua Alfredo Becker 290 - Centro - 29910-190 - Macaé - RJ	(22) 2791-6138
	UAO 18°GBM - CABO FRIO	Avenida Nilo Peçanha 256 - Centro 28901-010 -Cabo Frio - RJ	(22) 2647-5258
	UAO 21°GBM - ITAPERUNA	Avenida Santos Dumont 40 - Aeroporto - 28380-000 - Itaperuna - RJ	(22) 3824-4106
	UAO 27°GBM - ARARUAMA	Rodovia Engenheiro Rubens Caminha, RJ 124 Km 37 - Rio Do Limão 28970-000 - Araruama - RJ	(22) 2664-4445
	UAO 2/5°DBM - SÃO FIDÉLIS	Avenida José Perligeiro de Abreu 93 – Barão de Macaúbas 28400-000 - São Fidelis - RJ	(22) 2758-2872
CRO SERRANA	UAO 6°GBM - NOVA FRIBURGO	Praça da Bandeira 1027 – Vila Nova - 28630-040 - Nova Friburgo - RJ	(22) 2533-0111
	UAO 15°GBM - PETRÓPOLIS	Av. Barão do Rio Branco 1957 - Centro - 25680-275 - Petrópolis - RJ	(24) 2291-0928
	UAO 1/15°DBM -TRÊS RIOS	Rua Tiradentes 287 - Cantagalo - 25805-170 - Três Rios - RJ	(24) 2252-4343
	UAO 16°GBM - TERESÓPOLIS	Rua Guandu 680 - Pimenteira - 25963-620 - Teresópolis - RJ	(21) 2641-4003
CRO SUL COSTA VERDE	UAO 7°GBM - BARRA MANSA	Avenida Homero Leite 352 - Saudade- 27400-000 - Barra Mansa - RJ	(24) 3326-1009
	UAO 22°GBM - VOLTA REDONDA	Rua Governador Luiz Monteiro Portela 346 - Aterrado 27293-080 - Volta Redonda - RJ	(24) 3338-9097
	UAO 2/22°DBM - VALENÇA	Rua Dom Rodolfo Pena 359 - Bairro de Fátima - 27600-000 - Valença - RJ	(24) 2438-3415 (comunicação)
	UAO 5/22°DBM - VASSOURAS	Praça Duque De Caxias 60 - Centro- 27700-000 - Vassouras - RJ	(24) 2471-3060 (comunicação)
	UAO 23°GBM - RESENDE	Avenida Marcílio Dias 550 - Jardim Jalisco - 27500-000 - Resende - RJ	(24) 3381-4296

UAO 10°GBM - ANGRA DOS REIS	Rua Dr. José Elias Rabha S/Nº - Jardim Balneário - 23900-000 - Angra dos Reis - RJ	(24) 3377-4772
UAO 26°GBM - PARATI	Av. Roberto Silveira, 800 - Parque Ypê, 23970-000 Paraty - RJ	(24) 3371-1193 (comunicação)
UAO 1/26°DBM - MAMBUCABA	Rua Espírito Santo 02 - Vila Residencial - 23908-000 - Mambucaba - RJ	(24) 3362-6829 (comunicação)

### 3. DA ABERTURA

**3.1** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital, conforme indicado abaixo:

Eventos	Dia	Mês	Ano	Horário
Início acolhimento das propostas	16	03	2023	09h
Limite acolhimento das propostas	28	03	2023	09h29min
Data de abertura das propostas	28	03	2023	09h30
Data da realização do Pregão	28	03	2023	10h
Processo nº	<b>SEI -270062/000010/2022</b>			
Tipo	<b><u>MENOR PREÇO GLOBAL</u></b>			
Prazo para impugnação	até 2 (dois) dias úteis			
Data da publicação				
Endereço Eletrônico	www.compras.rj.gov.br			

**3.2** Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a realização dos eventos nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente adiada para o mesmo horário do primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

### 4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos necessários à realização do serviço ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

**Fonte:** 23000000

**Programa de Trabalho:** 10.302.0476.2674

**Natureza da Despesa:** 3390 - APLICAÇÕES DIRETAS



## 5. TIPO DE LICITAÇÃO E PREÇO MÁXIMO ADMITIDO

**5.1 O presente pregão eletrônico rege-se-á pelo tipo MENOR PREÇO GLOBAL.**

**5.2 Os recursos globais para a execução dos serviços, objeto deste Pregão, para o período de 12 (doze) meses, foram estimados pela Administração em R\$ 847.792,60 (Oitocentos e quarenta e sete mil, setecentos e noventa e dois reais e sessenta centavos).**

## 6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**6.1** Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pela SEPLAG.

**6.2** Não serão admitidas na licitação as empresas punidas por:

a) Ente, Autarquia ou Fundação da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com as sanções prescritas no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/02;

b) Ente ou Entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal, com a sanção prescrita no inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

**6.3** Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas não serão levadas em consideração e serão rejeitadas.

**6.3.1** Para tais efeitos entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aqueles que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

**6.4** Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º da Lei nº 8.666/93.

**6.5** O licitante que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta, junto ao sistema eletrônico, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

**6.5.1** Em caso de não atendimento do contido no subitem 6.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 42.063/2009.

**6.5A** O licitante deverá declarar, junto ao sistema eletrônico, que não lhe foram aplicadas as seguintes penalidades, cujos efeitos ainda vigorem:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

**Da participação de empresas em Regime de Consórcio:**

**6.6 Não será permitida a participação de licitantes em Regime de Consórcio, conforme item 11.8 do TR.**

## 7. CREDENCIAMENTO

**7.1** Somente poderão participar deste pregão eletrônico os licitantes devidamente credenciados junto ao

SIGA, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até três dias úteis da data de abertura da sessão, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º do Decreto nº 31.864/02.

**7.2** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de código para acesso ao SIGA.

**7.2.1** O licitante, para obter o código para acesso ao SIGA, deverá acessar o endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br), clicar na área de Registro de Fornecedor que se encontra na parte do meio do portal e seguir as orientações de preenchimento. O Portal contém um manual orientando o preenchimento.

**7.2.1.1** O licitante deverá preencher algumas telas, digitando informações sobre a empresa, pessoas que irão operar o SIGA e as famílias de itens que fornece. Após essa digitação o licitante deverá baixar, em local indicado no Portal, um arquivo contendo um Termo de Responsabilidade o qual deverá imprimir e assinar. Junto com esse Termo de Responsabilidade o licitante envia a documentação requerida para a SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão no endereço informado no portal.

**7.2.1.2** Após o recebimento da documentação, a SEPLAG, através do SIGA, enviará para o e-mail informado do licitante o código de acesso às funcionalidades do SIGA. Quando o licitante acessar o SIGA deverá colocar seu código informado e a senha: SIGA. Essa senha é apenas para o primeiro acesso, pois o sistema irá solicitar que o licitante digite uma senha nova, confirme essa senha e escreva uma pergunta e resposta. O sistema confirmará a nova senha que deverá ser usada nos próximos acessos.

**7.3** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a SEPLAG ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

**7.4** A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente a SEPLAG, para imediato bloqueio de acesso.

**7.5** O credenciamento do licitante junto ao SIGA implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

## **8. CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS**

**8.1** Observado o disposto nos itens 6 e 7 deste edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão do licitante ao SIGA, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do SIGA, no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme subitem 3.1. deste edital.

**8.2** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no SIGA, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**8.3** Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do SIGA, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

**8.3.1** No momento da abertura da sessão pública, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema informatizado, que firmou a Declaração de Elaboração Independente de Proposta constante do anexo VI, que deverá ser apresentada no momento indicado pelo item 14.2.1.

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

## **9. PROPOSTA DE PREÇOS**

**9.1** A Proposta de Preços deverá ser elaborada e enviada exclusivamente por meio do SIGA, em campo específico, a ser integralmente preenchido.

**9.1.1** Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**9.1.2** O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa, anexo VIII-A, somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

**9.1.3** Os documentos anexados durante a inserção da proposta de preços (*folders*, prospectos, declarações, etc.) não poderão estar identificados, ou seja, não será admitida a veiculação do nome da empresa ou de seus representantes, utilização de material timbrado ou qualquer outro meio que facilite a identificação do licitante.

**9.1.4** As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material (is) constante(s) do objeto desta licitação.

**9.2** A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento de preços será considerada.

**9.2.1** Quando a execução do objeto contratual envolver a prestação de serviços com mão de obra residente, a proposta de preços deverá ser formulada com base na norma coletiva da entidade representativa da respectiva categoria do local da efetiva prestação dos serviços.

**9.3** Caso o licitante se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo III do Edital.

**9.4** O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

**9.5** Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, aquelas com preço excessivo e as que tiverem preço manifestamente inexequível.

**9.6** A proposta de preços deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição, não prevista neste Edital.

**9.7** Os licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

**9.7.1** Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta de preços, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse da Administração, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

## **10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

**10.1** A partir do horário previsto no subitem 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os licitantes no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do SIGA, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

**10.1.2** O sistema ficará disponível para a disputa de lances de segunda a sexta-feira, no horário de 9h as 18h, após esse período será bloqueado para tal finalidade.

- 10.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado, as suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.
- 10.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último ofertado pelo próprio licitante e registrado no sistema. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 10.4 Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.
- 10.5 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o SIGA permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 10.6 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso inserido em campo próprio do SIGA, divulgando data e hora para a reabertura da sessão.
- 10.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo SIGA, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 10.7.1 Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública, que poderá ser aceita ou não pelo Pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.
- 10.7.2 O período randômico de disputa somente poderá ser iniciado até as 17h e 20min, tendo em vista que às 18h o sistema será bloqueado automaticamente para envio de lances e continuidade da disputa.
- 10.8 Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação.
- 10.8.1 No caso de empate entre as propostas de menor preço e não sendo apresentados lances, sem prejuízo do disposto no item 11.3, será assegurada preferência como critério de desempate, sucessivamente, aos bens e serviços: (a) produzidos no País; (b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras; (c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e (d) produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação. Persistindo o empate, o sorteio público será utilizado como critério de desempate.

## **11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 11.1 O julgamento obedecerá ao critério de menor preço, na forma do item 5. Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço, observadas as regras deste edital, especialmente o item 11.3.
- 11.2 O SIGA informará o licitante detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após verificação de empate ficto, nos termos do subitem 11.3 deste Edital, cabendo ao Pregoeiro decidir acerca da aceitação do menor lance ofertado e, ainda, negociação visando à sua redução.
- 11.3** Havendo empate no momento do julgamento das propostas de preços será assegurada às microempresas e empresas de pequeno porte a preferência na contratação, caso a proposta de menor preço tenha sido apresentada por empresa que não detenha tal condição.
- 11.3.1** Para efeito da verificação da existência de empate, no caso das microempresas ou das empresas de pequeno porte, serão consideradas as propostas por estas apresentadas iguais ou superiores em até 5% àquela mais bem classificada.

**11.3.2** Havendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar proposta de preço inferior àquela vencedora do certame no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão.
- b) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, que se apresente neste caso, abdique desse direito ou não venha a ser contratada, serão convocadas, na ordem classificatória, as demais que se enquadrem na mesma hipótese, para o exercício de igual direito.
- c) na situação de empate na forma antes prevista, inexistindo oferta de lances e existindo equivalência nos valores apresentados por mais de uma microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema identificará aquela que primeiro inseriu sua proposta, de modo a possibilitar que esta usufrua da prerrogativa de apresentar oferta inferior à melhor classificada.

**11.3.3** Caso nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte venha a ser contratada pelo critério de desempate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

11.4 Se a proposta preços ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

11.4.1 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem 10.8 e/ou subitem 11.4 deste Edital, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço.

11.5 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br).

11.6 A critério do pregoeiro poderão ser relevados erros ou omissões formais de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas de preços.

## **12. DA HABILITAÇÃO**

### **12.1- Regras Gerais**

12.1.1 Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o licitante detentor da proposta ou do lance de menor valor deverá encaminhar, numerando todas as folhas e discriminando, na parte externa do envelope lacrado, o número de folhas do seu conteúdo, para a Coordenação de Licitações e Contratos da Diretoria Geral de Administração e Finanças/SEDEC, com sede na Praça da República nº. 45, Centro – RJ, ou através do email: [pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br](mailto:pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br) / [licita.sedec@gmail.com](mailto:licita.sedec@gmail.com) no prazo máximo de três dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública:

**a)** declaração, na forma do anexo V – Declaração de inexistência de penalidade, de que não foram aplicadas as seguintes penalidades, cujos efeitos ainda vigorem:

**a.1)** suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

**a.2)** impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

**a.3)** declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

**b)** os documentos de habilitação previstos no item 12.2 a 12.6;

**c)** Proposta de Preços – Anexo VIII-A, relativa ao valor arrematado.

**d)** Apresentar juntamente com a documentação de habilitação o Termo de vistoria (anexo IX), no caso de realização de vistoria técnica ou a Declaração de Dispensa de Vistoria (anexo X), no caso de não realização da Vistoria.

**12.1.1.1** Uma vez recebidos os documentos, o Pregoeiro consultará o Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA, e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, do Portal Transparência, da Controladoria Geral da União.

**12.1.1.2** Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 14.2, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao Pregoeiro declarar tal condição.

12.1.2 Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio Pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pela AUTORIDADE SUPERIOR na hipótese de existência de recursos.

12.1.3 Se o licitante desatender às exigências previstas no item 12, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

**12.1.4** Para fins de consulta direta aos documentos de habilitação em processo licitatório, o Certificado de Registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, do Poder Executivo Federal, poderá ser apresentado em substituição aos documentos elencados nos subitens 12.2.1; 12.3.1; 12.4.1 e 12.6.1.

**12.1.4.1** Os licitantes cadastrados deverão, ainda, apresentar os documentos de qualificação técnica previstos no item 12.5.

**12.1.4.2** Os licitantes não cadastrados deverão apresentar os documentos de habilitação indicados nos itens 12.2 a 12.6.

## **12.2. Habilitação Jurídica:**

**12.2.1** Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

**a)** cédula de Identidade e CPF dos sócios ou diretores;

**b)** registro comercial, no caso de empresário pessoa física;

**c)** 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 de seus administradores.

**d)** inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

**e)** 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.

**f)** a sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos arts. 1.039 a 1.092 deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;

**g)** ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembléia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

## 12.3 Regularidade Fiscal e Trabalhista

**12.3.1** Para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

**a)** prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

**b)** prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

**c)** prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante com a apresentação das seguintes certidões:

**c1) Fazenda Federal:** apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

**c2) Fazenda Estadual:** apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, perante o Fisco estadual, pertinente ao Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação – ICMS, bem como de Certidão perante a Dívida Ativa estadual, podendo ser apresentada Certidão Conjunta em que constem ambas as informações; ou, ainda, Certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, não esteja sujeito à inscrição estadual;

**c.2.1)** Caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, e de Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, para fins de participação em licitação, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, ou, se for o caso, Certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, não esteja sujeito à inscrição estadual;

**c3) Fazenda Municipal:** apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, não esteja sujeito à inscrição municipal;

**d)** Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

**e)** prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

**12.3.2.1** Na hipótese de tratar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

**12.3.2.2** Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais e trabalhistas, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

**12.3.2.3** O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da Administração Pública.

**12.3.2.4** A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666/93.

## **12.4 Qualificação Econômico-Financeira**

**12.4.1** O licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

12.4.1.1 As certidões comprobatórias do atendimento ao disposto no item 12.4.1, quando emitidas no Município do Rio de Janeiro, serão as dos 1º, 2º, 3º e 4º Ofícios do Registro de Distribuição.

**12.4.2** Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

## **12.5 Qualificação Técnica**

**12.5.1 Para fins de comprovação de qualificação técnica, deverá(ão) ser apresentado(s) o(s) seguinte(s) documento(s): atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93 que indiquem nome, função, endereço e o telefax de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para eventual contato pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.**

## **12.6 Declaração relativa Cumprimento ao Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal**

12.6.1 Todos os licitantes deverão apresentar declaração, na forma do Anexo II, de que não possuem em seus quadros funcionais nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, na forma do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

## **12.7 Do Prazo de Validade das Certidões**

**12.7.1** As certidões valerão nos prazos que lhe são próprios. Inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

## **12.8- COOPERATIVAS DE TRABALHO**

**Não será admitida participação de cooperativas de trabalho, conforme item 11.10 do TR.**

## **13. DOS RECURSOS**

**13.1** O licitante interessado em interpor recurso deverá manifestar-se, por meio do SIGA, no prazo de 30 (trinta) minutos, **após a declaração de vencedor** pelo Pregoeiro expondo os motivos. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais licitantes desde logo intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual período que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao Pregoeiro.



