



Prefeitura de Joinville

EDITAL SEI Nº 0015515551/2023 - IPREVILLE.UAD.ALC

Joinville, 11 de janeiro de 2023.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE – IPREVILLE, autarquia municipal, pessoa jurídica de direito público interno, CNPJ nº 01.280.363/0001-90, através de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio, devidamente constituídos pela Portaria nº 066, de 20 de julho de 2022, torna público que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, pelo regime de execução indireta de empreitada por preço global, com amparo na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, no Decreto Municipal nº 45.013, de 17 de dezembro de 2021, que aprova a Instrução Normativa 129/2021, e no Decreto Municipal nº 30.159, de 05 de dezembro de 2017, que aprova a Instrução Normativa nº 04/2017, ambas da Secretaria de Administração de Planejamento do Município de Joinville.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, *software* e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

2. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

22.48001.4.122.3.2.3334 - Processos Administrativos

3.3.90.37.01 - Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

3. DOS ANEXOS

3.1. Anexo I – Termo de Referência;

3.2. Anexo II – Modelo de Proposta de Preços;

3.3. Anexo III – Planilha de Custos e Formação de Preços;

3.4. Anexo IV - Memória de Cálculo do Demonstrativo da Situação Financeira;

3.5. Anexo V – Estimativa de Preços;

3.6. Anexo VI – Minuta do Contrato

3.7. Anexo VII - Modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo

4. DA LICITAÇÃO

4.1. A presente licitação objetiva a seleção da proposta mais vantajosa na contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, *software* e equipamentos necessários à prestação dos serviços, de acordo com especificações, quantitativos e condições estabelecidas nos Anexos I e VI e nas condições previstas neste Edital;

4.1.1. O valor estimado total para a contratação do objeto deste Pregão é de **R\$ 173.211,00** (cento e setenta e três mil e duzentos e onze reais), para um período de 12 (doze) meses, conforme disposto no Anexo V deste Edital;

4.2. Local: O Pregão Eletrônico será realizado no Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br (UASG 928239);

4.3. Referência de Tempo: Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame;

4.4. Data e horário para início da entrega de propostas: 24/01/2023 às 08h00;

4.5. Data e horário limites para entrega de propostas e início da sessão pública: 08/02/2023 até às 09h00;

4.6. Modo de disputa Aberto, nos termos do art. 31, inciso I e art. 32 do Decreto Federal nº 10.024/2019;

4.7. Término da Sessão Principal: 10 (dez) minutos após o início da sessão de disputa;

4.8. Período Adicional: A sessão será prorrogada automaticamente e sucessivamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente;

4.9. O Edital e seus Anexos encontram-se disponíveis no endereço eletrônico identificado no *subitem* 4.2. e no portal eletrônico do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos de Joinville - IPREVILLE, na página www.ipreville.sc.gov.br;

4.10. Em caso de discordância existente entre as quantidades e especificações do objeto descritas no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, com as quantidades e especificações constantes deste Edital, prevalecerão as constantes do Edital.

5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Somente poderão participar do presente certame os interessados que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação, e que atenderem às exigências estabelecidas neste Edital;

5.2. Não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente, conforme disposições do art. 14 da Lei nº 14.133/2021:

5.2.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

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

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

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

5.2.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si;

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

5.3. Também não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente:

5.3.1. Empresas cujos diretores, gerentes, sócios e empregados sejam servidores ou dirigentes da Administração Pública Municipal;

5.3.2. Pessoas físicas ou jurídicas punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública do Município de Joinville, durante o prazo estabelecido para a penalidade;

5.3.3. Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração direta ou indireta, com qualquer órgão Público Federal, Estadual, Municipal ou Distrito Federal;

5.4. Será admitida a participação de empresas em regime de consórcio, desde que atendidas as normas estabelecidas no art. 15 da Lei 14.133/21.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. O credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica;

6.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil;

6.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do proponente ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão;

6.4. O proponente responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros;

6.5. É de responsabilidade do cadastrado, conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados;

6.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar na inabilitação no momento do julgamento;

6.6. Para participação no Pregão, o proponente deverá assinalar em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações, sob pena de inabilitação/desclassificação:

6.6.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49 se for o caso;

6.6.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

6.6.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos neste, e a proposta apresentada está em conformidade com todas as exigências do presente Edital;

6.6.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

6.6.5. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

6.7. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o proponente às sanções previstas em lei e neste Edital;

6.8. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa no(s) mesmo(s) item(ns)/lote(s) deste processo, sob pena de exclusão sumária de ambos os proponentes representados.

7. DA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

7.1. A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado, e subsequente encaminhamento da proposta de preços e dos documentos de habilitação, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico através do site www.comprasgovernamentais.gov.br, observando a data e o horário limites estabelecidos no *item* 4. deste Edital;

7.2. Poderão participar deste Pregão proponente cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018;

7.3. Caberá ao proponente acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelos ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

7.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos proponentes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados;

7.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8. DA APRESENTAÇÃO PROPOSTA DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO NO SISTEMA ELETRÔNICO

8.1. Os proponentes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta de acordo com o modelo constante no Anexo II com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública;

8.2. O envio da proposta acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital ocorrerá por meio de chave de acesso e senha;

8.3. Os proponentes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação desde que constem do SICAF, assegurado aos demais proponentes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas;

8.4. Incumbirá ao proponente acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

8.5. Até a abertura da sessão pública, os proponentes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

8.6. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do proponente melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances;

8.6.1. A ausência do documento "Proposta de Preços" desclassificará a proponente;

8.7. Não serão admitidas, posteriormente, alegações de engano, erro ou distração na elaboração da proposta, como justificativa de solicitação de quaisquer acréscimos de reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, de indenizações ou de ressarcimentos de qualquer natureza;

8.8. A apresentação da proposta implicará plena aceitação por parte da licitante das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

8.9. Após a abertura da sessão pública, a proposta é irretratável e irrenunciável.

9. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO

9.1. Ao enviar sua proposta pelo sistema eletrônico o proponente deverá necessariamente postar valor global licitado;

9.2. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus Anexos;

9.3. O proponente será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;

9.4. Quanto ao valor da proposta postada eletronicamente, todas entrarão na disputa de lances, porém somente será classificado o valor da proposta que estiver dentro do valor global estimado/máximo;

9.5. O proponente deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

9.5.1. Descrição detalhada do serviço, no que for aplicável;

9.5.2. Valor unitário e total do item;

9.6. É vedada a cotação parcial de itens ou de quantidade inferior à demandada nesta licitação;

9.7. Todas as especificações do serviço contidas na proposta vinculam a proponente;

9.8. Nos valores propostos deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos do serviço ofertado, bem como as despesas referentes a tributos, seguro, taxas, encargos sociais e trabalhistas e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital;

9.9. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do proponente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;

9.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data de sua apresentação.

10. DA FORMA DE ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

10.1. A proposta de preços deverá ser enviada exclusivamente via sistema, redigida em idioma nacional, sem cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas, devendo ser datada e assinada pelo representante legal do proponente devidamente identificado, contendo identificação do proponente, endereço, telefone e e-mail;

10.2. Após a fase de lances, a proposta atualizada com descrição, quantidades e valores detalhados, conforme Anexo II e a Planilha de Custos e Formação de Preço conforme Anexo III, deverão ser enviadas no **prazo máximo de até 02 (duas) horas após a convocação do pregoeiro;**

10.3. Não serão aceitas propostas sem a assinatura do representante legal do proponente devidamente identificado;

10.4. A proposta deverá ser apresentada de acordo com o modelo constante do **Anexo II** deste Edital e deverá conter, sob pena de desclassificação:

10.4.1. Descrição clara e completa do serviço ofertado, em conformidade com as especificações do Anexo I - Termo de Referência deste Edital;

10.4.2. O valor unitário e valor total em moeda corrente nacional, sendo admitidas apenas duas casas após a vírgula;

10.4.3. O prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data limite para apresentação da proposta, após a convocação do Pregoeiro da proposta readequada do último lance ofertado;

10.4.4. A identificação do serviço ofertado;

10.4.5. A indicação dos Sindicatos, Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas-bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO);

10.5. O número do item ofertado deverá corresponder exatamente ao do item do **Anexo II** deste Edital, com suas respectivas quantidades;

10.6. Havendo divergência entre o valor unitário e total, prevalecerá o valor unitário;

10.7. Serão desconsideradas as propostas que apresentarem alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista neste Edital;

10.8. Se a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse do Ipreville, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

11. DA ABERTURA DA SESSÃO ELETRÔNICA E DA FORMULAÇÃO DE LANCES

11.1. O modo de disputa se dará na forma prevista no *subitem 4.6.* do Edital;

11.2. A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo *site* já indicado no *item 4.* deste Edital, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas;

11.3. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos proponentes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances, que ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

11.3.1. Só serão aceitos lances, do mesmo proponente, cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema;

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

11.3.3. Não serão admitidos lances que contiverem qualquer elemento que possibilite a identificação do proponente;

11.4. Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não divulgará o autor dos lances aos demais participantes;

11.5. Após o encerramento da etapa de lances, o sistema identificará a existência da situação de empate prevista no art. 44 da Lei Complementar nº 123/06. Nesse caso, o pregoeiro convocará a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que se encontra em situação de empate informando que a mesma deverá, em 5 minutos, ofertar novo lance, inferior ao menor lance registrado. Durante o período, apenas a empresa convocada poderá registrar o novo lance como arrematante.