**13.2.** A falta de manifestação do licitante importará na decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

**13.3** As razões e contra-razões do recurso poderão, facultativamente, ser enviadas para o e-mail [pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br](mailto:pregaoeletronico@cbmerj.rj.gov.br) / [licita.sedec@gmail.com](mailto:licita.sedec@gmail.com), com posterior envio do original, desde que observado o prazo de 03 (três) dias úteis, contado a partir da declaração de vencedor do certame.

**13.4** A não apresentação das razões acarretará como consequência a análise do recurso apenas pela síntese da manifestação a que se refere o subitem 14.1.

**13.5** O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.6** As razões de recursos serão dirigidas à autoridade superior por intermédio do pregoeiro que, no prazo de 03 (três) dias úteis, poderá reconsiderar sua decisão ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão final.

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

**14.1** Não sendo interposto recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado pelo Ordenador de Despesas. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o Ordenador de Despesas adjudicará e homologará o procedimento.

**14.2** Uma vez homologado o resultado da licitação pelo Ordenador de Despesas, o licitante vencedor será convocado, por escrito, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, para assinatura do contrato.

**14.3** O vencedor deverá apresentar a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do anexo IV, como condição para assinatura do contrato.

**14.4** Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado à fase de habilitação pela AUTORIDADE SUPERIOR, poderá o Pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

**14.5** Na forma da Lei Estadual nº 7.258/16, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados ao contrato ficará obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I- até 200 empregados..... 2%;

II - de 201 a 500..... 3%;

III - de 501 a 1.000..... 4%;

IV - de 1.001 em diante. .... 5%.

**14.6** No momento da assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá comprovar que mantém programa de integridade, nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/17 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

**14.6.1** Caso a futura contratada ainda não tenha programa de integridade instituído, a Lei nº 7.753/17 faculta o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a implantação do referido programa, a contar da data da celebração do contrato.

## 15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**15.1 Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, através de crédito em conta corrente do Banco BRADESCO, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.**

**15.2 No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado, ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.**

**15.3 A contratada deverá encaminhar a fatura para pagamento ao DGAF, sito à Praça da República, nº 45 – Centro – Rio de Janeiro - RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS relativos à mão de obra empregada no contrato.**

**15.4 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.**

**15.4.1 Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).**

**15.5 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da contratada, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.**

**15.6 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso sofrerão a incidência de atualização financeira pelo INPC e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.**

**15.7 A forma de pagamento será, obrigatoriamente, através de crédito em conta, de acordo com o prazo de vigência de contrato, no prazo de 30 dias, contados a partir da data final do período de adimplemento.**

**15.8 Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo IPCA, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.**

**15.9 O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas *a, b, c, d e e*, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.**

## 16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

**16.1** O licitante que, convocado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a

consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

**b)** multas previstas em edital e no contrato.

**16.1.1** As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

**16.2** Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

**a)** advertência;

**b)** multa administrativa;

**c)** suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;

**d)** declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

**16.3** A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

**16.3.1** Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no item 16.3 também deverão ser considerados para a sua fixação.

**16.4** A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante, devendo ser aplicada pela Autoridade Competente.

**16.5** Dentre outras hipóteses, a advertência poderá ser aplicada quando o CONTRATADO não apresentar a documentação exigida nos itens 17.6 e 17.7, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

**16.6** As multas administrativas, previstas na alínea **b** do item 16.1 e na alínea **b**, do item 16.2:

**a)** corresponderão ao valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicadas de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

**b)** poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;

**c)** não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

**d)** deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;

**e)** nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;

**f)** deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

**16.7** A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do item 16.2:

**a)** não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

**b)** sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;

**c)** será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias, configurando inadimplemento, na forma dos itens 17.9 e 17.10.

**16.8** A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do item 16.2, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes 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 Pública pelos prejuízos causados.

**16.8.1** A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**16.9** O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o CONTRATADO à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

**16.10** Se o valor das multas previstas na alínea b do item 16.1, na alínea b, do item 16.2 e no item 16.9, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

**16.11** A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

**16.12** A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

**16.12.1** Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

**16.12.2** A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

**16.12.2.1** A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a e b do item 16.1 e nas alíneas a, b e c, do item 16.2, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do item 16.2.

**16.12.3** Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**16.13** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela Entidade, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas, de acordo com as peculiaridades do caso concreto.

**16.14** As penalidades previstas nos itens 16.1 e 16.2 também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.

**16.14.1** Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

**a)** suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei n° 8.666/93);

**b)** impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7° da Lei n° 10.520/02);

**c)** declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei n° 8.666/93);

**16.15** As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo ÓRGÃO LICITANTE no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

**16.15.1** Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SECCG), o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do item 16.1 e nas alíneas c e d do item 16.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

**16.15.2** A aplicação das sanções mencionadas no subitem 16.15.1 deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

## **17. ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE**

**17.1** Executado o contrato, o seu objeto será recebido por comissão de fiscalização de contrato composta por 3 (três) membros, na forma prevista no art. 73 da Lei n.º 8.666/93 e na cláusula sétima da Minuta de Contrato (Anexo IX), dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas no art. 74 da mesma lei.

**17.2** O recebimento provisório ou definitivo do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do Contrato.

**17.3** Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo adjudicatário, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da repartição interessada, na forma do disposto no parágrafo 3º. do art. 77 do Decreto 3.149/80.

**17.4** A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

**17.5** A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

**17.6** A CONTRATADA será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao contrato, prova de que:

**a)** está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;

**b)** está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;

c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e

d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

**17.7** A CONTRATADA será obrigada a re apresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

**17.8** A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos itens 17.6 e 17.7 ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

**17.9** Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

**17.10** No caso do item 17.9, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 1 (um) ano.

## 18. DO PRAZO

**18.1** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de dd/mm/aaaa, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no D.O., valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

**18.2** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para o CONTRATANTE.

## 19. DA GARANTIA

**19.1 Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 3% (três por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.**

**19.1.1 A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:**

**a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;**

**b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à contratada;**

**c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;**

**d) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.**

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

**19.3 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 15 (quinze) dias, para que seja mantido o percentual de 3% (três) do valor do Contrato.**

**19.4 Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original**

**será recomposto no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de rescisão administrativa do contrato.**

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**20.1** É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

**20.2** A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, observado o princípio da prévia e ampla defesa.

**20.3** O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no art. 65, §§ 1º e 2º da Lei n.º 8.666/93.

**20.4** Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do término.

**20.5** Ficam os licitantes sujeitos às sanções administrativas, cíveis e criminais cabíveis caso apresentem na licitação, qualquer declaração falsa que não corresponda à realidade dos fatos.

### **20.6-Da Subcontratação**

**20.6.1 Não será permitida a subcontratação do objeto licitatório, conforme item 11.9 do Termo de Referência.**

**20.7** A homologação do resultado desta licitação não importará direito à contratação.

**20.8** Os casos omissos serão resolvidos pelo ordenador de despesas, com auxílio do Pregoeiro e da Equipe de Apoio.

**20.9** O foro da cidade do Rio de Janeiro é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este Pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.

### **20.11 Acompanham este edital os seguintes anexos:**

**Anexo I – Termo de Referência SEI-47342707**

**Anexo II – Declaração para Atendimento ao Inciso V, do Art. 27, da Lei Nº 8.666/93.**

**Anexo III – Declaração para Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, Empresário Individual e Cooperativas Enquadradas no Art. 34 da lei Nº 11.488, de 2007.**

**Anexo IV – Declaração de Elaboração Independente de Proposta.**

**Anexo V – Declaração de Inexistência de Penalidade.**

**Anexo VI – Declaração para Atendimento à Lei Estadual Nº 7.258 de 12.04.16.**

**Anexo VII - Ficha de Declaração para Crédito em Conta.**

**Anexo VIII – A - Formulário de Proposta de Preços.**

**Anexo VIII – B - Preços Máximos Admitidos.**

**Anexo IX - Minuta Contratual.**

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO

##### I - DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

O presente Termo de Referência (TR) tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teleatendimento para o Agendamento Eletrônico de Consultas e Exames Complementares aos beneficiários do Sistema de Saúde da SEDEC/CBMERJ através do recebimento de ligações ( serviço receptivo ), e a implementação de um Sistema WhatsApp integrado ao software de agendamentos da Assinfo - Chatbot, para confirmação e desmarcação de consultas, com o objetivo de diminuir o absenteísmo em consultas/exames.

Estão inclusos no objeto os serviços de operação e gestão com fornecimento de recursos humanos especializado, infraestrutura física, mobiliário técnico, microcomputadores, aparelhos de headset, impressoras e demais recursos para operação, bem como o treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra, assim como sua supervisão.

Faz parte do escopo da contratação, o fornecimento de sistema de registro das ligações atendidas, contemplando a gravação de áudio de todas as ligações junto a relatórios de desempenho e também de avaliação das operadoras para o envio mensal aos fiscais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro.

A presente contratação objeto deste TR deverá ser realizada por LICITAÇÃO na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme especificações técnicas contidas no Estudo Técnico Preliminar.

##### II – DA JUSTIFICATIVA:

A garantia da assistência médico-hospitalar em Unidades de Saúde próprias da Corporação está prevista no artigo 44 da Lei Estadual nº 279 de 1979 e tem sua regulação mais recente publicada internamente no Boletim SEDEC/CBMERJ nº 16, de 28 de janeiro de 2015, como “Normas de Utilização do Sistema de Saúde do CBMERJ” (RIO DE JANEIRO, 2015a). O Fundo de Saúde do CBMERJ, estabelecido no § 2º do artigo 48 da Lei Estadual nº 3.189 de 22 de fevereiro de 1999, alterada pela Lei Estadual nº 3.465 de 14 de setembro de 2000, destina-se à promoção da atenção à saúde do bombeiro militar e seus dependentes contribuintes do Fundo de Saúde, nas condições ou nas limitações impostas na legislação e regulamentação própria, ofertando assim, um sistema de saúde de melhor qualidade aos bombeiros militares e seus dependentes. Ainda, a Lei Estadual nº 9537/21 dispõe sobre o sistema de proteção social dos militares do estado do Rio de Janeiro;

Conforme Planejamento Estratégico do CBMERJ e o Plano de Contratações Anual (PCA 2022) destas



Diretorias, bem como Documentos de Demanda OFÍCIO DPAC DGS/DGO-NA (documento SEI 27388065), justificam a necessidade de contratação do serviço de Teleatendimento. Este TR foi criado com base no Estudo Técnico Preliminar, devidamente elaborado pelo Órgão Técnico através da designação de uma Comissão, conforme fez público pela nota conjunta DGO/DGS 001/2022, publicada no Boletim SEDEC/CBMERJ nº 39 de 03/03/2022. O serviço requisitado está inserido no PCA da DGS/DGO de 2022 (Fundamentação legal: Decreto Estadual nº 46.642, de 17 de abril de 2019; Nota DGAF/CREQ nº 002/2020, publicada no Boletim da SEDEC/CBMERJ nº 088, de 21/05/2020).

A contratação de empresa especializada para execução do Serviço de Teleatendimento para o agendamento eletrônico de Consultas e Exames Complementares através do recebimento de ligações (serviço receptivo), ora a ser licitado se justifica em razão de o Sistema de Saúde do CBMERJ não dispor de Central de Agendamento e de quadro de profissionais especializados para atender os seus beneficiários. O sistema de teleagendamento já está instituído nesta corporação desde 2012, e o contrato atual está em seu último termo aditivo (4º). Para que não haja interrupção do serviço, um novo processo licitatório se faz necessário para a contratação, visando atender as demandas do sistema de saúde do CBMERJ, com cerca de 62.595 beneficiários (DGAF, 2022) no Estado do Rio de Janeiro, que obriga-se, portanto, a oferecer condições adequadas de acessibilidade e otimização para o agendamento eletrônico de consultas e exames complementares, principalmente àqueles que não dispõem de acesso à internet e as ferramentas virtuais e àqueles com problemas de senha para marcação eletrônica, além de contemplar os requisitos para o agendamento de exames que não se encaixam ao agendamento via web.

A implementação de sistema WhatsApp no escopo do serviço, para confirmações e desmarcação de consultas e exames, integrado ao software de agendamento da Assinfo, em conformidade com as metas do “Projeto: Agendamento Online “ previstas para a Gestão 4.0 (SEI -270004/000069/2022 ) tem por finalidade reduzir o índice de absenteísmo dos usuários em atendimentos, que vem aumentando ao longo dos anos, refletindo na oferta de vagas e otimização das agendas. O sistema de agendamento da Assinfo possui um Tempo de Janela de Marcação (TJM) de 30 dias liberando novas vagas diariamente dentro desse período. Ocorre que, o tempo transcorrido entre o agendamento efetuado e a consulta a ser realizada, por ser longo (considerando o TJM de 30 dias), faz com que muitos pacientes se esqueçam e falem às consultas/exames agendados. Assim, torna-se imperiosa a implementação de um meio que diminua, potencialmente, os efeitos do absenteísmo nas consultas.

A ausência do serviço de Teleatendimento/CALL CENTER cerceia o direito de acesso ao Atendimento Integral à Saúde custeado pelo Fundo de Saúde do qual são contribuintes os beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ, e poderá ocasionar problemas no acesso aos agendamentos de exames e consultas médicas, assistenciais e odontológicas ocasionando em um curto prazo, um impacto direto na qualidade da oferta, e prestação dos serviços médicos, assistenciais e odontológicos oferecidos pela DGS e DGO.

As vantagens para a administração pública com tal contratação, a ser realizada na Sede da Contratada, além dos objetivos prioritários referidos acima, estão listadas abaixo:

- A contratação de um serviço especializado em Call Center por utilizar recursos humanos treinados, materiais e tecnologia de ponta, alinhados ao mercado externo, e seguindo indicadores de desempenhos estipulados pela Contratante, visa oferecer um serviço de excelência aumentado a satisfação global do usuário;
- Corporativamente, reduz o número de militares desviados de função, custos operacionais e trabalhistas;
- Permite que o espaço físico disponível no CBMERJ seja alocado para a atividade fim.

### **III - BENEFICIÁRIOS:**

Considerando a Lei Estadual nº 9537/21 que dispõe sobre o sistema de proteção social dos militares do estado do Rio de Janeiro;

Considerando a garantia a assistência médico hospitalar de policiais militares e bombeiros militares (Art. 48), em consonância com a Lei Estadual nº 3465/00 que descontam parcelas de contribuição para o fomento do Fundo de Saúde; Considerando que são beneficiários do Sistema de Saúde os Bombeiros Militares, seus dependentes e pensionistas, que descontam parcelas de contribuição para o fomento do

Fundo de Saúde;

Considerando que esses usuários são cadastrados no Sistema de Saúde do CBMERJ, por meio da Diretoria Geral de Finanças (DGF), conforme Lei Estadual 880, de 20 de julho de 1985, artigo 45, inciso IV, item 5 e Lei Estadual 279, de 26 de novembro de 1979, artigos 44, 46 e 47; Considerando os dados apresentados pela DGF, SEI: 270062/000102/2022;

A Corporação conta, atualmente, com um montante de 62.595 beneficiários do Sistema de Saúde, entre eles militares, dependentes e pensionistas (dados base folha de pagamento referente ao mês 02/2022).

As Unidades integrantes desse Sistema, que dispõem da necessidade de agendamento de consultas e exames são as seguintes:

### 3.1 Da Diretoria Geral de Saúde:

<b>UNIDADES DE SAÚDE</b>	<b>ENDEREÇO COMPLETO</b>	<b>TELEFONES DE CONTATO</b>
Hospital Central Aristarcho Pessoa - HCAP	Av Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido - Rio de Janeiro	2333-7741
		2333-5626 (direção)
1ª Policlínica - Campinho	Rua Domingos Lopes, 336, Madureira - Rio de Janeiro	2333-5735 (secretaria)
		2333-5633 (secretaria)
2ª Policlínica - Nova Iguaçu	Av. Governador Roberto Silveira, 1221 - Nova Iguaçu	2669-1039
		2669-2188
3ª Policlínica - Niterói	Av Quintino Bocaiúva s/n - Niterói/RJ	2715-7617
4ª Policlínica - Campos de Goytacazes	Rua Ten Cel Cardoso, 909 - Parque Tamandaré/Centro - Campos de Goytacazes.	(22) 2724-3661
Posto Médico - Comando de Bombeiros da Região das Baixadas Litorâneas - CBA V	Rua General Alfredo Bruno Gomes Martins, 625 – Braga, 28908145 - Cabo Frio	(22) 2621-9102 (22) 26489265
Posto Médio Comando de Bombeiros da Costa Verde – CBA VII	Av. Júlio Maria, 160. Centro - Angra dos Reis - RJ 23900-504	(24) 33655180 (24) 33778471

Posto Médico - 6º Gbm - Nova Friburgo	Praça da Bandeira, Rua General Osório, 1027 - Centro, Nova Friburgo - RJ, 28625-630	<a href="tel:(22)2533-1574">(22) 2533-1574</a>
Posto Médico - 7º Gbm - Barra Mansa	Av. Homero Leite, 352 - Saudade, Barra Mansa - RJ, 27313-190	<a href="tel:(24)3326-1910">(24) 3326-1910</a>
Posto Médico - 9º Gbm – Macaé	Rua Alfredo Becker 290 - Macaé 27901-000 - Macaé	<a href="tel:(22)2762-0193">(22) 2762-0193</a>
Posto Médico - 10º Gbm - Angra Dos Reis	Rua Dr. José Elias Rabha, S/Nº Jardim Balneário - Angra dos Reis, 23900-000	<a href="tel:(24)3377-8927">(24) 3377-8927</a>
Posto Médico 13º Gbm - Campo Grande	Av. Cesário de Melo, 3226 - Campo Grande, Rio de Janeiro - RJ, 23045-090	<a href="tel:(21)2333-6822">(21) 2333-6822</a>
Posto Médico - 15º Gbm – Petrópolis	Av. Barão do Rio Branco, 1957 - Retiro, Petrópolis - RJ, 25680-270	<a href="tel:(24)2291-0082">(24) 2291-0082</a>
Posto Médico - Destacamento 1/15 - Três Rios	R. Tiradentes, 287 - Cantagalo, Três Rios - RJ, 25805-170	<a href="tel:(24)2255-3345">(24) 2255-3345</a>
Posto Médico - 16º Gbm – Teresópolis	Rua Guandu, 680 - Pimenteira 25953-000 - Teresópolis	<a href="tel:(21)2641-4106">(21) 2641-4106</a>
Posto Médico - Destacamento 1/21 – Itaocara	Rua São José, 401 - Centro 28570-000 - Itaocara	<a href="tel:(22)3861-9180">(22) 3861-9180</a>
Posto Médico - 22º Gbm - Volta Redonda	R. Dep. Geraldo Di Biase, 346 - Aterrado, Volta Redonda - RJ, 27213-080	<a href="tel:(24)3338-9086">(24) 3338-9086</a>
Posto Médico - Destacamento 5/22 – Vassouras	Praça Duque de Caxias, 60 - Centro, Vassouras - RJ, 27700-000	<a href="tel:(24)2471-3060">(24) 2471-3060</a>
Posto Médico - 23º Gbm – Resende	Av. Marcílio Dias 550 - Jardim Jalisco - 27500-000 - Resende	<a href="tel:(24)3381-4166">(24) 3381-4166</a>
Posto Médico - 26º Gbm – Parati	Av. Roberto Silveira, 800 - Parque Ypê, Paraty - 23970-000	<a href="tel:(24)3371-1193">(24) 3371-1193</a>
Posto Médico - 27º Gbm – Araruama	RJ-124 A, s/n - Fazendinha, Araruama - RJ, 28970-000	<a href="tel:(22)2665-1785">(22) 2665-1785</a>

### 3.2 Da Diretoria Geral de Odontologia:

<b>ODONTOCLÍNICAS</b>	<b>ENDEREÇO COMPLETO</b>	<b>TELEFONES DE CONTATO</b>
1ª ODONTOCLÍNICA	Quartel do Comando Geral (QCG) Pça da República, nº 45 - Centro, RJ	Recepção - (21) 2333-3098/ (21) 2333-3099 Diretor - (21) 2333-3100 SAd - (21) 2333-3180
2ª ODONTOCLÍNICA	Av. Cesário de Melo, nº 3226 - Campo Grande - RJ	(21) 2333-6825 (clínica) (21) 2333-6824 (direção) (21) 2333-6823 (Sad)
3ª ODONTOCLÍNICA - Odontoclínica Militar de São João de Meriti	Av. Automóvel Clube, nº1035 - Centro - São João de Meriti - RJ	(21)2756-2065 (21) 98596-9282
4ª ODONTOCLÍNICA (HCAP) - Odontoclínica Militar Grey Caetano Coimbra	Av. Paulo de Frontin, nº 876 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ	(21) 2333-7427 (direção)
OMMPCC - Odontoclínica Militar Maj Paulo Correia Cardoso	Avenida Brasil, nº 23.800 – Guadalupe – RJ	Direção (21) 2333-5736 / (21) 98596-9276 Recepção 2332-1197 SAD 2332-1162
OMMOGS - Odontoclínica Militar Maj OG Gomes de Sá	Av Gov Roberto da Silveira, nº 1221 - Moqueta - Nova Iguaçu -RJ	2669-2511 (recepção) 2669-2083 (Sad/direção)

OMTCVOS - Odontoclínica Militar Ten Cel Valter Oliveira Santos	Rua Marques do Paraná, nº 134 - Centro - Niterói - RJ	(21) 2717-7422 (direção) 2618-1646 (Sad)
		(21) 2333-5630 (21) 974911928;
OMCTAGA - Odontoclínica Militar Tito Augusto Guigon Araújo	Rua Domingos Lopes, nº 336 - Campinho - RJ	Diretora - (21) 985969274 Subdiretor - (21) 991298371
OMNSP - Odontoclínica Militar Nossa Senhora da Penha	Avenida Nossa Sra da Penha, nº25 - Penha - RJ	(21) 2334-7952 (Sad) 2334-7914 (recepção)
OMGBS - Odontoclínica Militar do Grupamento de Busca e Salvamento	Av. Ayrton Senna 2001 - Fundos - Barra da Tijuca - RJ	(21) 2333-4495 (21) 99327-8127
OMCG - Odontoclínica Militar de Campos de Goytacazes	Rua Ten Cel Cardoso, nº 909 - Parque Tamandaré/Centro - Campos de Goytacazes/RJ.	(22)2731-6780 (22)2731-5533

**UNIDADES DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DESCENTRALIZADAS**

**ENDEREÇO COMPLETO**

**TELEFONES DE CONTATO**

UAO 1º GMAR - BOTAFOGO

Av. Repórter Nestor Moreira 11 - Botafogo 22290-210 - Rio de Janeiro - RJ

2334-7355 2295-7845 R.46

UAO 2º GMAR - BARRA DA TIJUCA

Av. Lucio Costa S/Nº - Barra Da Tijuca - 22520-020 - Rio de Janeiro - RJ

2333-6341

UAO 3º GMAR - COPACABANA

Praça Coronel Eugênio Franco 02 - Copacabana- 22070-020 - Rio de Janeiro - RJ

2332-2060

CRO  
METROPOLITANA

UAO CSM - SÃO CRISTOVÃO	Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - 21941-160 - Rio de Janeiro - RJ	2334-1961
UAO 2ºGBM - MÉIER	Rua Aristides Caire 56 - Méier - 20775-090 - Rio de Janeiro - RJ	2332-2380
UAO 11ºGBM - VILA ISABEL	Rua 8 De Dezembro 456 - Vila Isabel - 20550-200 - Rio de Janeiro - RJ	2334-1951
UAO 12ºGBM - JACAREPAGUÁ	Rua Henriqueta 99 - Tanque - 22375-130 - Rio de Janeiro - RJ	2332-6919 2332-1619
UAO 14ºGBM - DUQUE DE CAXIAS	Rua Dr. Manoel Telles 1767 - Prainha - 25010-090 - Duque de Caxias - RJ	2671-6010
UAO 20ºGBM - SÃO GONÇALO	Av. São Miguel 44 - São Miguel - 24445-680 - São Gonçalo - RJ	3715-7389
UAO 24ºGBM - IRAJÁ	Av. Brasil 19001 - Irajá - 21530-000 - Rio de Janeiro - RJ	2333-8334 (SAD); 2333-8330 (GBM); 2333-8332; 2333-8405
UAO 1/3 DBM - CHARITAS	Av. Quintino Bocaiuva S/Nº - Charitas	2715-7496
UAO 19º GBM - ILHA GOV.	Estrada do Galeão, 1465 - Jardim Guanabara - 21931-383 - Rio de Janeiro - RJ	2334-6528
UAO 9ºGBM - MACAÉ	Rua Alfredo Becker 290 - Centro - 29910-190 - Macaé - RJ	(22) 2791-6138
UAO 18ºGBM - CABO FRIO	Avenida Nilo Peçanha 256 - Centro 28901-010 -Cabo Frio - RJ	(22) 2647-5258
UAO 21ºGBM - ITAPERUNA	Avenida Santos Dumont 40 - Aeroporto - 28380-000 - Itaperuna - RJ	(22) 3824-4106
UAO 27ºGBM - ARARUAMA	Rodovia Engenheiro Rubens Caminha, RJ 124 Km 37 - Rio Do Limão 28970-000 - Araruama - RJ	(22) 2664-4445

CRO NORTE  
LITORÂNEA

	UAO 2/5°DBM - SÃO FIDÉLIS	Avenida José Perligeiro de Abreu 93 – Barão de Macaúbas 28400-000 - São Fidelis - RJ	(22) 2758-2872
	UAO 6°GBM - NOVA FRIBURGO	Praça da Bandeira 1027 – Vila Nova - 28630-040 - Nova Friburgo - RJ	(22) 2533-0111
CRO SERRANA	UAO 15°GBM - PETRÓPOLIS	Av. Barão do Rio Branco 1957 - Centro - 25680-275 - Petrópolis - RJ	(24) 2291-0928
	UAO 1/15°DBM - TRÊS RIOS	Rua Tiradentes 287 - Cantagalo - 25805-170 - Três Rios - RJ	(24) 2252-4343
	UAO 16°GBM - TERESÓPOLIS	Rua Guandu 680 - Pimenteira - 25963- 620 - Teresópolis - RJ	(21) 2641-4003
	UAO 7°GBM - BARRA MANSA	Avenida Homero Leite 352 - Saudade- 27400-000 - Barra Mansa - RJ	(24) 3326-1009
	UAO 22°GBM - VOLTA REDONDA	Rua Governador Luiz Monteiro Portela 346 - Aterrado 27293-080 - Volta Redonda - RJ	(24) 3338-9097
	UAO 2/22°DBM - VALENÇA	Rua Dom Rodolfo Pena 359 - Bairro de Fátima - 27600-000 - Valença - RJ	(24) 2438-3415 (comunicação)
CRO SUL COSTA VERDE	UAO 5/22°DBM - VASSOURAS	Praça Duque De Caxias 60 - Centro- 27700-000 - Vassouras - RJ	(24) 2471-3060 (comunicação)
	UAO 23°GBM - RESENDE	Avenida Marcílio Dias 550 - Jardim Jalisco - 27500-000 - Resende - RJ	(24) 3381-4296
	UAO 10°GBM - ANGRA DOS REIS	Rua Dr. José Elias Rabha S/Nº - Jardim Balneário - 23900-000 - Angra dos Reis - RJ	(24) 3377-4772
	UAO 26°GBM - PARATI	Av. Roberto Silveira, 800 - Parque Ypê, 23970-000 Paraty - RJ	(24) 3371-1193 (comunicação)
	UAO 1/26°DBM - MAMBUCABA	Rua Espírito Santo 02 - Vila Residencial - 23908-000 - Mambucaba - RJ	(24) 3362-6829 (comunicação)

#### IV - ESCOPO DO SERVIÇO:

A contratação de empresa especializada em serviço de Teletendimento com fornecimento de infraestrutura de CALL CENTER, visa oferecer e otimizar condições adequadas de agendamento eletrônico a todos os 62.595 beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ (DGAF, 2022), de forma integral, com recursos humanos especializados e utilização do software de agendamento da Assessoria de Informática da Secretaria de Estado da Defesa Civil (ASSINFO).

A contratação do objeto se deve pelo fato da contratante não dispor de central de agendamento, mão-de-obra especializada, recursos técnicos e infraestrutura necessárias para a prestação do serviço. A utilização de mão-de-obra do próprio efetivo demandaria um desvio dos militares de suas funções originárias ocasionando lacunas na atividade-fim desta Corporação.

Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone com utilização simultânea de terminais de computador.

Entende-se como trabalho de teletendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

Entende-se por Posição de Atendimento (PA) o local onde os operadores exercerão os serviços de teletendimento, e que deverá ser composto de ponto telefônico, head-set, computador, rede lógica e mobiliário apropriado.

O objetivo deste TR é a contratação de empresa especializada no serviço de Teletendimento para o agendamento eletrônico de consultas/exames através do recebimento de ligações telefônicas ( serviço receptivo ), no software de agendamento da Assinfo, e à implementação do Sistema WhatsApp - ChatBot, para confirmação e desmarcação de consultas/exames integrado à API da Assinfo.

O serviço será realizado em instalações da contratada, que devem garantir e disponibilizar 06 (seis) posições de atendimento (PA), que serão responsáveis pela recepção de cerca de 10.000 (dez mil) ligações/mês.

O quantitativo de 06 PA's foi estipulado no TR de 2017 e mantido neste, considerando que o número demonstrou-se suficiente para atender a demanda no contrato nº 06/2018 - Empresa BMS, com taxa de abandono inferior a 6%, conforme alinhamento às boas práticas do mercado nacional, demonstrado em estudo internacional, em que a média de chamadas abandonadas gira em torno de 5,4%. Tal índice foi arredondado para 6% como forma de adequação ao cenário de tecnologia da informação do CBMERJ. Assim, a contratada deverá disponibilizar 06 PA's para atender a demanda do sistema de saúde da corporação e deverá manter taxa de abandono igual ou inferior a 6% para alinhamento às boas práticas do mercado nacional e as variáveis do cenário de tecnologia da informação do CBMERJ.

**Taxa de abandono - BMS**

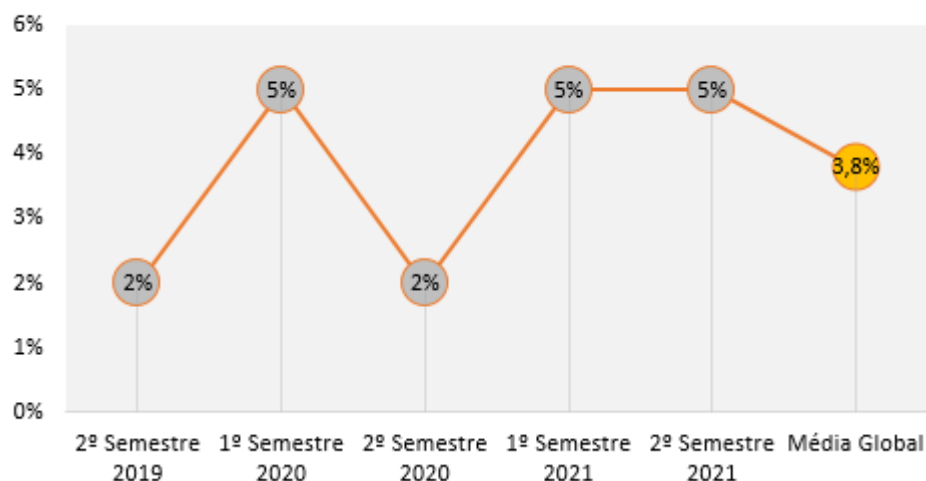




Gráfico A - Taxa de abandono ao longo dos Ciclos Semestrais de 2019 a 2021 e Média Global em percentual dos Ciclos apresentados.

O quantitativo de 10.000 ligações mensais foi estimado considerando o histórico de utilização dos últimos exercícios (MEMÓRIA DE CÁLCULO) do contrato nº 06/2018 - Empresa BMS, baseados nos Relatórios de Desempenho do grupo DAC, considerando as ligações recebidas, picos de ligações e margem de segurança.

## **ANOS 2019 e 2021**

### **Média Global Mensal de Ligações Recebidas      Pico Máximo de Ligações Recebidas**

6.726 ligações recebidas

9.587 ligações recebidas

Tabela 01: Memória de Cálculo: Médias Mensal das Ligações Recebidas pela Central de agendamento da Empresa BMS

Cabe ressaltar, que o ano de 2020 foi desconsiderado para a memória de cálculo, por conta da pandemia do novo coronavírus e fechamento dos ambulatorios de saúde como medida de isolamento social e controle da doença.

Nesta nova contratação, a contratada deverá fornecer e integrar ao "Sistema de Agendamento da Assinfo", um "Sistema WhatsApp de Confirmação e Desmarcação de Consultas" disponibilizando uma API para o consumo do sistema da contratante.

Para que seja possível a utilização desse "Sistema WhatsApp de Confirmação e Desmarcação de Consultas", o software de agendamento da Assinfo da contratante deverá solicitar ao usuário, no momento da marcação da consulta/exame, um número de telefone celular com o aplicativo WhatsApp como campo obrigatório. Ao lado desse campo deverá conter uma caixa de AUTORIZO, para que o usuário concorde em repassar o telefone com o aplicativo WhatsApp, à empresa contratada, além de ser informado sobre a finalidade do uso da informação, ou seja, para fins de Confirmação e Desmarcação de Consultas/Exames, conforme preceitua a Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709.