11.5.1. Não passando para a condição de arrematante a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada, na forma do item anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no art. 44 da Lei Complementar nº 123/06, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

11.5.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

11.5.3 - O disposto no subitem 11.5. somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

12. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.1. Os documentos de habilitação deverão ser enviados **exclusivamente via sistema eletrônico**, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, nos termos do disposto no art. 26 do

Decreto Federal nº 10.024/2019, e de forma legível, no sentido de que ofereçam condições de análise por parte do Pregoeiro;

12.2. Serão aceitos comprovantes obtidos na rede internet, desde que os mesmos tenham sua validade confirmada pelo Pregoeiro, na fase de habilitação;

12.3. Deverão ser apresentadas Certidões Negativas ou Positivas com efeito de negativa;

12.4. Para fins de aplicação dos procedimentos definidos na Lei Complementar nº 123/06, o proponente deverá comprovar a condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, através de declaração em campo próprio do sistema, no momento do cadastro da proposta, nos termos dos *subitens* 6.6. e 6.7. deste Edital;

12.5. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do proponente poderá ser verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018;

12.6. A documentação para fins de habilitação é constituída de:

12.6.1. Habilitação Jurídica (Art. 66, Lei 14.133/2021);

12.6.1.1. Registro Comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual, podendo ser substituído por certidão simplificada, expedida pela Junta comercial da sede da licitante;

12.6.1.2. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial e no caso das sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores, podendo estes documentos, serem substituídos por certidão simplificada, expedida pela Junta Comercial da sede da licitante. O Contrato Social ou documento constitutivo deve ser acompanhado de todas as suas alterações, salvo se o licitante apresentar alteração consolidada;

12.6.1.3. Certidão da inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício, podendo ser substituído por certidão em breve relatório, expedido pelo Registro civil das Pessoas Jurídicas;

12.6.2. Documentação relativa à qualificação técnica (Art. 67, Lei 14.133/2021);

12.6.2.1. Apresentar no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de objeto compatível com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados. (Anexo VII-A da IN 05/2017, item 10.6 "b", 10.6.1 e item 10.7).

12.6.2.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior. (Anexo VII-A da IN 05/2017, item 10.8)

12.6.3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista (Art. 68, Lei 14.133/2021):

12.6.3.1 As habilitações fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

VI - o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

12.6.4. Habilitação econômica - financeira (Art. 69, Lei 14.133/2021):

12.6.4.1. A habilitação econômico-financeira visa a demonstrar a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, devendo ser comprovada de forma objetiva, por coeficientes e índices econômicos previstos no edital, devidamente justificados no processo licitatório, e será restrita à apresentação da seguinte documentação:

12.6.4.2 - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

12.6.4.3. A licitante deverá apresentar **Demonstrativo da Situação Financeira** (Modelo – Anexo IV), assinada pelo representante da empresa e pelo Contador, ou outro profissional com poderes equivalentes, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade, com a avaliação dos seguintes índices contábeis:

12.6.4.3.1. **Índice de Liquidez Geral (LG), superior a 1 (um)**, indicando “quanto a empresa possui em disponibilidades, bens e direitos realizáveis no curso do exercício seguinte para liquidar suas obrigações, com vencimento neste mesmo período”.

12.6.4.3.2. **Índice de Liquidez Corrente (LC), superior a 1 (um)**, indicando “quanto a empresa possui em recursos disponíveis, bens e direitos realizáveis a curto prazo, para fazer face ao total de suas dívidas de curto prazo.”

12.6.4.3.3. **Índice de Solvência Geral (SG), superior a 1 (um)**, indicando “o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais), para pagamento do total de suas dívidas, envolvendo os recursos líquidos e os permanentes.”

12.6.4.3.4. A exigência dos índices limitar-se-á à demonstração da capacidade financeira do licitante, suficiente para garantir o cumprimento das obrigações do futuro Contrato.

12.6.4.4. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

12.6.5. Declaração de Reserva de Cargos (Art. 63, Lei 14.133/2021)

12.6.5.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

12.7. Os documentos que não mencionarem expressamente o prazo de validade serão aceitos dentro do prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data da sua emissão;

12.8. Será inabilitada a licitante que deixar de apresentar qualquer documento exigido ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital, facultada à Administração utilizar-se da prerrogativa do Art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

13. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E HABILITAÇÃO

13.1. O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**;

13.2. A licitação será processada e julgada em consonância com a legislação constante no preâmbulo deste Edital e com os procedimentos previstos na Lei Complementar nº 123/06 e alterações posteriores;

13.3. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta;

13.3.1. O proponente deverá se manifestar até o prazo para apresentação da proposta e Planilhas de Custos e Formação de Preços, nos termos do *subitem 10.2.* do edital;

13.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do proponente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;

13.5. O Pregoeiro irá decidir sobre a aceitação da proposta, observados prazos para as condições definidas neste Edital, e verificará a habilitação do proponente;

13.6. Após encerrada a etapa competitiva, e verificada a ausência da proposta de preços e dos documentos de habilitação, conforme o *subitem 8.1.*, será considerado como desistência do lance ofertado, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes no *item 19.* do Edital;

13.7. Se a proposta não atender às especificações técnicas, e às condições mínimas de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo proponente declarado vencedor;

13.8. O representante legal do proponente que subscrever os documentos apresentados deve estar devidamente identificado no processo, anexando o documento de identidade;

13.8.1. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa no(s) mesmo(s) item(ns) deste processo, sob pena de exclusão sumária de ambos os proponentes representados;

13.9. Serão desclassificadas as propostas:

a) Que não atenderem às especificações/descrição do objeto desta licitação;

b) Que forem omissas ou se apresentarem incompletas ou não informarem as características do serviço cotado, impedindo sua identificação com o item licitado;

c) Que conflitem com a legislação em vigor;

d) Que deixarem de atender aos requisitos estabelecidos nos *itens 8. ou 10.* deste Edital;

e) Com valores unitários ou globais superiores ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrado sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato;

f) Que não apresentarem a Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme estabelecido no item 10.2. deste Edital.

13.10. Havendo divergência entre o valor unitário e total, prevalecerá o valor unitário;

13.11. Serão desconsideradas as propostas que apresentarem alternativas de preços, serviços, ou qualquer outra condição não prevista neste Edital;

13.12. Se o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no *item 19.* deste Edital. Neste caso, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, e a habilitação dos proponentes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo proponente convocado para negociar redução do preço ofertado;

13.13. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os proponentes liberados dos compromissos assumidos;

13.14. No julgamento das propostas e na fase de habilitação o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação;

13.15. O Pregoeiro poderá durante a sessão verificar a regularidade dos documentos disponíveis para consulta on-line exigidos no *subitem 12.6.*, que forem apresentados vencidos ou positivos em caso de ME ou EPP;

13.15.1. No momento da verificação se o sistema estiver indisponível ficarão o(s) proponente(s) com o ônus de não terem apresentado o documento ou ter (em) apresentado com restrição.

14. DAS IMPUGNAÇÕES (Art. 164 da Lei 14.133/2021)

14.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação desta Lei ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

14.1.1. As impugnações deverão ser protocolizadas através do e-mail josianegroff@ipreville.sc.gov.br, em documento digitalizado (PDF, JPG) devidamente assinado, até às 14:00h do dia do vencimento do prazo, acompanhado da respectiva representatividade e, quando for o caso, de procuração;

14.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e ficarão disponíveis para todos os interessados nos endereços eletrônicos: www.ipreville.sc.gov.br e/ou www.comprasgovernamentais.gov.br.