O "Sistema WhatsApp-CHATBOT" da contratada deverá enviar mensagem automática por WhatsApp a todos os usuários que realizaram os seus agendamentos no software da Assinfo, independente da via de marcação (Web, Call Center ou Encaixe), 48 horas antes do dia da consulta ou exame, com o lembrete do detalhamento do agendamento e solicitação de CONFIRMAÇÃO digitando SIM, ou a DESMARCAÇÃO digitando NÃO. O programa da contratada automaticamente retornará ao "Sistema da Assinfo" com a resposta do usuário, para tratamento dessas informações e liberação das consultas no caso de cancelamento por parte do usuário ou manutenção diante da confirmação. O "Sistema WhatsApp" deverá retornar ao usuário agradecendo e confirmando ou não, a consulta. Para isso, a contratada deverá entrar em contato com Assinfo para tal integração permitindo dessa forma, a implantação da prática acima descrita, com o intuito de reduzir o índice de absenteísmo dos usuários, que vem aumentando ao longo dos anos, conforme demonstrado abaixo, possibilitando por fim, a otimização das vagas e agendas de saúde.

O Sistema de Agendamento da Assinfo da contratante deverá adequar-se para viabilizar a integração da contratada quanto: a) ao campo obrigatório telefone celular com aplicativo ; b) caixa de autorização e descrição da finalidade para repasse da informação a contratada, e c) tratamento das confirmações e desmarcações das consultas com liberação automática frente as desmarcações confirmadas, conforme alinhamento prévio via SEI nº 270062/000095/2022.

## Índice de Absenteísmo dos Usuários do Sistema de Saúde do CBMERJ

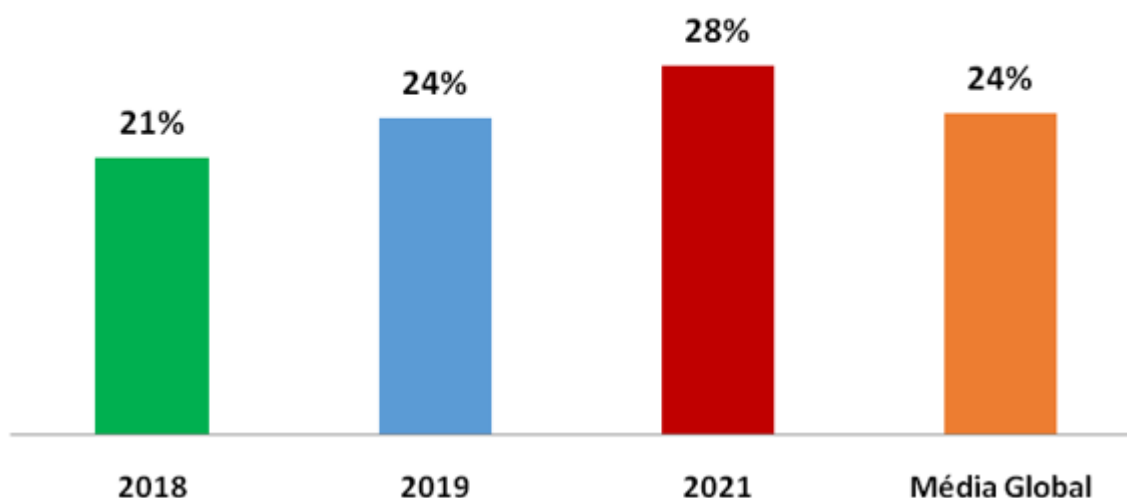


Gráfico B: Índice de Absenteísmo dos usuários do Sistema de Saúde do CBMERJ nos ciclos anuais de 2018, 2019 e 2021.

Para a implementação do serviço que deverá abranger todas as confirmações de consultas e exames agendados no software da Assinfo, realizadas tanto pelo call center, como agendamentos via web e internamente nas Unidades (Encaixe), foi feita uma estimativa e chegou-se ao número de 75.000 mensagens/ mês. A estimativa considerou o número total de agendamentos realizados no ano de 2021 em todas as modalidades de agendamento disponíveis, que são o via call center, agendamentos via web, e os que são realizados diretamente no prontuário eletrônico pelas unidades. Esse número foi dividido por 12 e obtida a média mensal, esse valor foi multiplicado por três (x3), pois para cada consulta/exames agendado, serão disparados no processo três (03) mensagens de Whatsapp para confirmação ou desmarcação, e acrescido de 25% como margem de segurança.

## Total de Agendamentos realizados no Sistema de Saúde do CBMERJ

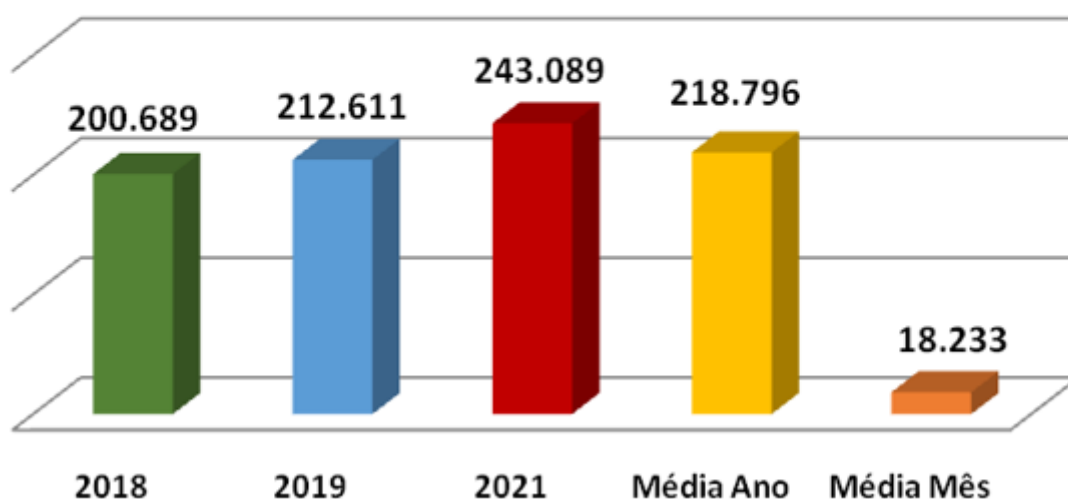


Gráfico C: Total anual de agendamentos realizados no Software da Assinfo nos anos de 2018, 2019 e 2021 e Médias Anual e Mensal.

Fonte: Prontuário Eletrônico do CBMERJ

#### **4.1 Local da prestação dos serviços**

A CONTRATADA deverá prestar os serviços em unidade operacional própria localizada no MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, com equipamentos e materiais específicos próprios, recursos humanos especializados e que tenham acesso à tecnologias destinadas a garantir a adequação e qualidade dos serviços.

#### **4.2 Procedimentos básicos dos serviços**

A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de telemarketing para agendamento eletrônico de consultas e exames utilizando-se de software desenvolvido e oferecido pela ASSINFO e recursos humanos próprios especializados, através de um número único de telefone com DDD 21, a ser divulgado para os usuários do Sistema de Saúde do CBMERJ.

Entende-se por Posição de Atendimento (PA) o local onde os operadores exercerão os serviços de atendimento, e que deverá ser composto de ponto telefônico, head-set, computador, rede lógica e mobiliário apropriado.

O serviço de agendamento de consultas será realizado nas instalações da CONTRATADA e deve garantir e disponibilizar, 06 (seis) posições de atendimento (PA) para o recebimento de cerca de 10.000 (dez mil) ligações telefônicas por mês, sendo aceito, no máximo, uma perda de 6% (seis por cento) do total de ligações, portanto o número de (PA) deverá atender a demanda acima contratada.

Esses atendimentos telefônicos deverão ser disponibilizados de forma ininterrupta, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados da cidade do Rio de Janeiro, no período das 8 às 17 horas.

A contratada deverá utilizar o sistema de marcação com software próprio da ASSINFO, que fará uma interconexão dinâmica e em tempo real entre os terminais dos PAs da Central de Agendamento e àqueles das unidades de saúde, de modo que não haja erros nas marcações, tampouco a marcação de dois pacientes em um mesmo horário, exceto para os exames que requeiram tal procedimento, feito exclusivamente pela Central. Todos os computadores das Unidades deverão acessar através da internet o sistema de marcação.

A contratada deverá entrar em contato com a ASSINFO para estabelecer todos os critérios de uso da rede do CBMERJ, visto estar sendo utilizado o software do Serviço de Agendamento através do Prontuário Eletrônico da corporação. Este integra outras funções além do agendamento, tais como validação do direito de uso ao sistema de saúde, registro de atendimento, solicitação e armazenamento de exames, agendamento de consultas, exames e relatórios estatísticos.

O gerenciamento das agendas será de responsabilidade de militares da Contratante, designados pelas diretorias de cada unidade de saúde. Esses serão responsáveis pela liberação de agendas, lançamento de férias e afastamentos, bem como o fechamento das unidades diante de feriados.

Após o agendamento da consulta através da Central Telefônica ou via Web, o software de agendamento da Assinfo envia a confirmação via e-mail, solicitado ao usuário no momento da marcação da consulta. Neste e-mail de confirmação deverá constar a data em que o agendamento foi efetuado, data e hora da consulta, nome do profissional de saúde que irá atender e o nome e endereço da Unidade de Saúde onde será realizada a consulta ou exame. No caso de marcação de exames complementares via Central, que necessitam de orientações adicionais, os atendentes da contratada deverão orientar o usuário, quanto ao preparo envolvido de acordo com cada tipo de exame.

A contratada deverá fornecer e integrar ao “Sistema de Agendamentos da Assinfo”, um “Sistema WhatsApp de Confirmação e Desmarcação de Consultas” disponibilizando uma API para o consumo do sistema da contratante.

Para que seja possível a utilização desse “Sistema WhatsApp de Confirmação e Desmarcação de Consultas”, o software de agendamento da Assinfo da contratante deverá solicitar ao usuário, no momento da marcação da consulta/exame, um número de telefone celular, com o aplicativo WhatsApp como campo obrigatório. Ao lado desse campo deverá conter uma caixa de AUTORIZO, para que o usuário concorde em repassar o telefone com o aplicativo WhatsApp, a empresa contratada, além de ser informado sobre a finalidade do uso da informação, ou seja, para fins de Confirmação e Desmarcação de Consultas/Exames, conforme preceitua a Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709.

O “Sistema WhatsApp” da contratada deverá enviar mensagem automática por WhatsApp a todos os usuários que realizaram os seus agendamentos no software da Assinfo, independente da via de marcação (Web, Call Center, Encaixe), 48 horas antes da consulta ou exame, com o lembrete do detalhamento do agendamento e solicitação de CONFIRMAÇÃO digitando SIM ou a DESMARCAÇÃO digitando NÃO. O programa da contratada automaticamente retornará ao “Sistema da Assinfo” com a resposta do usuário, para tratamento dessas informações e liberação das consultas no caso de cancelamento por parte do usuário ou manutenção diante da confirmação. O “Sistema WhatsApp” deverá retornar ao usuário agradecendo e confirmando ou não, a consulta. Para isso, a contratada deverá entrar em contato com Assinfo para tal integração permitindo dessa forma, a implantação da prática acima descrita, com o intuito de reduzir o índice de absenteísmo dos usuários, que vem aumentando ao longo dos anos, conforme demonstrado abaixo, possibilitando por fim, a otimização das vagas e agendas de saúde.

Todas as ligações deverão ser gravadas, armazenadas por um período mínimo de 01 (um) ano e disponibilizadas à contratante sempre que solicitadas. Os atendentes da Central de Agendamentos não têm, em hipótese alguma, autonomia para realizar agendamentos fora dos horários disponibilizados pela contratante (“encaixes”).

A empresa contratada deverá disponibilizar mensagens eletrônicas aos usuários diante de intercorrências técnicas, software inoperante e recessos (feriados e finais de semana), adequados para cada situação e em comum acordo com a contratante.

Deverão estar inclusos no escopo do serviço a monitoração do desempenho (acordo de nível de serviço), com os seguintes relatórios:

- a) relatórios estatísticos mensais das ligações - Total e Médias das ligações recebidas; atendidas incluindo volumetria por atendente e hora; desistências com total e percentual; tempo médio de espera; tempo médio de conversação; e tempo médio de abandono;
- b) relatórios de avaliação do serviço pelo usuário em escala numérica, contendo o desempenho da operação para efeito de aferição da qualidade do atendimento e feedback para treinamento dos operadores e;
- c) relatórios estatísticos mensais, com Total e Média das mensagens enviadas por WhatsApp para confirmação dos agendamentos; dos agendamentos confirmados; e das consultas desmarcadas.

A supervisão dos serviços contratados será exercida por oficiais do CBMERJ, indicados e definidos pela contratante com o objetivo de monitorar, orientar e otimizar o serviço, com base nas especificações da contratante e supervisões, visando a qualidade do atendimento. Para viabilizar o monitoramento em tempo real diariamente, a empresa contratada deverá fornecer aos fiscais do contrato link para acesso direto a um painel eletrônico contendo as ligações recebidas, atendidas, desistências, ligações em espera e tempo de espera máxima.

A empresa contratada deverá manter um supervisor in loco, para dinamizar o serviço e esse deverá informar todas as alterações pertinentes aos fiscais do contrato.

Os atendimentos deverão ser disponibilizados de forma ininterrupta, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados, no período das 8 às 17 horas. Na contratação atual, o agendamento via call center é realizado até as 18 horas. Com base nos relatórios estatísticos atuais, foi verificada reduzida demanda por agendamentos no período compreendido entre 17 horas e 18 horas, o que não justifica a prestação nesse horário.

Os atendentes da contratada, de acordo com as mudanças de cenário e das demandas do Sistema de Saúde da Corporação, poderão em algum momento, prestar o serviço de teleatendimento para a prática de confirmação e desmarcação de consultas, o que justifica na contratação, a previsão de ligações telefônicas ativas.

Para a execução do trabalho, deve ser proporcionado ao trabalhador , ambiente de trabalho, equipamentos , mobiliário e infraestrutura adequados que atendam à Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17).

## V – DESCRIÇÃO DO OBJETO:

### 5.1 Especificações e Quantitativos

Descrição	Unidade de Medida	Quantitativo mensal	Justificativa
Serviço de Teleatendimento para o Agendamento Telefônico de Consultas e Exames Complementares” aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ	Ligações telefônicas recebidas	10.000	Oferecer e otimizar condições adequadas ao agendamento eletrônico de consultas e exames a todos os beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ
Integração de Sistema WhatsApp para confirmação e desmarcação de consultas ao software de agendamento da Assinfo	Mensagens Via WhatsApp	75.000	Reduzir o índice de Absenteísmo dos usuários do sistema de Saúde do CBMERJ, otimizando as vagas e agendas de saúde.
Cabines para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, microcomputador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés.	Posições de atendimento 06 (PA)		Prestar o serviço com fornecimento de infraestrutura de Call Center, uma vez que o CBMERJ não dispõe de central de agendamento e de profissionais especializados.

### 5.2 Especificações do Funcionamento da Contratada

Local	Forma de Prestação e Horário	Disponibilização dos Funcionários	Execução dos serviços
<u>Sede da prestação do serviço</u> <u>(área física no Município do Rio de Janeiro )</u>	Prestação de forma contínua; De 2ª a 6ª feira, exceto feriados; Horário administrativo de 08 às 17 horas.	Prolongada ou contínua	Rotina específica estabelecida e supervisionada  Supervisor in loco.

### 5.3 Identificação dos Itens, Quantidades e Unidades

Código do item	Família ID	Descrição	Unidade de fornecimento	Quantidade
0310.001.0013 34	172180	<u>Serviço de teleatendimento para agendamento telefônico de consultas e exames complementares dos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ, através do recebimento de ligações telefônicas ( serviço receptivo ), com envio de mensagens de confirmação/desmarcação via whatsapp integrado ao software da Assinfo.</u>	Serviço	01 SERVIÇO:  Nele incluído 06 PA's na sede da contratada para contemplar cerca de 10.000 ligações/mês recebidas;  E serviço de WhatsApp para envio de 75.000 mensagens/mês disparadas por WhastApp para confirmação e desmarcação de consultas.

## VI – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

### 6.1 Habilitação Técnica da Contratada

A habilitação será verificada pela CONTRATANTE, onde serão avaliados os seguintes documentos:

- Registro comercial, no caso de empresa individual;
- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;
- Número da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ - do Ministério da Fazenda;
- Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATANTE;
- Certidão Negativa de Débito – CND, emitida pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;
- Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

No curso do procedimento, em especial por ocasião do ato de julgamento da habilitação, caso conste algum documento referente à regularidade fiscal vencido, será realizada nova consulta ao SICAF ou ao portal pertinente, para atualização dos prazos de validade.

## 6.2 Equipe Técnica Especializada

A CONTRATADA deverá apresentar em seus quadros equipe técnica de acordo com as exigências abaixo elencadas.

- Operadores de telemarketing;
- Técnico de Manutenção de telefonia.

Ressalta-se que não há vínculo empregatício desta equipe especializada com a CONTRATANTE e que, portanto, todos os encargos trabalhistas ficarão a cargo da CONTRATADA.

## 6.3 Das Obrigações Propriamente Ditas da Contratada

A empresa contratada se obriga a prestar os serviços profissionais especializados constantes no item IV, aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ. É de total responsabilidade da CONTRATADA a realização dos serviços, bem como a administração e manutenção dos equipamentos e dos recursos próprios necessários à prestação dos serviços contratados durante todo o prazo de vigência contratual.

A CONTRATADA, para a execução dos serviços, estará obrigada a satisfazer a todos os requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:

- A CONTRATADA deve assumir inteira responsabilidade civil e administrativa por qualquer dano ou prejuízo material ou pessoal, causados pela própria CONTRATADA aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ;
- A CONTRATADA deve assegurar o padrão de qualidade que obedeça às normas éticas no tocante ao relacionamento com os beneficiários do sistema de saúde da CONTRATANTE, com respeito a sua integridade moral e acatamento aos seus direitos de modo geral;
- A CONTRATADA deverá prestar os serviços de forma contínua, não sendo admitida interrupção de qualquer natureza sob pena de rescisão contratual;
- A CONTRATADA deverá garantir em todos os PA (Pontos de Atendimento) condições necessárias para que o operador possa efetuar o agendamento das consultas através da agenda eletrônica dos profissionais de saúde disponibilizada via “web”;
- As atendentes da CONTRADA deverão solicitar, obrigatoriamente ao usuário do sistema de saúde do CBMERJ, no momento do teleagendamento, um número de telefone com a aplicativo WhatsApp e solicitar que o usuário CONCORDE que a CONTRATADA utilize esse dado pessoal, para a finalidade de CONFIRMAÇÃO E DESMARCAÇÃO de consultas e exames;
- A CONTRATADA ficará responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, incluindo computadores, aparelhos telefônicos, aparelhos de fax, impressoras, copiadora e de material de expediente como: papel, toner, caneta, entre outros, necessários ao pleno e adequado funcionamento dos serviços contratados;
- Os serviços serão prestados sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, a quem caberá a administração dos recursos necessários ao agendamento eletrônico de consultas;
- A CONTRATADA deverá prestar os serviços em unidade operacional, com equipamentos e materiais específicos próprios, recursos humanos especializados e que tenham acesso a tecnologias destinadas a garantir a adequação e qualidade dos serviços;
- O serviço deverá ser prestado por equipe de profissionais especializados da CONTRATADA, em período de 09 (nove) horas por dia, das 08 (oito) horas às 17 (dezessete) horas, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados;
- A CONTRATADA deve garantir o atendimento de todas as ligações em até, no máximo, cinco

toques de chamada, de forma que após as mensagens informativas da URA (unidade de resposta audível), o cliente possa aguardar em espera, numa fila onde ele possa estimar o tempo ou sua ordem de atendimento;

- A CONTRATADA deve garantir que durante os horários fora do expediente, sejam continuamente veiculadas mensagens informativas do Sistema de Saúde da CONTRATANTE. O conteúdo das mensagens será definido em consenso com a CONTRATANTE;
- As ligações deverão ser gravadas e fornecidas pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE. Estas gravações deverão ser mantidas por parte da CONTRATADA por um período mínimo de 12 (doze) meses;
- Estão inclusos no escopo dos serviços a monitoração dos serviços, relatórios estatísticos mensais e de avaliação do serviço pelo usuário, contendo o desempenho da operação para efeito de aferição da qualidade do atendimento e feedback para treinamento dos operadores;
- A CONTRATADA deverá garantir aos Oficiais designados pela CONTRATANTE para atuar como Fiscais do Contrato o acesso à estrutura física da central de agendamento, onde estará autorizado a permanecer o tempo necessário, em qualquer período do expediente, podendo intervir, sempre que necessário, para garantir a qualidade e adequação dos serviços prestados.
- Para viabilizar o monitoramento em tempo real diariamente, a empresa contratada deverá fornecer aos fiscais do contrato link para acesso direto a um painel eletrônico contendo as ligações recebidas, atendidas, desistências, ligações em espera e tempo de espera máxima.
- Somente serão pagos os serviços efetivamente contratados e prestados;
- Os profissionais da equipe de telemarketing ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;
- Os profissionais da equipe de apoio ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;
- **A CONTRATADA deverá disponibilizar área física para execução dos serviços localizada no Município Rio de Janeiro, que será supervisionada por oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, definidos pela CONTRATANTE;**
- Os serviços objeto desta licitação serão executados de forma tal que não venham a gerar vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a equipe da CONTRATADA;
- A CONTRATADA deve seguir as orientações da [Portaria 9/2007](#) da Secretaria de Inspeção do Trabalho - Norma Regulamentadora 17 (NR17), garantindo condições adequadas de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente a sua equipe operacional;
- A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal com indicadores de desempenho, pois os mesmos são necessários para estabelecer metas e monitorar a performance. Através dos indicadores é possível identificar as causas de problemas servindo como ferramentas importantes que permitam aos gestores implantarem processos de melhoria contínua de seus resultados, reduzindo custos de investimento e corrigindo os pontos fracos. Para se fazer o acompanhamento dos resultados obtidos quanto ao serviço prestado pela CONTRATADA, os seguintes indicadores serão avaliados:

#### **# Número Total Diário; Número Total Mensal; e Médias:**

- Chamadas recebidas;
- Chamadas atendidas incluindo volumetria por atendente e hora;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de duração das ligações;
- Chamadas abandonadas (números absolutos e percentagem);
- Mensagens WhatsApp enviadas ao usuário para confirmação de consultas;
- Mensagens recebidas via WhatsApp de confirmação do usuário;



- Mensagens recebidas via WhatsApp de desmarcação do usuário.
- Avaliação qualitativa - Avaliação global da satisfação do usuário em escala numérica e mensurada por pesquisa aplicada ao final de cada ligação.

O indicador, “Chamadas abandonadas” será o principal, o mesmo representa a quantidade total de ligações abandonadas (desistentes) num determinado período. É quando o cliente desliga sua ligação antes de ser atendido. Este indicador deverá ser trabalhado para analisar tendências e melhorar os processos de qualidade. Elevadas taxas desse indicador podem representar problemas como mau dimensionamento da central (poucos agentes para atendimento da demanda) e problemas de navegação. Altas taxas de abandono, em geral, representam problemas de mau dimensionamento, que acarretam longos tempos de espera. No entanto, essa não é uma proporção direta, uma vez que a tolerância do cliente em esperar pelo atendimento depende de uma série de circunstâncias fora do controle do Call Center.

Na tabela abaixo, estão representados a média ideal dos valores, de alguns indicadores de desempenho, de acordo com o mercado mundial e que deverão ser seguidos pela CONTRATADA:

<b>Indicadores de Performance de Call Center</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>Mediana</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Tempo para atendimento (segundos)	25	36	40.5
Tempo de conversação (minutos)	3.3	4.3	3.2
Tempo de pós-atendimento	1.2	3.2	8.8
Percentual de chamadas abandonadas	4.30%	5.40%	5.10%
Tempo médio de espera em fila (segundos)	30	49.7	60.8
Problemas resolvidos no primeiro contato	83%	78.30%	20.30%
Percentual de chamadas bloqueadas	4.84%	7.97%	10.23%
Ocupação do atendente	80.00%	76.00%	16.70%
Tempo para abandono em fila (segundos)	50	69.5	75.7
Aderência ao horário	92%	90.20%	9.60%
Absenteísmo	8%	13.80%	19.70%
Número de chamadas por atendente (de 8 horas)	65	74.6	64.8

(fonte: Purdue Call Center Benchmark Study, 1999)

- A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, por ocasião da assinatura do contrato, todos os protocolos utilizados na rotina do serviço, bem como as eventuais modificações que se façam necessárias, com justificativa por escrito;
- A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a relação completa da equipe operacional, no ato da contratação;
- A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por meio de documento formal, qualquer alteração na equipe operacional, no prazo máximo de 07 (sete) dias antes da alteração. Caso esse prazo não seja cumprido, deve ser justificado, da mesma forma, com documento formal;
- A CONTRATADA deve garantir, em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a substituição de profissionais que estejam sob sua responsabilidade, e que por qualquer motivo não estejam atendendo os padrões exigidos pela CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá prover aos seus funcionários:

### 6.3.1 Mobiliário adequado

Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- Monitor de vídeo e teclado apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;
- Superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- A bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;
- A bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;
- O plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- As superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;
- O dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;
- Nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

Os assentos devem ser dotados de:

1. Apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
2. Superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
3. Base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m<sup>3</sup>;
4. Altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
5. Profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
6. Borda frontal arredondada;
7. Características de pouca ou nenhuma conformação na base;
8. Encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros.
9. Apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

### **6.3.2 Equipamentos dos Postos De Trabalho**

Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

Os head-sets devem:

- Ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- Ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

### **6.3.3 Computadores**

A configuração de hardware e software dos computadores da equipe de atendimento (operadores de atendimento, Analista de BackOffice e Supervisor de Atendimento) será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá atender as seguintes configurações mínimas:

- a. Processador (configuração mínima): 2 núcleos / 4 Threads; 3Mb de cache; Velocidade de 1GHz ou superior;
- b. Memória Ram: 8Gb Ddr3 1333mhz;
- c. Hd: 2tb Sata;
- d. Placa Mãe: Ddr3 Dual Channel;
- e. Portas Usb: 6 Portas Usb 2.0;
- f. Rede (Lan): Realtek Lan Rj45;
- g. Som: Realtek High Definition;
- h. Memória De Vídeo (Gráfico): Integrada Ao Processador, até 1Gb;
- i. Conexões De Vídeo: Hdmi e Rgb (Vga);
- j. Conexões Traseiras: Ps2 Mouse e Teclado, 1 Conector Rj45, 3 X Áudio;

k. Mouse: Usb 2.0 Óptico Com Scroll (Rolagem);

l. Teclado: Usb 2.0 Padrão Abnt;

m. Monitor: Led de 17 polegadas Hd;

n. Software e Documentação;

o. Deverá vir com o Sistema operacional Windows 10 ou superior instalado, em idioma português do Brasil, acompanhado de mídia e licença original de uso, durante todo o período do contrato.

#### **6.4 Integração do Sistema Whatsapp à API da ASSINFO:**

Módulo responsável por permitir o atendimento receptivo e execução de campanhas ativas utilizando os serviços de mensageria instantânea do aplicativo Whatsapp e deverá estar integrado ao software da ASSINFO e contemplar as seguintes funcionalidades:

- a) Os custos de licenciamento e liberação de API junto ao WhatsApp Business serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- b) Mensagem de saudação automática parametrizável pela ASSINFO;
- c) Permitir armazenamento de respostas prontas, divididas por áreas temáticas, Subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.;
- d) Oferecer ao operador a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques;
- e) Salvamento do diálogo em arquivo “PDF”;
- f) Sinalização e precisão do feedback do cliente ao ler a mensagem
- g) Relatórios gerenciais com as informações dos atendimentos (chats recebidos, atendidos, abandonados, encaminhados, TMA etc.).

#### **6.5 Segurança da Informação**

A contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pelo software de agendamento da ASSINFO.

Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos colaboradores exclusivos e não exclusivos utilizando a conta que lhe for atribuída de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade da CONTRATADA.

O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos usuários do sistema de saúde do CBMERJ serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pela CONTRATANTE.

Quanto as rotinas de segurança:

- Manter um programa de Administração da Vulnerabilidade, incluindo a utilização regular do software antivírus;
- Aplicar uma política de back-up de dados on-line. As informações deverão ser armazenadas por 01

(um) ano na sede da contratada e após esse período os back-ups devem ser transferidos para a contratante através de mídias eletrônicas.

## **6.6 Transferência de Conhecimento e Informações e Metodologias de Trabalho**

A contratada deverá assegurar que a transição contratual ocorra com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas sem perda de informações, elaborando um plano de transição, tanto ao início da nova contratação como ao término, sem ônus a contratante, garantindo assim a descontinuidade da eficiência e eficácia dos serviços prestados, aos beneficiários do sistema de saúde do CBMERJ.

Cabe a contratada apresentar as etapas do plano para acompanhamento e mediação dos militares responsáveis pela gestão e fiscalização contratual.

### **6.6.1 Plano de Implantação e Sucessão**

#### **a) Implantação:**

- O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á em até 30 (trinta) dias ocorrido, contados a partir da assinatura do contrato. Este prazo será destinado ao desenvolvimento das etapas de implantação;
- O plano de implantação deve prever que o conhecimento e metodologias envolvidas na demanda sejam transferidas da empresa anterior para a nova contratada sem interrupção no atendimento aos clientes;
- Em até 03 (três) dias após a assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar um plano de implantação, incluindo a melhor estratégia de migração da atual metodologia de operação para a nova, sem que haja interrupção dos serviços aos clientes;
- Todos os custos relacionados a IMPLANTAÇÃO serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- A contratada deverá apresentar a contratante um plano de implantação contendo no mínimo as informações: Escopo do projeto; Atividades e estrutura de trabalho; Responsáveis e contatos; Prazo de duração e data de início e fim previsto para as atividades; Estratégia de migração das informações e metodologias de trabalho; Mapa de risco, ações preventivas e corretivas possíveis.

#### **b) Sucessão:**

- A contratada deverá apresentar, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a assinatura do contrato, um Plano de Sucessão Final, com os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e práticas à sucessora ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão;
- As informações a serem transferidas a contratante deverão ser entregues em base de dados para ser viável a importação;
- Devem ser disponibilizados a contratante os documentos relacionados aos Processos e Procedimentos; Gravação de dados e voz realizados através dos canais de atendimento (telefone e WhatsApp);
- Todos os custos relacionados a SUCESSÃO serão de responsabilidade da CONTRATADA.

## **6.7 Condições Ambientais de Trabalho**

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento

acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- Níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- Índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- Velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- Umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

Para a prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, devem ser atendidos:

a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;

b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

A descarga de água do condensador não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto local.

## **6.8 Organização do Trabalho**

Não haverá atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam

usufruir as pausas e intervalos previstos em lei.

O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

As pausas deverão ser concedidas:

- a) fora do posto de trabalho;
- b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
- c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

O intervalo para repouso e alimentação para a atividade teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 06 (seis) horas diárias, deve ser observada a concessão de 02 pausas de descanso contínua de 10 (dez) minutos (atendendo as especificações do (NR17).

As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidos;
- b) monitoramento de desempenho;

- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho, não dependentes de sua conduta.

A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobre tarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

## **6.9 Capacitação dos Trabalhadores**

Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e atualização a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior



quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;
- f) representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

### **6.10 Condições Sanitárias de Conforto**

Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 (NR 24).

As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

### **6.11 Programas de Saúde Ocupacional e de Prevenção de Riscos Ambientais**

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;

b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:

- Trabalho real e trabalho prescrito;
- Descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
- Variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;
- Número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
- Ocorrência de pausas inter-ciclos;
- Explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
- Histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
- Explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;

c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;

d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;

e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;

f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

a) explicitação da demanda do estudo;

b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;

c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;

d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;

e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;

f) Avaliação da Eficiência das Recomendações.

## 6.12 Pessoas com Deficiência

Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações aqui citadas, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

## 6.13 Outras Obrigações da CONTRATADA

- a) Relacionar-se com o CONTRATANTE através do Gestor do Contrato e dos outros membros da Comissão de Fiscalização;
- b) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- c) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, seguros de acidente de trabalho, deslocamento de pessoal, prestação de garantia, multas impostas pelos poderes públicos por infrações legais vigentes e as demais previstas em legislação específica, e tudo mais que implique em despesas decorrentes da execução dos serviços contratados, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE, ficando responsável, igualmente, por quaisquer danos ou prejuízos porventura causados a terceiros e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato;
- d) Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- e) **Para fins de comprovação de qualificação técnica, deverá(ão) ser apresentado(s) o(s) seguinte(s) documento(s): atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93 que indiquem nome, função, endereço e o telefax de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para eventual contato pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.**

## VII – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

- a) Relacionar-se com a CONTRATADA exclusivamente por meio de pessoa por ela credenciada;
- b) Cumprir e fazer cumprir o disposto nas cláusulas do contrato;
- c) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado como fiscal de contrato;
- d) Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à CONTRATADA, após o cumprimento das formalidades legais;
- e) Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- f) Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que esta venha a solicitar para o desempenho dos serviços ora contratados;
- g) Informar à CONTRATADA nome e telefone do gestor do contrato, bem como da comissão de fiscalização, mantendo tais dados atualizados;
- h) Nomear os militares responsáveis pela fiscalização dos serviços prestados pela Contratada;

i) Receber provisoriamente e definitivamente, o objeto do contrato.

### **VIII - BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS:**

Tendo em vista a Fundamentação legal contida nos Artigo 3º, 23, 170 e 225 da Constituição Federal/88; Artigo 6º e 12 da Lei Federal nº 8.666/93; Artigo 6º e 7º do Decreto Estadual nº 43.629/12; Acórdão TCU nº 1.305/2013, que assegura a preservação e equilíbrio do meio ambiente, deverá a empresa contratada apresentar documentação complementar atendendo a critérios de medidas sustentáveis.