14.3. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente;

14.4. Caberá à autoridade superior, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre as eventuais impugnações;

14.5. Acolhida a impugnação contra o presente Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas;

15. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS (Art. 165 da Lei 14.133/2021)

15.1. Após declarado o vencedor, será concedido o prazo de 30 (trinta) minutos, para que qualquer proponente manifeste a intenção de recorrer, indicando pela quais decisões pretende recorrer, em campo próprio do sistema;

15.2. Será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação ou de lavratura da ata, em face de:

a) ato que defira ou indefira pedido de pré-qualificação de interessado ou de inscrição em registro cadastral, sua alteração ou cancelamento;

b) julgamento das propostas;

c) ato de habilitação ou inabilitação de licitante;

d) anulação ou revogação da licitação;

e) extinção do contrato, quando determinada por ato unilateral e escrito da Administração;

15.3. O pedido de reconsideração, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação, relativamente a ato do qual não caiba recurso hierárquico.

15.4. Quanto ao recurso apresentado em virtude do disposto nas alíneas “b” e “c” do subitem 15.2., serão observadas as seguintes disposições:

15.4.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão, e o prazo para apresentação das razões recursais previsto no inciso I do caput deste artigo será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação ou, na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 desta Lei, da ata de julgamento;

15.4.2. A apreciação dar-se-á em fase única.

15.5. Os recursos serão dirigidos à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.6. O acolhimento do recurso implicará invalidação apenas de ato insuscetível de aproveitamento.

15.7. O prazo para apresentação de contrarrazões será o mesmo do recurso e terá início na data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso.

15.8. Será assegurado ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses

15.9. As razões de recursos e contrarrazões deverão ser protocolizadas através do Portal de Compras do Governo Federal - www.comprasgovernamentais.gov.br ou do e-mail josianegroff@ipreville.sc.gov.br, em documento digitalizado (PDF, JPG) devidamente assinado, acompanhado da respectiva representatividade.

16. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO (Art. 71 da Lei 14.133/2021)

16.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à **autoridade superior**, que poderá:

16.1.1. Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

16.1.2. Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

16.1.3. Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

16.1.4. Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

17. DA CONTRATAÇÃO

17.1. O fornecedor será convocado para **assinar o Termo de Contrato e o Termo de Confidencialidade e Sigilo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis** contados de sua convocação, através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital;

17.1.1. O prazo previsto para assinatura no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) do Termo de Contrato e Termo de Confidencialidade e Sigilo, poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração;

17.2. Se a licitante vencedora, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura do Termo de Contrato, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada à ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais;

17.3. A licitante vencedora deverá manter, até o cumprimento final de sua obrigação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar imediatamente ao IPREVILLE qualquer alteração que possa comprometer o objeto contratado;

17.4. Os critérios de recebimento e aceitação da prestação dos serviços, prazo de execução, gestão e fiscalização do contrato, bem como as condições de pagamento são os previstos neste Edital e seus Anexos (Termo de Referência e Contrato);

17.5. Será formalizado **Termo Contratual**, com vigência de 12 (doze) meses (art. 105 e 106 da Lei nº 14.133/2021), estabelecendo em suas cláusulas as condições necessárias para a prestação do serviço contratado, bem como os direitos e obrigações do IPREVILLE e da CONTRATADA, de acordo com os normativos vigentes (arts. 89 e 92 da Lei nº 14.133/2021), o qual poderá ser prorrogado conforme previsão do art. 107 da Lei nº 14.133/21;

17.5.1. Havendo prorrogação do prazo, os preços contratados serão reajustados da seguinte forma:

17.5.2. **Os custos decorrentes de mão de obra** terão seu primeiro reajuste por **reapactuação, após decorrido 12 (doze) meses**, contados da data do orçamento a que a proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, mediante demonstração analítica da variação dos custos apresentada pela CONTRATADA;

17.5.3. A **reapactuação** será precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a reapactuação, conforme disposições do § 6º do art. 135 da Lei nº 14.133/2021;

17.5.4. A reapactuação poderá ser formalizada por meio de apostilamento, exceto quando caracterizar alteração contratual, ou quando coincidir com a prorrogação do prazo de vigência do contrato, que deverá ser formalizada por aditamento;

17.5.5. **Os demais insumos** do custo direto inicial, de acordo com a natureza dos serviços contratados, serão **reajustados após decorridos 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta**, pelo INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Caso o índice deixe de ser divulgado, será substituído por outro que reflita a variação dos preços no período;

17.6. Os pagamentos serão realizado em até **05 (cinco) dias**, contados do recebimento da Nota Fiscal, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da

Nota de Empenho e do Contrato, sendo o crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da **CONTRATADA**, destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela **CONTRATADA**;

17.7. A presente contratação não gera vínculo empregatício entre as partes, não tendo a CONTRATADA qualquer dever de subordinação ao IPREVILLE.

17.8. O IPREVILLE não responde, subsidiária ou solidariamente, tanto na esfera civil, trabalhista, securitária, penal, entre outras, pelos atos e omissões, dolosas e culposas praticadas pela CONTRATADA, resguardando-lhe o direito de regresso em caso de eventual condenação.

17.9. A extinção do contrato, conforme disposto no art. 138 da Lei nº 14.133/2021, poderá ser:

17.9.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

17.9.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração e com aviso prévio de 30 (trinta) dias;

17.10. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

18. DA ASSINATURA ELETRÔNICA

18.1. A assinatura do Contrato e demais documentos vinculados a este instrumento, serão realizadas eletronicamente, mediante login e senha, devendo o representante legal do proponente providenciar a sua assinatura eletrônica externa, de acordo com Instrução Normativa nº 129/2021, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 45.013/2021;

18.1.1. O(s) representante(s) legal(is) do interessado em participar da licitação poderá(ão) providenciar a solicitação de usuário externo certificado para assinatura eletrônica de acordo com o que estabelece o "Manual do Usuário Externo" disponível no site www.joinville.sc.gov.br;

18.1.2. Após declarado vencedor(es) representante(s) legal(is) do proponente deverá(ão) estar com o seu usuário externo certificado para fins de efetuar a assinatura eletrônica, nos termos do Decreto nº 45.013/2021, sob pena de decair do direito de assinar o Contrato e/ou eventuais alterações, sem prejuízo das sanções previstas no edital;

18.1.2.1. É de responsabilidade exclusiva do representante legal do proponente interessado a solicitação da criação da assinatura eletrônica;

18.1.2.2. A criação e a redefinição da assinatura eletrônica dependem da solicitação de assinatura eletrônica com o envio do Termo de Responsabilidade devidamente assinado e com o envio de documento com foto e assinatura do requerente;

18.1.2.3. Serão aceitos como documentos de identidade para fins de assinatura eletrônica externa: carteiras expedidas pelos Comandos Militares, pelas Secretarias de Segurança Pública, pelos Institutos de Identificação e pelos Corpos de Bombeiros Militares; carteiras expedidas pelos órgãos fiscalizadores de exercício profissional (ordens, conselhos etc.); passaporte; certificado de reservista; carteiras funcionais expedidas por órgão público que, por lei federal, valham como identidade; carteira de trabalho; carteira de identidade do trabalhador e carteira nacional de habilitação (somente modelo com foto);

18.1.3. Não serão aceitos como documentos de identidade: certidões de nascimento, CPF, títulos eleitorais, carteiras de motorista (modelo sem foto), carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade ou documentos ilegíveis, não identificáveis e/ou danificados;

18.1.4. O termo de responsabilidade terá sua assinatura comparada com o documento apresentado;

18.1.5. O servidor público autorizado procederá com a avaliação da documentação recebida e realizará a concessão de acesso ao usuário externo;

18.1.6. A assinatura eletrônica é de uso pessoal e intransferível e sua divulgação é vedada sob qualquer hipótese;

18.1.7. O usuário é o responsável pela exatidão das informações prestadas, quando de seu credenciamento, assim como pela guarda, sigilo e utilização da assinatura eletrônica, não sendo oponente, em qualquer hipótese, alegação de uso indevido, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 e do Decreto nº 21.863, de 30 de janeiro de 2014.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. As penalidades que poderão ser cominadas à **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa do interessado, no respectivo processo administrativo, observando os procedimentos da **Instrução Normativa nº 04/2017 da Secretaria de Administração e Planejamento do Município de Joinville**, previstas no item 19.2 e demais subitens, só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

19.1.1. Comprovação, pela **CONTRATADA**, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento do objeto contratado;

19.1.2. Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis ao **IPREVILLE**.

19.2. O licitante ou a **CONTRATADA** será responsabilizado(a) administrativamente quando cometer as infrações previstas no **art. 155 da Lei nº 14.133/2021**, quais sejam:

19.2.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

19.2.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

19.2.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

19.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

19.2.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

19.2.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

19.2.7. Ensejar o retardamento da execução do serviço sem motivo justificado;

19.2.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

19.2.9. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

19.2.9.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da contratação;

19.2.10. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos desta contratação.

19.2.11. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

19.3. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência, pela falta do subitem 19.2.1 deste Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de:

I) 10% (dez por cento) sobre o valor total a ser Contratado, nos casos de desistência de proposta, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa ou não assinar Contrato correspondente ao valor total da proposta;

II) 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso na prestação do serviço e/ou no cumprimento das obrigações contratuais, sobre o valor total contratado, contados a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para sua execução. A partir do 10º (décimo) dia de atraso, configurar-se-á a hipótese elencada no item abaixo;

III) 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, nos casos de inexecução contratual total ou parcial, por parte da **CONTRATADA**, sem prejuízo da apuração e reparação do dano que a exceder.

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nos casos dos subitens 19.2.2 a 19.2.6 deste Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nos casos dos subitens 19.2.7 a 19.2.11, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

19.4. Na aplicação das sanções serão considerados:

19.4.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

19.4.2. as peculiaridades do caso concreto;

19.4.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

19.4.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

19.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo **IPREVILLE à CONTRATADA**, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente.

19.6. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

19.7. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e deverão ser pagas através de depósito em conta corrente do **IPREVILLE**, até o dia de pagamento que a **CONTRATADA** tiver direito ou poderá ser cobrada judicialmente após 30 (trinta) dias da notificação.

19.8. Nenhum pagamento será realizado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. Decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem que haja convocação para assinatura do Contrato, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos;

20.2. Nenhuma indenização será devida às licitantes por apresentarem documentação e/ou elaborarem proposta relativa ao presente Pregão;

20.3. A presente licitação somente poderá vir a ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;

20.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário;

20.5. Só se iniciam e vencem os prazos referidos no item anterior em dia de expediente do **IPREVILLE**;

20.6. Quaisquer questões decorrentes da execução do Contrato, que possam ser suscitadas entre o **IPREVILLE** e a contratada, serão resolvidas de acordo com a legislação vigente;

20.7. Os pedidos de vistas acerca da presente licitação para os participantes do processo deverão ser realizados através do e-mail josianegroff@ipreville.sc.gov.br;

20.8. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo;

20.8.1. Havendo a necessidade de envio de documentos complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o proponente será convocado a encaminhá-los, via sistema, sob pena de desclassificação/inabilitação, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, conforme estabelecido pelo Pregoeiro no momento da convocação;

20.9. O proponente que vier a ser contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões sobre o valor inicial do contrato que se fizerem necessários, por conveniência do CONTRATANTE, dentro do limite permitido pelo art. 125 da Lei nº 14.133/2021;

20.10. Serão aplicadas, em caso de vício ou defeito, além da Lei de Licitações, as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90, inclusive no que concerne a garantia, prazo para atendimento da assistência técnica e demais normas disciplinadoras da matéria;

20.11. A participação na presente licitação implicará na aceitação integral e irrevogável dos termos deste Edital, seus anexos, bem como a observância dos regulamentos administrativos;

20.12. Todas as informações/alterações relativas ao presente certame serão postadas nos endereços eletrônicos: www.ipreville.sc.gov.br e www.comprasgovernamentais.gov.br, sendo de exclusiva responsabilidade do interessado o seu acompanhamento;

20.13. Fica eleito o Foro da Comarca de Joinville para dirimir quaisquer outras dúvidas ou questões provenientes da execução do Contrato.

Guilherme Machado Casali

Diretor-Presidente

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO SEI Nº 0014647770/2022 - IPREVILLE.NAD

1-Objeto para a contratação:

1.1 - Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, *software* e equipamentos necessários à prestação dos serviços conforme especificados neste termo de referência.

2-Descrição dos Serviços:

2.1 - Os serviços de atendimento serão compostos de acordo com as informações abaixo:

2.1.1 - Serviço de Operador de Teleatendimento com as seguintes características:

2.1.1.1 - Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e *webchat*, na forma pessoal e eletrônica;

2.1.1.2 - Escolaridade mínima de ensino médio completo;

2.1.1.2.1 - Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

2.1.1.3 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

2.1.1.4 - Raciocínio lógico e matemático;

2.1.1.5 - Conhecimento básico de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet;

2.1.1.6 - Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;

2.1.1.7 - Conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita, com duração mínima de 20 (vinte) horas/aula;

2.1.1.7.1 - Conclusão de treinamento de natureza técnica, com base no uso dos *softwares*, banco de dados e equipamentos utilizados no atendimento;

2.1.1.8 - Conclusão de curso de lei de Acesso a informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.1.9 - Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.1.10 - Experiência profissional comprovada de no mínimo 6 (seis) meses de trabalho na função de teleatendimento;

2.1.1.11 - A ocasião de absenteísmo pelos ocupantes do cargo, por qualquer motivo, não poderá prejudicar a prestação dos serviços, devendo, assim, a CONTRATADA possuir em seu quadro de funcionários uma quantidade extra de profissionais já qualificados, habilitados e treinados, a fim de substituir o ocupante titular nas situações em que sua substituição seja necessária;

2.1.1.12 - Carga horária semanal de 30 (trinta) horas;

2.1.2 - **Serviço de Supervisor de Teleatendimento** com as seguintes características:

2.1.2.1 - Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e *webchat*, na forma pessoal e eletrônica;

2.1.2.2 - Escolaridade mínima de ensino médio completo;

2.1.2.2.1 - Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

2.1.2.3 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

2.1.2.4 - Raciocínio lógico e matemático;

2.1.2.5 - Conhecimento intermediário de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet;

2.1.2.6 - Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;

2.1.2.7 - Conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita, com duração mínima de 20 (vinte) horas/aula;

2.1.2.8 - Conclusão de curso de lei de Acesso a informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.2.9 - Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.2.10 - Experiência profissional comprovada de no mínimo 12 (doze) meses de trabalho na função de teleatendimento;

2.1.2.11 - Carga horária semanal de 40 (quarenta) horas;

2.1.3 - **Serviço de Gerenciamento de Software** com as seguintes características:

2.1.3.1 - Especializado em *software* de banco de dados e base de conhecimento para *Call Center*;

2.1.3.2 - Deverá ser utilizado soluções tecnológicas capazes de redirecionar ou gerar ligações automáticas para cada operador disponível nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminado assim tempos gastos com espera e discagem manual;

2.1.3.3 - A CONTRATADA deverá fornecer solução completa de *softwares* licenciados e mais *hardwares* necessários para as execuções diárias dos serviços prestados;

2.1.3.4 - Os *softwares* e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com a central telefônica da CONTRATANTE, independente do tipo de tecnologia, modelo, versão ou marca;

2.1.3.5 - A solução deverá conter os módulos receptivo, ativo e de supervisão e permitir campanhas simultâneas, gravar mensagens que podem ser realizadas através do terminal de supervisão ou com o carregamento de arquivos pré gravados (mensagem de pré atendimento, fila de espera e horários de atendimento); monitoração *online* das atividades de operação, suporte a pesquisas de tabulação de respostas, campos configuráveis, gravação integral ou seletiva das ligações em modo digital e plataforma aberta para integração com outros sistemas já existentes da CONTRATANTE;

2.1.3.6 - A CONTRATADA deverá fornecer o robô (chatbot) para operação de atendimento junto aos canais digitais para melhor filtro do cliente/público ao solicitar o atendimento;

2.1.3.6 - O **modulo receptivo** deve informar quem originou a chamada, a identificação do operador que atendeu, o motivo da ligação e se houve pendência na resposta ou status do atendimento;

2.1.3.6.1- O serviço de atendimento humano deverá ser efetuado em 2 (dois) níveis, sendo:

2.1.3.6.1.1 - Primeiro nível: serviço realizado pelos atendentes via telefone ou *webchat*, por meio de consulta a base de dados e utilizando *scripts* com repostas padronizadas aprovadas pela CONTRATANTE;

2.1.3.6.1.2 - Segundo nível: serviço a ser encaminhado para o atendimento telefônico dos setores correspondentes, com a finalidade de esclarecer as dúvidas mais complexas demandadas pelos segurados. Tais dúvidas somente serão encaminhadas depois de serem abertos registros das dúvidas no banco de dados, para posterior inclusão de resposta padronizada pela CONTRATANTE;