No que tange aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental, a empresa contratada adotará as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

- a) Preferência por produtos de baixo impacto ambiental;
- b) Usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;
- c) Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, em obediência ao Decreto Estadual nº 43.629;
- d) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- e) Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- f) Preferência para produtos reciclados e recicláveis, bem como para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis, em observância a Lei nº 12.305/2010;
- g) Separar os resíduos recicláveis descartados e destinar às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis nos termos do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;
- h) Redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, em observância a Lei nº 12.305/2010;
- i) Utilizar aparelhos de baixo consumo energético, mas sem vinculação a certificações específicas (conforme Acórdão TCU nº 1.305/2013).

### **IX – PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

O contrato oriundo desse processo licitatório terá validade de 01 (Hum) ano, a partir da assinatura das partes, prorrogáveis caso haja interesse devido a não obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, por até sessenta meses, conforme art. 57, II, da Lei nº 8666/1993.

O serviço deverá ser executado a partir do primeiro dia de contrato sendo de responsabilidade da CONTRATADA, o local e toda a infraestrutura necessária para execução do serviço, para atender plenamente aos requisitos desta contratação.

### **X – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS:**

A Resolução SEPLAG nº 843/2012 disciplina o Acordo de Nível de Serviço (ANS) relativo aos serviços contratados pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, com base no artigo 4º do Decreto 41.203/2008.

A contratação dos serviços adotará unidade de medida, permitindo a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA. Os critérios de aferição de resultados serão dispostos na forma de ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS, conforme dispõe a Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 2, de 30 de abril de 2008, adotando para isso critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente

pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite à Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

## 10.1 Descrição do Processo de Avaliação - ANS

### I-Considerações iniciais

Este adendo apresenta a metodologia cedida pela CONTRATANTE, como contribuição para a avaliação, descrição dos critérios e pontuações a serem empregadas na gestão contratual. Os resultados do controle de qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos dos valores a serem faturados.

A adoção desses critérios assegurará ao contratante instrumento para avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação das inspeções dos serviços nas áreas.

Caberá ao CONTRATANTE designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais dos serviços para avaliação do serviço, como previsto no Contrato.

### II-Disposições gerais

Os serviços de Teleatendimento para agendamento eletrônico de consultas e exames, aos beneficiários do sistema de saúde do CBMERJ, a serem executados durante a vigência do contrato são:

- Teleatendimentos com infraestrutura Call Center, para agendamento eletrônico de consultas e exames através do recebimento de ligações;
- Integração de Sistema WhatsApp - ChatBot, para confirmação e desmarcação de consultas e exames;
- Envio de mensagens via WhatsApp para confirmação e desmarcação de consultas e exames;
- Registro da volumetria do serviço para elaboração de relatório de desempenho e levantamento de lacunas, visando melhorias na prestação do serviço.

O Acordo de Nível de Serviço será avaliado pelo módulo A - Demandas da Execução; módulo B - Indicadores de Desempenho; e módulo C - Qualificação Profissional/Administrativa.

Segue abaixo a descrição dos módulos e seus respectivos itens:

## ITENS AVALIADOS

<b>A Demandas de Execução</b>	<b>A1: Infraestrutura Call Center</b>
	<b>A2: Rotina do serviço</b>
<b>B Indicadores de Desempenho</b>	<b>Indicadores relacionados a Volumetria e Satisfação do Usuário</b>
<b>Indicadores Profissionais e C Administrativos</b>	<b>C1: Qualificação dos Profissionais</b>
	<b>C2: Qualificações Administrativas</b>

A avaliação da qualidade dos serviços prestados por módulos será o instrumento de mensuração da execução do contrato, devendo ser atribuído um (X) nos campos SIM ou NÃO conforme presença ou

ausência do item avaliado em cada módulo supracitado. Atribuição de (X) no campo NÃO, imputa um registro de ocorrência e uma pontuação no valor de 1 (um) ponto ao item avaliado nos módulos A e C. Atribuição de (X) no campo NÃO, imputa um registro de ocorrência e uma pontuação no valor de 01 (um) a 05 (cinco) pontos ao item avaliado nos módulos B, de acordo com sua relevância. O somatório total indicará notificações e sanções administrativas, conforme observado no quadro abaixo:

## MÓDULO A - DEMANDAS DE EXECUÇÃO

ITENS AVALIADOS	SIM NÃO	Ponto
A1: Infraestrutura Call Center		
• Disponibiliza material logístico, de operação e administrativo adequados;		
• Realiza a manutenção corretiva da infraestrutura Call Center, evitando a descontinuidade da prestação do serviço de Teleatendimento;		1
• As mensagens eletrônicas são veiculadas corretamente em feriados, finais de semana ou por inoperância técnica ou do sistema de agendamento de comum acordo com a contratante;		1
• As ligações são gravadas e armazenadas por 01 ano;		1
• Fornece as gravações sempre que solicitado pelo contratante.		1
A2: Rotina do serviço		
• Apresenta 06 PAs;		1
• O serviço é prestado no horário de 8 às 17:00h;		1
• Supervisor in loco;		1
• Supervisor informa aos fiscais as alterações diárias;		1
• Emite e apresenta relatórios gerenciais mensais, semestrais ou sempre que solicitado pela administração e gestor .		1
<b>SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO</b>		<b>10</b>

## MÓDULO B - INDICADORES DE DESEMPENHO

ITENS AVALIADOS	SIM NÃO	PONTO
-----------------	---------	-------

#### B1: Apresenta Número de Chamadas Recebidas

- A apresentação do total de ligações recebidas pela central telefônica possibilita observar se o quantitativo contratado encontra-se adequado à demanda da Corporação. A ausência do indicador impossibilita ao gestor alterações contratuais quantitativas. 1

#### B2 - Apresenta Número de Chamadas Atendidas com volumetria por atendente e horas compatível com taxa de abandono permitida

- Mostra o total de ligações atendidas pela central telefônica que deve encontrar-se alinhada a taxa de abandono permitida de até 6%. 2

#### B3 - Apresenta Tempo Médio de Espera

- Mostra o tempo que os usuários aguardam para serem atendidos. O usuário deve esperar no máximo 60 segundos para conseguir falar com o atendente. 2

#### B4 - Apresenta Tempo Total de Conversação

- Mostra o total de tempo que o atendente passa em uma chamada para prestar o serviço sendo útil quando apresentado como número médio. Relacionar com a taxa de abandono e observar se ocorre influência entre os indicadores. Tempo médio de conversação elevado com altas taxas de abandono apontam necessidade de treinamento dos atendentes para agilizar o teleatendimento e agendamento eletrônico. 2

#### B5 - Apresenta Tempo Médio de Abandono

- Mostra o tempo médio de espera para o usuário desistir do teleatendimento. Tempo de espera longo indica necessidade de práticas para agilizar o atendimento, bem como necessidade de maior número de atendentes em um determinado período. 2

#### B6 - Apresenta Percentual de Abandono igual ou inferior a 6%

- Mostra quantos usuários desligaram o telefone antes de serem atendidos. É o principal indicador para analisar tendências e melhorar os processos de qualidade. A elevada taxa desse indicador pode representar problemas como mau dimensionamento da central (poucos agentes para atendimento da demanda) e problemas de navegação. Em geral, representam problemas de mau dimensionamento, que acarretam longos tempos de espera. No entanto, essa não é uma proporção direta, uma vez que a tolerância do cliente em esperar pelo atendimento depende de uma série de circunstâncias fora do controle do Call Center. De acordo com as normas de boas práticas do mercado nacional esse percentual deve ser igual ou inferior a 6%. 5
- OBS: Caso o indicador tenha sofrido influência de problemas de inoperância ou lentidão do Software de Agendamento da Assinfo, a não conformidade deve ser desconsiderada, não devendo-se pontuar.

B7 - Apresenta Número de mensagens WhatsApp enviadas para confirmação de consultas e exames compatível com Total de Agendamentos realizados no Prontuário Eletrônico da Corporação	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite verificar se o total de mensagens WhatsApp enviadas para confirmação de consultas está contemplando todos os agendamentos registrados no Prontuário Eletrônico do CBMERJ, conforme contratado.</li> </ul>	
B8 - Apresenta Número de consultas/exames confirmados por WhatsApp	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A apresentação deste indicador permite levantar o percentual de consultas confirmadas possibilitando correlacionar com o índice de absenteísmo.</li> </ul>	
B9 - Apresenta Número de consultas/exames desmarcados por WhatsApp	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A apresentação deste indicador permite levantar o percentual de consultas demarcadas possibilitando correlacionar com o índice de absenteísmo.</li> </ul>	
B10: Apresenta Avaliação do usuário em escala numérica (0-09), com nível satisfatório igual ou acima de 07	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outro principal indicador que avalia a satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo atendente considerando: Agilidade, Cortesia, Precisão e Clareza das Informações.</li> <li>• Pontuações:</li> </ul>	
Níveis Ideais para o Serviço:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 09: Muito Satisfeito;</li> <li>• 08-07: Satisfeito;</li> </ul>	
Níveis não Permitidos para o Serviço:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 06 a 05: Pouco Satisfeito;</li> <li>• Igual ou abaixo de 04: Insatisfeito.</li> </ul>	
B11: Apresenta reclamações quanto a qualidade do teleatendimento nos canais de comunicação da Corporação, igual ou inferior a 02.	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OBS: As reclamações devem ser apuradas formalmente para determinar, se de fato, referem-se a não conformidades do Serviço de Teleatendimento, quanto a cortesia/atendimento humanizado, assertividade/clareza das informações e agilidade/tempo de espera prolongado, afastando-se fatores corporativos que influenciam indiretamente na satisfação do usuário como: problemas no software - lentidão e inoperância, e faltas de agendas de saúde.</li> </ul>	
<b>SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO</b>	<b>30</b>



## MÓDULO C - INDICADORES PROFISSIONAIS E ADMINISTRATIVOS

### ITENS AVALIADOS

SIM NÃO PONTO

#### C1: Qualificação dos Profissionais

- Os serviços são executados por funcionários qualificados e/ou habilitados conforme exigência legal; 1
- Os profissionais prestam o serviço, presencialmente, na Sede da Contratada, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, de 08:00 às 17:00 horas; 1
- Supervisor no quadro de funcionários; 1
- Oferece treinamento aos operadores, semestralmente, ou sempre que necessário; 1
- Atende de imediato às solicitações quanto às substituições da mão-de-obra, quando for identificada falta ou inadequada à prestação dos serviços. 1

#### C2: Qualificação Administrativa

- Cumpri com determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência; 1
- Efetua o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais e quaisquer despesas diretas ou indiretas relacionadas à execução deste Contrato; 1
- Fornece EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, por empregado e por ocorrência; 1
- Apresenta à gestão e fiscalização do contrato todos os documentos exigidos; 1
- Permite a fiscalização dos serviços pelos fiscais do contrato. 1

**SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO 10**

**SOMATÓRIO TOTAL (MÓDULO A+B+C) 50**

### 10.1.1 Tabela de Pontuação para Glosa da Fatura

**PONTUAÇÃO  
ACUMULADA**

**SANÇÃO**

Até 5 pontos

Notificação, caso não tenha sido aplicado anteriormente durante a vigência do contrato

6 a 10 pontos	1% do valor mensal do contrato
11 a 15 pontos	2% do valor mensal do contrato
16 a 20 pontos	3% do valor mensal do contrato
21 a 25 pontos	4% do valor mensal do contrato
26 a 30 pontos	5% do valor mensal do contrato
> 30 pontos	6% do valor mensal do contrato

O Resultado Final (RF) desta avaliação será de acordo com a Pontuação Obtida após a soma do número de ocorrências mensal do contrato dos indicadores avaliados, de todos os postos de serviço.

#### **Tabela A : Classificação do Serviço**

##### **PONTUAÇÃO OBTIDA CORRESPONDÊNCIA**

<b>até 05 pontos</b>	<b>Serviço em conformidade</b>
<b>De 05 a 19 pontos</b>	<b>Serviço suficiente</b>
<b>20 pontos ou mais</b>	<b>Serviço insuficiente</b>

Para cada declaração de serviço suficiente (entre 5 e 20 pontos), a Contratada receberá uma advertência ou advertência + redução de 1 a 3% do valor da fatura total, a depender do total de pontos conforme tabela acima. A declaração de serviço insuficiente com pontuação maior que 21 pontos, resultará no recebimento de advertência e redução de 4 a 6 % do valor da fatura total a depender do total de pontos conforme tabela acima.

Três advertências consecutivas ou cinco intercaladas resultarão em redução de 6%, podendo também, culminar em rescisão contratual.

#### **10.2 Formulário de Avaliação da Prestação de Serviço**

Sobre a metodologia de avaliação da execução dos serviços:

A empresa contratada será avaliada mensalmente, a partir do terceiro mês do início da execução dos serviços, pelo seu desempenho na prestação do serviço, com base em instrumento de Acordo de Nível de Serviços (ANS). Este documento define a metodologia para a avaliação dos serviços prestados,

descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados pelo contratante na gestão do contrato. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com as cláusulas contratuais.

Serão realizadas avaliações mensais por amostragem, nas quais será utilizado o instrumento de Avaliação da Execução dos Serviços de Teleatendimento.

O valor devido à CONTRATADA, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião do Instrumento de Medição de Resultados dos Serviços, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

Para fins de faturamento, as medições vinculadas ao ANS, serão sempre referentes aos serviços prestados no mês anterior;

Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos em instrumento de Acordo de Nível de Serviços, além dos fatores redutores, serão aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

## **XI – DISPOSIÇÕES GERAIS:**

### **11.1 Da Fiscalização do Contrato**

O contrato deverá ser executado fielmente, conforme as cláusulas avençadas nos termos do instrumento convocatório, deste Termo de Referência e de acordo com toda e qualquer norma legal e de conformidade pertinente ao serviço prestado, a qual a contratada se obriga a conhecer, respondendo pelas consequências da inexecução total ou parcial, execução imperfeita ou qualquer inadimplemento, previstas na Lei 8666/93.

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por Comissão constituída de membros designados pela Administração, cuja assistência se fará em todas as etapas do procedimento a ser realizado pela empresa contratada.

De acordo com o Boletim da Sedec, nº 180, de 24/09/2021, em consonância com o Decreto Estadual nº 45.600, de 16 de março de 2016, que regulamenta a gestão e fiscalização das contratações da Administração Pública e demais rotinas, são atribuições da comissão de fiscalização:

1. o servidor designado deverá acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e seus aditivos, bem como manter os Gestores do contrato atualizados sobre o desempenho da execução contratual, praticando, para isso, todos os atos inerentes ao exercício dessa função, incluindo, além daqueles elencados no art. 13 do Decreto Estadual nº 45.600, de 16 de março de 2016;
2. a atestação das notas fiscais relativas ao contrato, por dois servidores, membros da comissão;
3. encaminhamento ao gestor do contrato, de toda documentação comprobatória da boa execução e o termo de recebimento do serviço, bem como os relatórios circunstanciados contendo as alterações observadas (se houver), respeitados os prazos contratuais e legais, juntamente com respectivas notas fiscais;
4. prestação, ao gestor, de todas as informações relativas à execução do contrato que o mesmo necessitar;
5. comunicação, ao gestor do contrato, de todas as alterações na execução do ajuste contratual para fins de adoção das providências administrativas cabíveis, o mais breve possível;
6. efetuar a glosa nas notas fiscais por eventuais falhas durante a execução do contrato;
7. abrir processo de liquidação com as notas fiscais relativas ao serviço, conforme previsão contratual inserindo um despacho relatando todas as falhas observadas na execução contratual de modo a municiar o gestor com as informações necessárias a fim de notificar a contratada visando à apuração e a aplicação das devidas sanções administrativas por descumprimento de contrato;

8. manter, sempre, no mínimo, dois membros da comissão fiscalizadora em condições de analisar, conferir, atestar ou validar a atestação das notas fiscais do contrato;
9. informar ao Ordenador de Despesas sobre o não cumprimento da exigência na forma do art.5º da Lei nº 7753 de 17 de outubro de 2017;
10. informar ao Ordenador de Despesas sobre o cumprimento da exigência fora do prazo definido no art.5º da Lei nº 7753 de 17 de outubro de 2017; Processo nº SEI-270057/001528/2021.

Considerando as rotinas descrita acima, atribui-se ainda aos fiscais, a avaliação do desempenho dos serviços executados, mensalmente, com base em instrumento de Acordo de Nível de Serviço.