2.1.3.6.2 - O modulo receptivo compreende:

2.1.3.6.2.1 - O atendimento das chamadas;

2.1.3.6.2.2 - Orientação aos segurados demandas de dúvidas;

2.1.3.6.2.3 - Registro e encaminhamentos de sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de respostas padronizadas;

2.1.3.6.2.4 - Encaminhamento de ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cuja informações não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para tratamento e solução posterior;

2.1.3.6.2.5 - Serviço de URA - Unidade de Resposta Audível:

2.1.3.6.2.5.1 - Deverá ter o funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

2.1.3.6.2.5.2 - Deverá ser acionado no caso do atendimento humano esteja realizando outros atendimentos no momento dos chamados;

2.1.3.6.2.5.3 - Deverá identificar e registrar o contato e o horário do atendimento para posterior resposta humana;

2.1.3.7 - O **modulo ativo** deve informar quantos contatos foram realizados com sucesso e sem sucesso (informando qual o motivo), atualização do cadastro no ato do contato, tempo médio de atendimento e permitir múltiplas ações de envio;

2.1.3.7.1 - Permitir envio de mensagens para múltiplos contatos, sendo estes via ligação telefônica, mensagens de texto via e-mail e whatsapp ou outra plataforma definida pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.2 - Responder aos usuários as demandas pendentes esclarecidas pelo segundo nível;

2.1.3.7.3 - Realizar campanhas informativas, educativas e outros eventuais serviços de interesse da CONTRATANTE;

2.1.3.7.4 - Realizar campanhas de convites para palestras, seminários, eleições, audiências públicas e outros eventuais eventos criados pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.5 - Realizar campanhas de convocação de segurados para realização de prova de vida, recadastramento, censo e outras campanhas definidas pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.6 - Em caso de campanhas a CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados e produtividade por atendente;

2.1.3.8 - O *software* deverá disponibilizar *dashboard* em tempo real para acompanhamento dos indicadores;

2.1.3.9 - O sistema deverá realizar gravação de 100% (cem por cento) da chamadas ativas e receptivas;

2.1.3.10 - A central deverá disponibilizar sistema de segurança de dados e possuir capacidade para armazenamento de informações e gravações de áudio pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, mantendo armazenado de forma que a CONTRATANTE possa ter acesso quando necessário;

2.1.4 - **Serviço de Operador de Teleatendimento Extra:**

2.1.4.1 - A realizar as mesmas atribuições e ter as mesmas características do **Serviço de Operador de Teleatendimento** descritos nos item 2.1.1;

2.1.4.2 - Este serviço será fornecido pela CONTRATADA quando somente for solicitado pela CONTRATANTE e será usado em períodos de grande demanda de atendimentos;

2.1.4.3 - Este serviço deverá ser fornecido junto com toda a estrutura mínima de equipamentos e software necessários para a execução do serviço;

2.1.4.4 - Este serviço poderá ser executado por um operador extra e/ou ou haver horas extras dos operadores existentes;

2.2 - Os serviços de atendimento terão as atribuições descritas abaixo:

2.2.1 - Serviço de Operador de Teleatendimento com as seguintes atribuições:

2.2.1.1 - Teleatendimento Ativo:

2.2.1.1.1 - Fornecer informações gerais sobre o Ipreville;

2.2.1.1.2 - Agendar atendimento presencial;

2.2.1.1.3 - Encaminhar demandas para as áreas responsáveis;

2.2.1.1.4 - Contato com participantes ou interessados das ações e eventos do Ipreville;

2.2.1.1.5 - Retorno de ligação aos participantes ou interessados, que entraram em fila de espera e não foram atendidos;

2.2.1.1.6 - Envio de simulações de aposentadoria ou documentos aos segurados do instituto;

2.2.1.1.7 - Desempenhar outras atividades ligadas à área de atuação, a critério e por solicitação da área responsável;

2.2.1.2 - Teleatendimento Receptivo:

2.2.1.2.1 - Responder as demandas dos segurados via telefone e via *webchat*;

2.2.1.2.2 - Atendimento de ligações telefônicas e webchamadas;

2.2.1.2.3 - Orientações aos segurados para acessar as informações e utilizar as funções do Portal do Segurado e realizar tutorial se necessário;

2.2.1.2.4 - Registrar demandas por assunto: informações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

2.2.1.2.5 - Responder demandas encaminhadas pelos canais de atendimento, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE;

2.2.1.2.6 - Sugerir a inclusão de novas informações na 'Base de Conhecimento' disponível no sistema atendimento;

2.2.1.2.7 - Encaminhar as ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cujas as informações não estejam disponível no momento, para que a CONTRATANTE recomende a solução para posterior registro;

2.2.1.2.8 - Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

2.2.1.2.9 - Redigir textos observando a linguagem formal e a correção ortográfica e gramatical;

2.2.1.2.10 - Cumprir a escala de atendimento, observando rigorosamente os horários de entrada e saída;

2.2.1.2.11 - Agir com cortesia e educação com os Diretores, Secretários, Autoridades, Coordenadores, Chefes, Supervisores, Servidores, Beneficiários e Prestadores de serviço;

2.2.1.2.12 - Cumprir as normas e orientações de disciplina da CONTRATANTE;

2.2.1.2.13 - Sempre que necessário, outras atividades de Teleatendimento, não exemplificadas no rol de atribuições, poderão ser repassadas às equipes;

2.2.2 - Serviço de Supervisor de Teleatendimento com as seguintes atribuições:

2.2.2.1 - Mesmas atribuições do serviço de operador de teleatendimento descritos no item 2.2.1;

2.2.2.2 - Orientar os profissionais alocados nos postos de trabalho, distribuir as tarefas e verificar a qualidade dos serviços gerenciando a execução dos serviços de tele atendimento;

2.2.2.3 - Notificar à CONTRATADA quando detectar a necessidade de treinamento ou reciclagem dos profissionais que executam o serviço;

2.2.2.4 - Identificar falhas nos processos desenvolvidos pela sua equipe e reporta-las à fiscalização;

2.2.2.5 - Prestar informações ao preposto da empresa e à fiscalização do contrato acerca das atividades estabelecidas em contrato;

2.2.2.6 - Acompanhar, fiscalizar e orientar o correto uso dos equipamentos;

2.2.2.7 - Não permitir quaisquer situações de atrito ou confronto com servidores, segurados ou visitantes do instituto, buscando, em caso de dúvida, esclarecimentos e orientações junto à fiscalização;

2.2.2.8 - Cumprir e fazer com que os profissionais cumpram rigorosamente os horários de funcionamento dos postos de trabalho contratados;

2.2.2.9 - Comunicar com antecedência a falta de qualquer material necessário ao cumprimento da execução dos serviços, que não seja de responsabilidade da CONTRATADA;

2.2.2.10 - Executar outras atividades correlatas à função, quando solicitado pela fiscalização;

2.2.2.11 - Comunicar qualquer acontecimento entendido como irregular no serviço;

2.2.2.12 - Buscar informações para inclusão no sistema da 'Base de Conhecimento' para as demandas recebidas nos canais de atendimento;

2.2.2.13 - Inclusão das informações no sistema da 'Base de Conhecimento' mencionadas no item 2.2.2.12;

2.2.2.14 - Informar à CONTRATANTE sobre o andamento dos Serviços, fornecendo relatórios, sempre que por ela solicitado, ou na periodicidade combinada entre as Partes, bem como informar a ocorrência de qualquer fato que prejudique ou possa prejudicar a execução dos Serviços.

3-Equipe Mínima:

3.1- **Serviço de Operador de Teleatendimento:** 2 (dois) operadores;

3.2 - **Serviço de Supervisor de Teleatendimento:** 1 (um) supervisor.

4-Frequência e Periodicidade da execução dos serviços:

4.1 - Serviço de Operador de Teleatendimento:

4.1.1 - Frequência: de segunda a sexta-feira, exceto em dias de feriados nacionais e municipais;

4.1.2 - Horários: das 8 (oito) horas as 14 (catorze) horas;

4.1.3 - Haverá expediente normal em dias de pontos facultativos dos servidores municipais;

4.2 - Serviço de Supervisor de Teleatendimento:

4.2.1 - Frequência: de segunda a sexta-feira, exceto em dias de feriados nacionais e municipais;

4.2.2 - Horários: das 8 (oito) horas as 17 (dezessete) horas, pausa de 1 (uma) hora de almoço;

4.2.3 - Haverá expediente normal em dias de pontos facultativos dos servidores municipais;

4.3 - Serviço de URA - Unidade de Resposta Audível:

4.3.1 - Frequência: de segunda a domingo, incluindo feriados nacionais e municipais;

4.3.2 - Horários: 24 (vinte e quatro) horas por dia;

4.3.3 - Somente será utilizado o sistema de URA no horário das 8 (oito) horas as 14 (catorze) horas quando todos os atendentes estiverem ocupados com atendimentos.

4.4. - Serviço de Operador de Teleatendimento Extra:

4.4.1 - Frequência: quando solicitado, de segunda a sexta-feira, exceto em dias de feriados nacionais e municipais;

4.4.2 - Horários: das 8 (oito) horas as 14 (catorze) horas;

4.4.3 - Estimativa: 300 (trezentas) horas por ano.

5-Cronograma de execução dos serviços:

5.1 - O prazo de vigência do serviço será de 12 (doze) meses. Podendo ser prorrogado por até 120 (cento e vinte) meses, na forma do art. 107 da lei 14.133 de 01 de abril de 2021.

6- Local de execução dos serviços:

6.1 - O local da execução dos serviços será a sede do Ipreville, localizado na Praça Nereu Ramos, 372 - Centro - Joinville - Santa Catarina, de segunda a sexta feira, no horário das 08 às 17h;

6.1.1 - Caso necessário, esses serviços poderão ser executados em outros locais de escolha do Instituto, desde que realizados dentro da cidade de Joinville.

7-Gestor do Contrato:

7.1 - O Gestor do Contrato será o Gerente Administrativo, sendo os servidores Marco Aurelio Correa e Helio Eugenio Lunelli designados para a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato.

8-Obrigações da Contratada específicas do objeto:

8.1 - Prestar pronto atendimento na execução dos serviços dentro das especificações e/ou condições apresentadas na proposta, supervisionadas pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato;

8.2 - Fornecer mão de obra especializada, mantendo quadro de pessoal técnico qualificado para realização dos serviços;

8.2.1 - Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;

8.2.2 - Apresentar no início da execução contratual e manter atualizados as cópias dos seguintes documentos dos funcionários que serão alocados para a realização dos serviços:

8.2.2.1 - Lista de Equipamentos de Proteção Individual;

8.2.2.2 - LTCAT (Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho);

8.2.2.3 - PPRA (*Programa de Prevenção de Riscos Ambientais*);

8.2.2.4 - PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);

8.2.2.5 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela **CONTRATADA**;

8.2.2.6 - Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;

8.2.2.7 - Certificados de conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita;

8.2.2.8 - Certificado de conclusão de curso de lei de Acesso a informação;

8.2.2.9 - Certificado de conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;

8.2.3 - Em nenhuma hipótese será permitido acesso às dependências da **CONTRATANTE** de empregados não inclusos na relação. Qualquer alteração referente a esta relação deverá ser imediatamente comunicada à fiscalização;

8.2.4 - A **CONTRATADA** deverá fornecer os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) aos funcionários mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser enviada à **CONTRATANTE** no início da execução contratual, em como observar o treinamento e conduta adequada na utilização dos equipamentos, materiais de consumo e ferramentas, conforme indicação dos fabricantes, objetivando a correta execução dos serviços e prevenindo acidentes de trabalho;

8.2.5 - Adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para execução dos serviços em si, em especial dar maior atenção as Normas Regulamentadoras do M.T.E. (Ministérios do Trabalho e Emprego);

8.2.6 - Fornecer aos seus funcionários os equipamentos, ferramentas e acessórios necessários à execução dos serviços, assumindo a responsabilidade por seu transporte, guarda, carga e descarga;

8.2.7 - Manter seus funcionários alocados na execução do contrato sob regular vínculo empregatício e segurados contra acidentes de trabalho;

8.2.8 - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários acidentados ou acometidos de mal súbito dentro das instalações da **CONTRATANTE**;

8.2.9 - Quando necessário, fornecer sem atrasos para seus funcionários:

8.2.10 - Vale-Transporte:

8.2.10.1 - A **CONTRATADA** deverá fornecer, aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vales-transporte em quantidade suficiente e compatível com as necessidades de deslocamento de cada funcionário, devendo disso fazer prova sempre que exigido pelo IPREVILLE;

8.2.10.2 - Considera-se como compatível com a necessidade de deslocamento do funcionário a quantidade de vales-transporte que corresponda à cobertura do seu deslocamento no trajeto residência x local de trabalho e vice-versa, por meio de transporte adequado, que permita embarque/desembarque até aproximadamente 500 metros de cada um daqueles locais;

8.2.11 - Vale-Alimentação:

8.2.11.1 - A **CONTRATADA** deverá fornecer aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vale-alimentação nos moldes do programa de alimentação do trabalhador, de acordo com a legislação vigente, (Lei nº 6.321/76 e Portaria nº 03/02 da Secretaria de Inspeção do Trabalho), podendo ser escalonado de acordo com a carga horária de cada funcionário;

8.3 - A **CONTRATADA** deverá pagar, incondicionalmente, até o 5º dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos;

8.3.1 - No mês de início do contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale- transporte deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual;

8.3.2 - Sempre que houver admissão de novos empregados pela **CONTRATADA**, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o primeiro dia de trabalho do novo prestador;

8.4 - A **CONTRATADA** deverá garantir o quantitativo de pessoal contratado para os postos de trabalho nos casos de atraso, falta, folga e licença ou férias de qualquer empregado;

8.4.1 - Substituir, dentro do prazo máximo de 1 (uma) hora, os atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho;

8.4.2 - As ausências dos profissionais nos postos de trabalho não supridas serão descontadas do faturamento mensal no valor correspondente ao número de dias ou horas em que se verificar a ausência do profissional no posto de trabalho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

8.4.3 - As faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos neste termo de referência;

8.5 - A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar na presente contratação em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

8.5.1 - Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

8.5.2 - Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;

8.5.3 - Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**;

8.5.4 - Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados;

8.6 - A **CONTRATADA** deverá garantir equipe mínima necessária para atender à demanda de modo que as ligações sejam atendidas pelos operadores de atendimento até o terceiro toque e prover um profissional responsável, devidamente habilitado e capacitado, para supervisionar a operação e com autonomia para resolver os problemas trazidos pela **CONTRATANTE**;

8.7 - A equipe deverá, irrevogavelmente, ter dedicação exclusiva a **CONTRATANTE** e cumprir jornada de trabalho de acordo com o que prevê as leis trabalhistas vigentes;

8.7 - A **CONTRATADA** declara não existir conflito de interesses, decorrentes de obrigação ética ou contratual;

8.8 - A **CONTRATADA** obriga-se a acatar prontamente as exigências e determinações do IPREVILLE quanto à execução dos serviços, bem como facilitar a fiscalização dos mesmos;

8.9 - Responder por quaisquer danos morais ou materiais causados por seus empregados nos locais de execução dos serviços, bem como àqueles provocados em virtude dos serviços executados e da inadequação de materiais e equipamentos empregados;

8.10 - Serão de responsabilidade da **CONTRATADA** todas as despesas necessárias para a prestação do serviço;

8.11 - Transportar, sempre que necessário, as suas expensas, seus funcionários, peças, ferramentas e equipamentos até as dependências do local do evento, além de manter limpos e inalterados os locais onde atuar;

8.12 - A **CONTRATADA** deverá, sem ônus para **CONTRATANTE**, no prazo de no máximo 03 (três) horas, depois de notificada, proceder às correções (refazer) dos serviços que apresentarem qualquer irregularidade ou que estejam em desacordo com o presente Termo de Referência, executando-o de acordo com a fiscalização da **CONTRATANTE**;

8.13 - Apresentar a Nota Fiscal referente ao serviço fornecido aos fiscais do Contrato;

8.14 - A **CONTRATADA** não poderá acatar, em nenhuma hipótese, qualquer tipo de solicitação referente a esta contratação que não seja formalizada por servidor devidamente autorizado pelo IPREVILLE;

8.15 - Manter devidamente atualizado seu cadastro, comunicando imediatamente ao IPREVILLE qualquer alteração em seu contrato social (ramo de atividade, razão social, endereço, sócios, etc.) bem como, enquadramento fiscal (optante do simples, lucro presumido ou lucro real), encaminhando aos fiscais do contrato cópia da referida alteração, assim que registrada no órgão competente;

8.16 - Não transferir ou ceder, total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações que decorrerão do contrato;

8.17 - Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, em especial as relacionadas à regularidade fiscal e trabalhista da empresa (certidões: Municipal, Estadual, Federal - Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, FGTS e CNDT), que deverão vir anexadas a cada Nota Fiscal emitida;

8.18 - A **CONTRATADA** deverá observar e cumprir o Código de Ética do IPREVILLE, o qual deverá ser consultado por meio eletrônico no site www.ipreville.sc.gov.br ou requisitado ao IPREVILLE assegurando que seus representantes legais e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto, pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios nele constantes;

8.19 - A **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá realizar auditoria nas dependências da **CONTRATADA**, ou nos locais de realização da prestação de serviços, para verificar a

efetiva observância deste contrato quando do cumprimento de seu objeto;

8.20 - Será de responsabilidade da **CONTRATADA** providenciar planos de contingências para situações de queda de energia, falha na comunicação de dados e/ou voz, assim como falha na telefonia, internet e/ou equipamentos básicos.