Assim, deverá ser entregue ao(s) fiscal(is) do contrato até o 5º dia do mês subsequente à execução do serviço, uma via dos relatórios designados técnicos contendo o serviço, para conferência e atestação da execução dos serviços prestados pela comissão, de acordo com a avaliação do desempenho mensal baseada em ANS. Nesse momento, a comissão poderá efetuar glosa na nota fiscal, por eventuais falhas na execução contratual. O relatórios técnicos, nota fiscal, atestado de execução dos serviços prestados, e avaliação do desempenho dos serviços, deverão ser enviados, via SEI, ao gestor contratual. Esse por fim, deverá despachar o processo, ao órgão pagador de despesas da contratante, até o 10º dia do mês, no caso, a Coordenadoria de Planejamento e Execução Orçamentária da SEDEC (COOPEO).

A instituição e a atuação da fiscalização não excluem ou atenuam a responsabilidade da Contratada, nem a exime de manter fiscalização própria.

Qualquer detalhe técnico porventura omissos neste Termo será solucionado sempre dentro de normas técnicas vigentes para cada tipo de serviço e dentro do bom senso executivo e a critério da CONTRATANTE.

## **11.2 Da Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

11.2.1 A contratação em tela observará a aplicação da Lei nº 13.709/2018 - LGPD e suas atualizações.

11.2.2 Nos termos dos incisos VI, VII e IX, artigo 5º da LGPD, os agentes de tratamento encarregados na operação dos dados, são

- a) o controlador, na pessoa da contratante;
- b) o operador, na pessoa da empresa contratada.

11.2.3 É obrigação da contratante, “controladora de dados”:

- a) determinar a forma e o conteúdo do tratamento de dados;
- b) supervisionar as atividades da contratada, observando as instruções e normas sobre a matéria.

11.2.4 É obrigação da contratada, “operadora de dados”:

- a) receber da Assinfo os dados de contato dos seus assistidos, viabilizando a consecução do objeto do contrato;
- b) responsabilizar-se pelo tratamento dos dados fornecidos pela contratante, observando as instruções e normas sobre a matéria.

11.2.5 A contratada deverá assinar o TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO (ANEXO I) declarando total obediência às normas da LGPD.

11.2.6 Da Confidencialidade e Penalidade:

a) Qualquer informações ou material que a CONTRATANTE coloque à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratada como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

b) Com base na legislação vigente e nas informações do Ministério da Cidadania são consideradas informações confidenciais:

- dados pessoais - aquele que possibilita a identificação, direta ou indireta, da pessoa natural. São exemplos de dados pessoais: nome e sobrenome; data e local de nascimento; RG; CPF; retrato em fotografia; endereço residencial; endereço de e-mail; dentre outros;
- dados sensíveis - dentre os dados pessoais, há aqueles que exigem maior atenção no tratamento, aqueles relacionados a crianças e adolescentes e os “sensíveis”, que são os que revelam origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, opiniões políticas, filiação sindical, questões genéticas, biométricas e sobre a saúde ou a vida sexual de uma pessoa;
- dados públicos - tratamento de dados pessoais públicos deve considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram a sua disponibilização. A LGPD define que uma organização pode, sem precisar pedir novo consentimento, tratar dados tornados públicos pelo titular em momento anterior e de forma evidente, desde que o novo tratamento tenha finalidade legítima e específica e preserve o direito do titular. Porém, se a organização quiser compartilhar esses dados com outras organizações, necessariamente ela deverá pedir outro consentimento para esse fim - resguardadas as hipóteses de dispensa previstas na Lei.

É importante destacar que a LGPD também se relaciona com a Lei de Acesso à Informação ([LAI](#)), Lei nº 12.527/11, e com princípios constitucionais, a exemplo do inciso XXXIII, do artigo 5º: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

- dados anonimizados - a anonimização é uma técnica de processamento de dados que remove ou modifica informações que possam identificar a pessoa, garantindo sua desvinculação. Nestes casos, a LGPD não se aplicará ao dado. Ressalta-se que o dado somente é considerado anonimizado se não permitir que, por meios técnicos ou outros, seja possível revelar quem é o titular do dado. Se a identificação ocorrer, não se tratará de dado anonimizado, mas sim de dado pseudonimizado, e estará sujeito à LGPD.

c) A utilização dos dados de caráter pessoal, proveniente da CONTRATANTE, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pela CONTRATANTE, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante a CONTRATANTE pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando a CONTRATANTE de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.

### **11.3 Da garantia Contratual**

A Contratada deverá apresentar à Contratante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias da data da assinatura do contrato, comprovante de prestação da garantia no valor de 3% do valor do contrato, a ser prestado em qualquer modalidade prevista no parágrafo 1º, do artigo 56 da lei nº 8666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória.

### **11.4 Dotação Orçamentária**

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de créditos orçamentários consignados no Orçamento da Secretaria de Estado de Defesa Civil e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de

Janeiro do ano de 2022. Os recursos necessários à realização do serviço ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

**Célula de Crédito: 162674 / 230000000/ 3390/0/3300000**

**Unidade: 166100: Fundo Especial do Corpo de Bombeiros**

**Código da Gestão 00001**

**Unidade Orçamentária: 16610**

**PTRES: 162674**

**Programa de Trabalho: 10182029926740000 - OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE INTERNO**

**Fonte de Recurso: 230000000**

**Natureza de Despesa: 33903917**

Se a despesa não se encerrar no próprio exercício financeiro, atestou-se a compatibilidade com o Plano Plurianual (art. 26 do Decreto nº 46.642/19).

## **11.5 Dos Recebimentos**

### **11.5.1 Do recebimento Provisório do Serviço**

Considerar-se-á como recebimento provisório do serviço, a verificação da conformidade (conforme critérios do ANS) da entrega e anotadas as ocorrências, caso ocorram, para a liberação da fatura mensal.

### **11.5.2 Do Recebimento Definitivo do Serviço**

Considerar-se-á como recebimento definitivo do serviço os relatórios de Acordo de Nível de Serviços (ANS), que definirão o valor final da nota fiscal.

## **11.6 Do Pagamento**

Será mensal, por medição e, considerando a duração prevista de 12 meses do contrato, o número de parcelas previstas para pagamento são 12.

O pagamento será efetuado em favor da CONTRATADA através de conta corrente de titularidade desta junto à instituição financeira contratada pelo Estado (Banco Bradesco), devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

### **11.7 Do Reajuste Contratual**

O equilíbrio econômico-financeiro do contrato é uma imposição constitucional e deve ser preservado por meio de instrumentos jurídicos compatíveis com a natureza do contrato firmado, com fulcro no art 37, XXI DA CF/88.

O índice adotado para atualização financeira representa uma forma de recompor uma eventual perda de valor pela inflação, e apesar de existir um índice mais específico para o objeto desta contratação, neste caso, o IPCA será utilizado para reajuste contratual, por se adequar mais a realidade da sociedade.

### **11.8 Da Admissibilidade da Participação em Consórcio no Processo Licitatório**

O art. 33 da Lei nº 8.666/93, permite a participação de empresas sob a forma de consórcio. Todavia, em função da natureza do objeto da presente contratação, não ser divisível, por se tratar de um único tipo de serviço a ser executado, não será permitida a participação de consórcios neste processo licitatório.

### **11.9 Da Subcontratação**

Embora o artigo 72 da Lei 8666/93 autorize a subcontratação de partes da obra, serviço e fornecimento, até o limite admitido em cada caso pela Administração, nesta presente contratação não será permitida a subcontratação dada a natureza do serviço, pois o seu objeto não é divisível, por se tratar de um único tipo de serviço a ser executado.

### **11.10 Da vedação da Participação de Cooperativa**

**A regra geral é a possibilidade de participação em licitação, mas no caso de haver relação de subordinação entre o obreiro e o fornecedor do serviço, no caso, a cooperativa, habitualidade e personalidade, não será permitida a participação e, nesse caso, o instrumento convocatório deverá estabelecer a vedação, justificando.**

Nesse sentido, o Acórdão nº 1815/2003 – Plenário – TCU:

*Defina, quando da realização de licitações para contratação de mão-de-obra terceirizável, a forma pela qual o labor será executado com supedâneo em contratações anteriores. Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperativas de trabalho, ou de mão-de-obra.*

Em julho de 2012 foi editada a Súmula nº 281, TCU, aprovada pelo Acórdão TCU 1.789/2012 – Plenário, especificando:

*É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre*

*o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade.*

Considerando que o objeto da futura contratação é um serviço de telefonia; considerando a relação de subordinação entre o prestador de serviço e o trabalhador, com fulcro na habitualidade e na pessoalidade da prestação do serviço; considerando a Súmula nº281 do TCU; e considerando a excepcionalidade do caso em tela em relação a pertinência jurídica da regra geral, não será admitida a possibilidade de participação de cooperativa.

## **XII – ANEXOS:**

**ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;**

**ANEXO II - PROPOSTA DE PREÇOS.**

### **ELABORADO POR:**

---

**ELIAS SILVA DE OLIVEIRA**  
Ten Cel BM QOS/Dent/00  
Divisão de Logística da DGO

### **APROVADO POR:**

---

**Ellen Leão** Inácio de Melo Raia - CEL BM QOS/Dent/00  
Diretora-Geral de Odontologia  
RG 17.388 Id Funcional 5695961

---

**Andreia** de Andrade **Lengruber** - Cel. BM QOS/Med/00  
Diretora-Geral de Saúde

RG. 28.199 ID Funcional: 002651752



**Rodrigo** André de Oliveira **Bastos** - Cel BM QOC/97

RG: 19.797, ID Func: 611911-5

Sub-Chefe do Estado-Maior Geral Operacional do CBMERJ

**ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - Consta no Indexador SEI nº 35000359;**

**ANEXO II - PROPOSTA DE PREÇOS.**

<b>ITEM</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>
01	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO -FORÇA HUMANA	06	
02	MATERIAIS DE CONSUMO	01	
03	ESPAÇO FÍSICO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	01	
04	CENTRAL TELEFONICA	01	
05	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO- ESTRUTURA FÍSICA	06	
06	SERVIÇO DE SUPORTE TECNICO DE TI	01	
07	EQUIPAMENTOS PARA ATENDER A NR17	01	
08	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS RECEBIDAS ( SERVIÇO RECEPTIVO )	10.000/MÊS	
09	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO A API PARA O SISTEMA CHATBOT-VIA WHATSAPP	01	
10	MENSAGENS DE WHATSAPP	75.000/MÊS	

**VALOR MÊS DA PROPOSTA**

**R\$**

**VALOR GLOBAL REFERENTE AOS 12 MESES**

**R\$**

**ANEXO II – DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO AO INCISO V, DO ART. 27, DA LEI Nº 8.666/93**

**(MODELO ANEXO II)**

**DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO AO INCISO V, DO ART. 27, DA LEI Nº 8.666/93**

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À/Ao

Comissão de Licitação ou Pregoeiro

a/c Sr.

Presidente da Comissão ou Pregoeiro

Ref. (... Concorrência ou pregão ou edital ...) nº xx/20xx

\_\_\_\_\_(Entidade)\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo) \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da Lei, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, em conformidade com o previsto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos.

ENTIDADE

nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)

**ANEXO III – DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE, EMPRESÁRIO INDIVIDUAL E COOPERATIVAS ENQUADRADAS NO ART. 34 DA LEI Nº**

(MODELO ANEXO III)

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE, EMPRESÁRIO INDIVIDUAL E COOPERATIVAS ENQUADRADAS NO ART. 34, DA LEI Nº 11.488, DE 2007**

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À/Ao

Comissão de Licitação ou Pregoeiro

a/c Sr.

Presidente da Comissão ou Pregoeiro

Ref. (... Concorrência ou pregão ou edital ...) nº xx/20xx

\_\_\_\_\_(Entidade)\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo) \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, **DECLARA** que é microempresa, empresa de pequeno porte, empresário individual ou cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, cumprindo, assim, os requisitos legais para tal qualificação, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, e que não possui quaisquer dos impedimentos da referida norma, estando apta a exercer o direito de tratamento privilegiado na forma prevista pela legislação em vigor.

ENTIDADE

nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)

**ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA.**

(MODELO ANEXO IV)

**DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À/Ao

Comissão de Licitação ou Pregoeiro

a/c Sr.

Presidente da Comissão ou Pregoeiro

Ref. (... Concorrência ou pregão ou edital ...) nº xx/20xx

\_\_\_\_\_, (Entidade) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

1. a proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
2. a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou qualquer pessoa;
3. que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, quanto a participar ou não da referida licitação;
4. que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
5. que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido do ÓRGÃO LICITANTE antes da abertura oficial das propostas e;
6. que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

ENTIDADE

nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

**ANEXO V – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE**

(MODELO ANEXO V)

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE**

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À/Ao

Comissão de Licitação ou Pregoeiro

a/c Sr.

Presidente da Comissão ou Pregoeiro

Ref. (... Concorrência ou pregão ou edital ...) nº xx/20xx

\_\_\_\_\_, (Entidade) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo) \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária da participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem.

ENTIDADE

nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)

**ANEXO VI – DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI ESTADUAL Nº 7.258 DE 12.04.16**

(MODELO ANEXO VI)

**DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI ESTADUAL Nº 7.258 DE 12.04.16**

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À/Ao

Comissão de Licitação ou Pregoeiro

a/c Sr.

Presidente da Comissão ou Pregoeiro

Ref. (... Concorrência ou pregão ou edital ...) nº xx/20xx

\_\_\_\_\_(Entidade)\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na (endereço completo) \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que preenche em seus quadros o percentual mínimo de empregados beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas na seguinte proporção:

- ( ) até 200 empregados..... 2%;
- ( ) de 201 a 500..... 3%;
- ( ) de 501 a 1.000..... 4%;
- ( ) de 1.001 em diante. .... 5%.

Desta forma, são ..... o número de empregados registrados nesta empresa, sendo ..... o quantitativo de empregados beneficiários da previdência social reabilitado ou portadores de deficiência

ENTIDADE

nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)

**ANEXO VII - FICHA DE DECLARAÇÃO PARA CRÉDITO EM CONTA**

(MODELO ANEXO VII)

Pregão N° XX/2023

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL  
DEPARTAMENTO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

FICHA DE DECLARAÇÃO PARA CRÉDITO EM CONTA  
(ART. 2º DO DECRETO N° 999, DE 17.11.76)

NOME:	
ENDEREÇO:	
BAIRRO:	CIDADE:
CEP:	ESTADO:
FAX:	
E-MAIL:	
INSC. ESTADUAL:	INSC. MUN.:
BANCO BRADESCO:	
CONTA BANCÁRIA:	
AGÊNCIA:	
<p><b>O abaixo assinado declara-se titular da conta bancária com as características acima, onde deverão ser creditadas as importâncias que lhe são devidas por esse órgão. Declara, outrossim, estar ciente das disposições do Art. 2º do Decreto nº 999, de 17/11/76, com as quais está de pleno acordo.</b></p>	
LOCAL E DATA:	
Assinatura (s) autoridade (s)	
VISTO DA AGENCIA BANCÁRIA:	

**ANEXO VIII-A - FORMULÁRIO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>ANEXO VIII-A</b> <b>SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL</b>  <b>PROPOSTA DE PREÇOS</b>	<b>Licitação por Pregão Eletrônico n.º xx /2023.</b> <b>A Realizar-se em</b> ___ / ___ / ___ 2023 às hs. <b>Requisição n.º.</b> PES 0137/2022 de 30/08/2022. <b>Processo n.º.</b> SEI-270062/000010/2022.
A firma ao lado mencionada propõe fornecer ao Estado do Rio de Janeiro, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições Estipuladas constantes do <b>EDITAL n.º. / 2023</b>	CARIMBO DA FIRMA

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT.	PRAZO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
01	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO PARA AGENDAMENTO TELEFÔNICO DE CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DOS BENEFICIÁRIOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO CBMERJ, COM ENVIO DE MENSAGENS DE CONFIRMAÇÃO/DESMARCAÇÃO VIA WHATSAPP INTEGRADO AO SOFTWARE DA ASSINFO.	12 MESES			

<p><b><u>OBSERVAÇÕES</u></b></p> <p><b>1ª.</b> A PROPOSTA DE PREÇOS deverá;  - enviada, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sem emendas e rasuras;  - conter os preços em algarismos e por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais;</p> <p><b>2ª</b> O Proponente se obrigará, mediante o envio da PROPOSTA DE PREÇOS, a cumprir os termos nela contidos.</p> <p><b>3ª</b> A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ser devolvida até a hora e data marcadas.</p> <p><b>4ª</b> A licitação mediante PROPOSTA DE PREÇOS poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente.</p>	Prazo de Entrega: Conforme edital <b>Validade da Proposta:</b> _____ dias.  <b>Local de Entrega:</b> Conforme previsto no edital.  <b>Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente.</b>  <b>Em,</b> ___ / ___ / _____  _____ <b>Firma Proponente</b>
--	---