9-Obrigações da Contratante específicas do objeto:

9.1 - Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** ao local da prestação dos serviços;

9.2 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, quando necessários ao fornecimento;

9.3 - Comunicar formalmente a **CONTRATADA** qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento e/ou realização dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;

9.4 - Solicitar refazer o(s) serviço(s) que apresentarem defeito(s) ou vício(s) durante a verificação de conformidade e/ou no decorrer de sua instalação ou utilização;

9.5 - Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento deste Termo de Referência;

9.6 - Rejeitar em todo ou em parte, o(s) produto(s) e serviço(s) que estiver (em) em desacordo com este Termo de Referência ou que fora constatado qualquer irregularidade;

9.7 - Efetuar o pagamento será em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, acompanhada das Certidões Negativas de Débito mencionadas no item 8.16, sendo o crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da **CONTRATADA**, destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela **CONTRATADA**;

9.8 - Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal/fatura no momento em que a Comissão de Fiscalização e o Gestor do Contrato atestarem a execução do objeto do Contrato;

9.9 - Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes ao contrato, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo previsto no item 9.7. será suspenso até a sua regularização, não acarretando qualquer ônus para o IPREVILLE;

9.10 - Regularizada a situação do contratado, este será reposicionado na ordem cronológica de acordo com o prazo de pagamento remanescente, estabelecido no item 9.7.

10-Condições Gerais (se houver):

10.1 - Será formalizado Termo Contratual, para execução em 12 (doze) meses e com vigência de 14 (quatorze) meses prorrogáveis na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/21, estabelecendo em suas cláusulas as condições necessárias para a prestação do serviço apresentados neste Termo de Referência, bem como os direitos e obrigações das partes, de acordo com os normativos vigentes;

10.2 – Os pagamentos serão divididos em 12 parcelas e, efetuados mensalmente durante a execução contratual, em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal no setor administrativo, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, acompanhada das Certidões Negativas de Regularidade Fiscal e Trabalhista, após o fiscal do Contrato atestar a execução do objeto contratado, sendo o crédito efetivado através de transferência para o Banco, Agência e Conta Corrente da Contratada destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela **CONTRATADA**;

10.2.1 - As cobranças referentes aos serviços de **Serviço de Operador de Tele atendimento Extra**, deverão ser realizadas no mês subsequente a execução do serviço, contendo na descrição da Nota Fiscal a quantidade de horas dos serviços executados e o valor individual do valor hora/homem;

10.3 - Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.



Documento assinado eletronicamente por **Victor Manoel Lacerda Machado Macedo, Servidor(a) Público(a)**, em 20/10/2022, às 12:11, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Cleusa Mara Amaral, Diretor (a) Executivo (a)**, em 20/10/2022, às 13:38, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Helio Eugenio Lunelli, Coordenador (a)**, em 21/10/2022, às 08:09, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Marco Aurelio Correa, Gerente**, em 21/10/2022, às 08:10, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0014647770** e o código CRC **291E4A2D**.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022
ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

Email: _____

Enquadramento Fiscal: _____

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - Call Center - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços conforme especificados no Termo de Referência - ANEXO I do Edital.

Item	Descrição do Serviço	Valor Mensal	Valor Anual

1	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - Call Center - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços conforme especificados no Termo de Referência.	R\$	R\$
Item	Descrição do Serviço	Valor da Hora	Valor Anual da Hora Estimada
2	Hora/homem Adicional - estimativa 300 horas	R\$	R\$
Valor Global da Proposta (12 meses) Item 1 + Item 2		R\$	

Indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO: _____

Data Base: __/__/____.

Vigência: __/__/____.

Validade da proposta: ____ (____) dias. Não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data da abertura da Licitação.

Prazo de Início da Prestação dos Serviços: ____ () dias. (máximo 10 dias a contar da assinatura do Contrato.

Declaramos expressamente de que nos valores propostos estarão inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais incidentes sobre a prestação dos serviços, bem como taxas, impostos, fornecimento de equipamentos e materiais, uniformes, treinamentos e demais despesas diretas e indiretas pertinentes, e ainda, que cumprimos integralmente todas as exigências técnicas especialmente contidas no Edital e Termo de Referência.

Local, _____ de _____ de 20____.

Observações:

1. A proposta deve ser assinada e rubricada em todas as suas folhas pelo representante legal da empresa ou por seu procurador.

2. Este modelo não é de uso obrigatório, tem por objetivo apenas facilitar o trabalho das empresas interessadas, admitindo-se adaptações e acréscimos que melhor se ajustem à proposta a ser formulada.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022**ANEXO III****MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS****DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)**

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

Nota 1: Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

1. MÓDULOS**Mão de obra**

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra		
1	Tipo de Serviço	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	

Nota 1: A planilha será calculada considerando o **valor mensal** do empregado.

Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: O Módulo 1 refere-se ao **valor mensal devido ao empregado** pela prestação do serviço no período de 12 meses.

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina, férias e adicional de

férias. **(Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

Nota 2: O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1. **(Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)**

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Auxílio Transporte	
B	Auxílio Alimentação	
C	Seguro de Vida	
D	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho.

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
Total		

Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	

Total	
--------------	--

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositivo/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.1	Substituto nas Ausências Legais	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes/EPI	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Contribuição Assistencial	
E	Contribuição Patronal	
F	Outros (especificar)	
Total		

Nota: Valores mensais por empregado.

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	

B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

3. QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
I Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
Valor Mensal dos Serviços (I + II + N)					

4. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	VALOR (R\$)
A	Valor proposto por unidade de medida *	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Nota: Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço.

Este documento deverá ser entregue para aceitabilidade da proposta.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022

ANEXO IV

MEMÓRIA DE CÁLCULO DO DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA

Dados da empresa:

Razão Social

CNPJ

Dados do Balanço:

1) Ativo Circulante = R\$...

2) Ativo Realizável a longo Prazo = R\$...

3) Ativo Total = R\$...

4) Passivo Circulante = R\$...

5) Passivo Exigível a longo Prazo = R\$...

Fórmulas:

a) Índice de Liquidez Geral (LG) = $\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$

b) Índice de Liquidez Corrente (LC) = $\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

c) Índice de Solvência Geral (SG) = $\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$

Demonstrativo dos Cálculos:

a) LG = ____ + ____ / ____ + ____

LG = (resultado)

b) LC = ____ / ____

LC = (resultado)

c) SG = ____ / ____ + ____

SG = (resultado)

Indicar a Fonte:**Data:**

Assinatura do representante da empresa e do contador responsável

PREGÃO ELETRÔNICO N° 003/2022**ANEXO V****ESTIMATIVA DE PREÇOS**

O **valor total estimado** para Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - Call Center - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços, de acordo com especificações, quantitativos e condições descritas no Anexo I – Termo de Referência do presente Edital será de **R\$ 173.211,00** (Cento e setenta e três mil e duzentos e onze centavos), conforme tabela abaixo:

Pesquisa com Fornecedores		Valor Médio das Propostas	
Item	Descrição do Serviço	Valor Mensal (Média)	Valor Anual (Média)
1	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - Call Center - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços conforme especificados no Termo de Referência.	R\$ 13.686,75	R\$ 164.241,00
Item	Descrição do Serviço	Valor da Hora	Valor Anual da Hora Estimada
2	Hora/homem Adicional - estimativa 300 horas	R\$ 29,90	R\$ 8.970,00
Valor Global da Proposta (12 meses) Item 1 + Item 2		R\$ 173.211,00	

* Conforme pesquisa de mercado, realizada através de consulta às empresas que atuam no ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação, considerando para o cálculo do valor total a média dos orçamentos apresentados ao **IPREVILLE**. SEI (0015179198).

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022
ANEXO VI
MINUTA DO CONTRATO Nº XXX/2022

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE – IPREVILLE, autarquia municipal, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Praça Nereu Ramos nº 372 – Centro - CEP 89201-170, em Joinville/SC, inscrito no CNPJ sob nº 01.280.363/0001-90, doravante denominado **IPREVILLE**, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. Guilherme Machado Casali, CPF nº 020.752.189-19, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, XX, bairro **XXXXXXXXXX – XXXXXXXX/XX**, CEP **xx.xxx-xxx**, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu **XXXXXXXXXX**, Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, CPF nº **xxx.xxx.xxx-xx**, firmam o presente Contrato, decorrente do **Processo nº 030/2022 e Pregão Eletrônico 003/2022**, e em conformidade com a Lei Nº 14.133/2021, e com o Anexo I – Termo de Referência, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, *software* e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA – Da Descrição dos Serviços

2.1 - Os serviços de atendimento serão compostos de acordo com as informações abaixo:

2.1.1 - **Serviço de Operador de Teleatendimento** com as seguintes características:

2.1.1.1 - Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e *webchat*, na forma pessoal e eletrônica;

2.1.1.2 - Escolaridade mínima de ensino médio completo;

2.1.1.2.1 - Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

2.1.1.3 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

2.1.1.4 - Raciocínio lógico e matemático;

2.1.1.5 - Conhecimento básico de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet;

2.1.1.6 - Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;

2.1.1.7 - Conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita, com duração mínima de 20 (vinte) horas/aula;

2.1.1.7.1 - Conclusão de treinamento de natureza técnica, com base no uso dos *softwares*, banco de dados e equipamentos utilizados no atendimento;

2.1.1.8 - Conclusão de curso de lei de Acesso a informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.1.9 - Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.1.10 - Experiência profissional comprovada de no mínimo 6 (seis) meses de trabalho na função de teleatendimento;

2.1.1.11 - A ocasião de absenteísmo pelos ocupantes do cargo, por qualquer motivo, não poderá prejudicar a prestação dos serviços, devendo, assim, a CONTRATADA possuir em seu quadro de funcionários uma quantidade extra de profissionais já qualificados, habilitados e treinados, a fim de substituir o ocupante titular nas situações em que sua substituição seja necessária;

2.1.1.12 - Carga horária semanal de 30 (trinta) horas;

2.1.2 - **Serviço de Supervisor de Teleatendimento** com as seguintes características:

2.1.2.1 - Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e *webchat*, na forma pessoal e eletrônica;

2.1.2.2 - Escolaridade mínima de ensino médio completo;

2.1.2.2.1 - Idade mínima de 18 (dezoito) anos;

2.1.2.3 - Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

2.1.2.4 - Raciocínio lógico e matemático;

2.1.2.5 - Conhecimento intermediário de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet;

2.1.2.6 - Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;

2.1.2.7 - Conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita, com duração mínima de 20 (vinte) horas/aula;

2.1.2.8 - Conclusão de curso de lei de Acesso a informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.2.9 - Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;

2.1.2.10 - Experiência profissional comprovada de no mínimo 12 (doze) meses de trabalho na função de teleatendimento;

2.1.2.11 - Carga horária semanal de 40 (quarenta) horas;

2.1.3 - **Serviço de Gerenciamento de Software** com as seguintes características:

2.1.3.1 - Especializado em *software* de banco de dados e base de conhecimento para *Call Center*;

2.1.3.2 - Deverá ser utilizado soluções tecnológicas capazes de redirecionar ou gerar ligações automáticas para cada operador disponível nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminado assim tempos gastos com espera e discagem manual;

2.1.3.3 - A CONTRATADA deverá fornecer solução completa de *softwares* licenciados e mais *hardwares* necessários para as execuções diárias dos serviços prestados;

2.1.3.4 - Os *softwares* e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com a central telefônica da CONTRATANTE, independente do tipo de tecnologia, modelo, versão ou marca;

2.1.3.5 - A solução deverá conter os módulos receptivo, ativo e de supervisão e permitir campanhas simultâneas, gravar mensagens que podem ser realizadas através do terminal de supervisão ou com o carregamento de arquivos pré gravados (mensagem de pré atendimento, fila de espera e horários de atendimento); monitoração *online* das atividades de operação, suporte a pesquisas de tabulação de respostas, campos configuráveis, gravação integral ou seletiva das ligações em modo digital e plataforma aberta para integração com outros sistemas já existentes da CONTRATANTE;

2.1.3.6 - A CONTRATADA deverá fornecer o robô (chatbot) para operação de atendimento junto aos canais digitais para melhor filtro do cliente/público ao solicitar o atendimento;

2.1.3.6 - O **modulo receptivo** deve informar quem originou a chamada, a identificação do operador que atendeu, o motivo da ligação e se houve pendência na resposta ou status do atendimento;

2.1.3.6.1- O serviço de atendimento humano deverá ser efetuado em 2 (dois) níveis, sendo:

2.1.3.6.1.1 - Primeiro nível: serviço realizado pelos atendentes via telefone ou *webchat*, por meio de consulta a base de dados e utilizando *scripts* com repostas padronizadas aprovadas pela CONTRATANTE;

2.1.3.6.1.2 - Segundo nível: serviço a ser encaminhado para o atendimento telefônico dos setores correspondentes, com a finalidade de esclarecer as dúvidas mais complexas demandadas pelos segurados. Tais dúvidas somente serão encaminhadas depois de serem abertos registros das dúvidas no banco de dados, para posterior inclusão de resposta padronizada pela CONTRATANTE;

2.1.3.6.2 - O modulo receptivo compreende:

2.1.3.6.2.1 - O atendimento das chamadas;

2.1.3.6.2.2 - Orientação aos segurados demandas de dúvidas;

2.1.3.6.2.3 - Registro e encaminhamentos de sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de respostas padronizadas;

2.1.3.6.2.4 - Encaminhamento de ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cuja informações não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para tratamento e solução posterior;

2.1.3.6.2.5 - Serviço de URA - Unidade de Resposta Audível:

2.1.3.6.2.5.1 - Deverá ter o funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

2.1.3.6.2.5.2 - Deverá ser acionado no caso do atendimento humano esteja realizando outros atendimentos no momento dos chamados;

2.1.3.6.2.5.3 - Deverá identificar e registrar o contato e o horário do atendimento para posterior resposta humana;

2.1.3.7 - O **modulo ativo** deve informar quantos contatos foram realizados com sucesso e sem sucesso (informando qual o motivo), atualização do cadastro no ato do contato, tempo médio de atendimento e

permitir múltiplas ações de envio;

2.1.3.7.1 - Permitir envio de mensagens para múltiplos contatos, sendo estes via ligação telefônica, mensagens de texto via e-mail e whatsapp ou outra plataforma definida pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.2 - Responder aos usuários as demandas pendentes esclarecidas pelo segundo nível;

2.1.3.7.3 - Realizar campanhas informativas, educativas e outros eventuais serviços de interesse da CONTRATANTE;

2.1.3.7.4 - Realizar campanhas de convites para palestras, seminários, eleições, audiências públicas e outros eventuais eventos criados pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.5 - Realizar campanhas de convocação de segurados para realização de prova de vida, recadastramento, censo e outras campanhas definidas pela CONTRATANTE;

2.1.3.7.6 - Em caso de campanhas a CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados e produtividade por atendente;

2.1.3.8 - O *software* deverá disponibilizar *dashboard* em tempo real para acompanhamento dos indicadores;

2.1.3.9 - O sistema deverá realizar gravação de 100% (cem por cento) das chamadas ativas e receptivas;

2.1.3.10 - A central deverá disponibilizar sistema de segurança de dados e possuir capacidade para armazenamento de informações e gravações de áudio pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, mantendo armazenado de forma que a CONTRATANTE possa ter acesso quando necessário;

2.1.4 - Serviço de Operador de Teleatendimento Extra:

2.1.4.1 - A realizar as mesmas atribuições e ter as mesmas características do **Serviço de Operador de Teleatendimento** descritos nos item 2.1.1;

2.1.4.2 - Este serviço será fornecido pela CONTRATADA quando somente for solicitado pela CONTRATANTE e será usado em períodos de grande demanda de atendimentos;

2.1.4.3 - Este serviço deverá ser fornecido junto com toda a estrutura mínima de equipamentos e software necessários para a execução do serviço;

2.1.4.4 - Este serviço poderá ser executado por um operador extra e/ou ou haver horas extras dos operadores existentes;

2.2 - Os serviços de atendimento terão as atribuições descritas