**PROPOSTA DE PREÇOS DETALHADA**

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.	Valor Total
1-POSIÇÕES DE ATENDIMENTO -FORÇA HUMANA	06	
2-MATERIAIS DE CONSUMO	01	
3-ESPAÇO FÍSICO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	01	
4-CENTRAL	01	
5-POSIÇÃO DE ATENDIMENTO- ESTRUTURA FÍSICA	06	
6-SERVIÇO DE SUPORTE TECNICO DE TI	01	
7-EQUIPAMENTOS PARA ATENDER A NR17	01	
8-LIGAÇÕES TELEFÔNICAS	01	
9-IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO A API PARA O SISTEMA	01	
10-MENSAGENS DE WHATSAPP	01	

**ANEXO VIII-B - PREÇOS MÁXIMOS ADMITIDOS**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT.	PRAZO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
01	SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO PARA AGENDAMENTO TELEFÔNICO DE CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DOS BENEFICIÁRIOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO CBMERJ, COM ENVIO DE MENSAGENS DE CONFIRMAÇÃO/DESMARCAÇÃO VIA WHATSAPP INTEGRADO AO SOFTWARE DA ASSINFO.	01	12 MESES	R\$70.649,38	R\$847.792,60

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.	Valor MÁXIMO
1-POSIÇÕES DE ATENDIMENTO -FORÇA HUMANA	06	384.000,00
2-MATERIAIS DE CONSUMO	01	5.268,24

3-ESPAÇO FÍSICO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	01	17.560,92
4-CENTRAL	01	17.560,92
5-POSIÇÃO DE ATENDIMENTO- ESTRUTURA FÍSICA	06	21.073,20
6-SERVIÇO DE SUPORTE TECNICO DE TI	01	12.000,00
7-EQUIPAMENTOS PARA ATENDER A NR17	01	7.500,00
8-LIGAÇÕES TELEFÔNICAS	01	14.048,76
9-IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO A API PARA O SISTEMA	01	8.780,52
10-MENSAGENS DE WHATSAPP	01	360.000,00

## ANEXO IX - MINUTA CONTRATUAL

### MINUTA CONTRATUAL

Contrato N°

Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teletendimento para o Agendamento Eletrônico de Consultas e Exames Complementares aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ **através do recebimento de ligações telefônicas (serviço receptivo), QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E A EMPRESA NA FORMA E CONDIÇÕES ABAIXO.**

O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, através do **CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, doravante denominado **CONTRATANTE**, representado neste ato pelo Excelentíssimo Sr. Cel BM Ordenador de Despesas, identidade nº \_\_\_\_\_, e a empresa \_\_\_\_\_ situada na Rua \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_ e inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por \_\_\_\_\_, cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliada na Rua \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, resolvem celebrar o presente **Contrato de .....**, com fundamento no **Processo Administrativo nº. SEI-270062/000010/2022**, que se regerá pelas normas da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, Lei Estadual nº 287, de 04 de dezembro de 1.979 e Decretos nº 3.149/80, e 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do instrumento convocatório, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO, DO REGIME DE EXECUÇÃO E LOCAL**

**O presente CONTRATO tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teletendimento para o Agendamento Eletrônico de Consultas e Exames Complementares através do recebimento de ligações telefônicas ( serviço receptivo ) aos**

## **beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ.**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O objeto será executado segundo o regime de execução **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.**

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **os serviços deverão ser prestados em unidade operacional própria localizada no MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, com equipamentos e materiais específicos próprios, recursos humanos especializados e que tenham acesso a tecnologias destinadas a garantir a adequação e qualidade dos serviços.**

### **CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO**

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de dd/mm/aaa, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no D.O., valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja mais vantajosa para o **CONTRATANTE**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) fornecer à **CONTRATADA**: documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato;
- c) exercer a fiscalização do contrato;
- d) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.
- e) O gerenciamento das agendas será de responsabilidade de militares da Contratante, designados pelas diretorias de cada unidade de saúde. Esses serão responsáveis pela liberação de agendas, lançamento de férias e afastamentos, bem como o fechamento das unidades diante de feriados.**
- f) Cumprir as obrigações da contratante conforme os itens VII e VIII do Termo de Referência 47342707.**

### **CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;
- b) prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe;
- c) prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- d) iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- e) comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- f) responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- g) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as

especificações;

**h)** observado o disposto no artigo 68 da Lei nº 8.666/93, designar e manter preposto, no local do serviço, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;

**i)** elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

**j)** manter em estoque um mínimo de materiais, peças e componentes de reposição regular e necessários à execução do objeto do contrato;

**D)** manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;

**m)** cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da cláusula oitava (DA RESPONSABILIDADE);

**n)** indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **CONTRATANTE**, aos usuários ou terceiros;

**o)** observar o cumprimento do quantitativo de pessoas com deficiência, estipulado pelo art. 93, da Lei Federal nº 8.213/91;

**p)** na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados a este contrato está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados.....2%;

II - de 201 a 500..... 3%;

III - de 501 a 1.000..... 4%;

IV - de 1.001 em diante. .... 5%.

**q)** Manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

**r)deverá assumir inteira responsabilidade civil e administrativa por qualquer dano ou prejuízo material ou pessoal, causados pela própria CONTRATADA aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ;**

**s) assegurará o padrão de qualidade que obedeça às normas éticas no tocante ao relacionamento com os beneficiários do sistema de saúde da CONTRATANTE, com respeito a sua integridade moral e acatamento aos seus direitos de modo geral;**

**t)deverá prestar os serviços de forma contínua, não sendo admitida interrupção de qualquer natureza sob pena de rescisão contratual;**

**u)deverá garantir em todos os PA (Pontos de Atendimento) condições necessárias para que o operador possa efetuar o agendamento das consultas através da agenda eletrônica dos profissionais de saúde disponibilizada via “web”;**

**v)As atendentes da CONTRADA deverão solicitar, obrigatoriamente ao usuário do sistema de saúde**

do CBMERJ, no momento do teleagendamento, um número de telefone com a aplicativo WhatsApp e solicitar que o usuário CONCORDE que a CONTRATADA utilize esse dado pessoal, para a finalidade de CONFIRMAÇÃO E DESMARCAÇÃO de consultas e exames;

w)ficará responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, incluindo computadores, aparelhos telefônicos, aparelhos de fax, impressoras, copiadora e de material de expediente como: papel, toner, caneta, entre outros, necessários ao pleno e adequado funcionamento dos serviços contratados;

x)Os serviços serão prestados sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, a quem caberá a administração dos recursos necessários ao agendamento eletrônico de consultas;

y)deverá prestar os serviços em unidade operacional, com equipamentos e materiais específicos próprios, recursos humanos especializados e que tenham acesso a tecnologias destinadas a garantir a adequação e qualidade dos serviços;

z)O serviço deverá ser prestado por equipe de profissionais especializados da CONTRATADA, em período de 09 (nove) horas por dia, das 08 (oito) horas às 17 (dezessete) horas, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados;

aa)deverá garantir o atendimento de todas as ligações em até, no máximo, cinco toques de chamada, de forma que após as mensagens informativas da URA (unidade de resposta audível), o cliente possa aguardar em espera, numa fila onde ele possa estimar o tempo ou sua ordem de atendimento;

bb)deverá garantir que durante os horários fora do expediente, sejam continuamente veiculadas mensagens informativas do Sistema de Saúde da CONTRATANTE. O conteúdo das mensagens será definido em consenso com a CONTRATANTE;

cc)As ligações deverão ser gravadas e fornecidas pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE. Estas gravações deverão ser mantidas por parte da CONTRATADA por um período mínimo de 12 (doze) meses;

dd)Estão inclusos no escopo dos serviços a monitoração dos serviços, relatórios estatísticos mensais e de avaliação do serviço pelo usuário, contendo o desempenho da operação para efeito de aferição da qualidade do atendimento e feedback para treinamento dos operadores;

ee)deverá garantir aos Oficiais designados pela CONTRATANTE para atuar como Fiscais do Contrato o acesso à estrutura física da central de agendamento, onde estará autorizado a permanecer o tempo necessário, em qualquer período do expediente, podendo intervir, sempre que necessário, para garantir a qualidade e adequação dos serviços prestados.

ff)Para viabilizar o monitoramento em tempo real diariamente, a empresa contratada deverá fornecer aos fiscais do contrato link para acesso direto a um painel eletrônico contendo as ligações recebidas, atendidas, desistências, ligações em espera e tempo de espera máxima.

gg)Somente serão pagos os serviços efetivamente contratados e prestados;

hh)Os profissionais da equipe de telemarketing ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;

ii)Os profissionais da equipe de apoio ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;

jj)deverá disponibilizar área física para execução dos serviços que será supervisionada por oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, definidos pela CONTRATANTE;

kk)Os serviços objeto desta licitação serão executados de forma tal que não venham a gerar vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a equipe da CONTRATADA;

ll)deverá seguir as orientações da [Portaria 9/2007](#) da Secretaria de Inspeção do Trabalho - Norma Regulamentadora 17 (NR17), garantindo condições adequadas de conforto, segurança, saúde e

**desempenho eficiente a sua equipe operacional;**

**mm)deverá disponibilizar à CONTRATANTE, por ocasião da assinatura do contrato, todos os protocolos utilizados na rotina do serviço, bem como as eventuais modificações que se façam necessárias, com justificativa por escrito;**

**nn)deverá apresentar à CONTRATANTE a relação completa da equipe operacional, no ato da contratação;**

**oo)deverá comunicar à CONTRATANTE, por meio de documento formal, qualquer alteração na equipe operacional, no prazo máximo de 07 (sete) dias antes da alteração. Caso esse prazo não seja cumprido, deve ser justificado, da mesma forma, com documento formal;**

**pp)deverá garantir, em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a substituição de profissionais que estejam sob sua responsabilidade, e que por qualquer motivo não estejam atendendo os padrões exigidos pela CONTRATANTE;**

**qq) deverá prover aos seus funcionários os itens 6.3.1, 6.3.2, 6.3.8, 6.3.9, 6.3.10, 6.3.11 e 6.3.12;**

**rr)deverá assegurar que a transição contratual ocorra com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas sem perda de informações, elaborando um plano de transição, tanto ao início da nova contratação como ao término, sem ônus a contratante, garantindo assim a descontinuidade da eficiência e eficácia dos serviços prestados, aos beneficiários do sistema de saúde do CBMERJ;**

**ss)Cabe a contratada apresentar as etapas do plano para acompanhamento e mediação dos militares responsáveis pela gestão e fiscalização contratual;**

**tt)Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;**

**uu) deverá disponibilizar serviço de telemarketing para agendamento eletrônico de consultas e exames utilizando-se de software desenvolvido e oferecido pela ASSINFO e recursos humanos próprios especializados, através de um número único de telefone com DDD 21, a ser divulgado para os usuários do Sistema de Saúde do CBMERJ.**

**vv) Cumprir as obrigações da contratada conforme os itens VI e X ( ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)) do Termo de Referência 47342707.**

#### **CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2022, assim classificadas:

Natureza das Despesas: **3390**

Fonte de Recurso: **230000000**

Programa de Trabalho: **10.302.0476.2674**

Nota de Empenho:

PARÁGRAFO ÚNICO – As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

#### **CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO**

**Dá-se a este contrato o valor total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)**

## **CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros designados pelo \_\_\_\_\_ (autoridade competente), conforme ato de nomeação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O objeto do contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem ao do pagamento, na seguinte forma:

- a) provisoriamente, após parecer circunstanciado da comissão a que se refere o parágrafo primeiro, que deverá ser elaborado no prazo de .... (.....) horas após a entrega do serviço;
- b) definitivamente, mediante parecer circunstanciado da comissão a que se refere o parágrafo primeiro, após decorrido o prazo de ..... (....) dias, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A comissão a que se refere o parágrafo primeiro, sob pena de responsabilidade administrativa, anotar em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

**PARÁGRAFO SEXTO** – Na forma da Lei Estatual nº 7.258, de 2016, se procederá à fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea p, da cláusula quarta, realizando a verificação no local do cumprimento da obrigação assumida no contrato.

## **CLÁUSULA OITAVA: DA RESPONSABILIDADE**

A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao contrato, prova de que:

- a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e

d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991, da comprovação de regularidade fiscal em relação aos tributos incidentes sobre a atividade objeto deste contrato e do Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

**PARÁGRAFO SEXTO** – No caso do parágrafo quinto, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 1 (um) ano.

#### **CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA o valor total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), em \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) parcelas, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ cada uma delas, sendo efetuadas mensal, sucessiva e diretamente na conta corrente nº \_\_\_\_\_, agência \_\_\_\_\_, de titularidade da CONTRATADA, junto à instituição financeira contratada pelo Estado.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado, ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei nº 287/79.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A CONTRATADA deverá encaminhar a fatura para pagamento a Diretoria-Geral de Administração e Finanças, sito à Praça da República nº 45, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS, bem como comprovante de atendimento aos encargos previstos no parágrafo segundo da cláusula oitava, todos relativos à mão de obra empregada no contrato.

O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Satisfeitas as obrigações previstas nos parágrafos segundo e terceiro, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

**PARÁGRAFO QUINTO** - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a prestação do



serviço solicitado, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).

**PARÁGRAFO SEXTO** - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DA GARANTIA**

A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contado da data da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de **3% (três) do valor do contrato**, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 15 (quinze) dias, para que seja mantido o percentual **de 3% (três) do valor do Contrato**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO** – O levantamento da garantia contratual por parte da **contratada**, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO** – O **CONTRATANTE** poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela **CONTRATADA**, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da **CONTRATADA**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 65, da Lei n.º 8.666/93, mediante Termo Aditivo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO**

O presente contrato poderá ser rescindido por ato unilateral do **CONTRATANTE**, pela inexecução total ou parcial do disposto na cláusula quarta ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei Federal n.º 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA**, direito a indenizações de qualquer espécie.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, o Estado poderá: a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à contratada e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente; b) cobrar da contratada multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e; c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**

O contratado que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

- a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- b) multas previstas em edital e no contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins de aplicação das sanções mencionadas *no caput* são assim consideradas:

**I** – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

**II** – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

**III** – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

**IV** – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

**V** – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** -Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no PARÁGRAFO TERCEIRO também deverão ser considerados para a sua fixação.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do contratante, devendo ser aplicada pela Autoridade Competente, na forma abaixo transcrita:

a) As sanções previstas na alínea b do *caput* e nas alíneas a e b, do PARÁGRAFO SEGUNDO serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

b) As sanções previstas na alínea a do *caput* e na alínea c, do PARÁGRAFO SEGUNDO serão impostas pelo próprio Secretário de Estado ou pelo Ordenador de Despesa, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Secretário de Estado, na forma do parágrafo único, do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

c) A aplicação da sanção prevista na alínea d, do PARÁGRAFO SEGUNDO, é de competência exclusiva do Secretário de Estado.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Dentre outras hipóteses, a advertência poderá ser aplicada quando o **CONTRATADO** não apresentar a documentação exigida nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO da CLÁUSULA OITAVA, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - As multas administrativas, previstas na alínea b do *caput* e na alínea b, do PARÁGRAFO SEGUNDO:

a) corresponderão ao valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicadas de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;

c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;

e) nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;

f) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

**PARÁGRAFO OITAVO** - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do PARÁGRAFO SEGUNDO:

a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;

c) será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias, configurando inadimplemento, na forma dos PARÁGRAFOS QUINTO e SEXTO da CLÁUSULA OITAVA.

**PARÁGRAFO NONO** - A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do PARÁGRAFO SEGUNDO, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes 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 Pública

pelos prejuízos causados.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o **CONTRATADO** à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo **CONTRATANTE** ou da aplicação das sanções administrativas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - Se o valor das multas previstas na alínea b do *caput*, na alínea b, do PARÁGRAFO SEGUNDO e no PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** - A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** - Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** - A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a e b do *caput* e nas alíneas a, b e c, do PARÁGRAFO SEGUNDO, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do PARÁGRAFO SEGUNDO.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** - Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

- a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);
- b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);
- c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO** - As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo contratante no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO** - Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SECCG), o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do *caput* e nas alíneas c e d do PARÁGRAFO SEGUNDO, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO** - A aplicação das sanções mencionadas no PARÁGRAFO VIGÉSIMO deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de

publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **CONTRATANTE**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Caso o **CONTRATANTE** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA**

**O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte.**

#### **PARÁGRAFO ÚNICO: SUBCONTRATAÇÃO**

**Não será permitida a subcontratação, segundo item 11.9 do Termo de Referência.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO**

Constitui cláusula essencial do presente contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante o **CONTRATANTE**, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – É vedada a suspensão do contrato a que se refere o art. 78, XIV, da Lei nº 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO**

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, correndo os encargos por conta da **CONTRATADA**, devendo ser encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do contrato até o quinto dia útil seguinte ao da sua assinatura.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO DE ELEIÇÃO**

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA -TERMO DE REFERÊNCIA**

Encontra-se anexo ao presente contrato o Termo de Referência 47342707

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 05 (cinco) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA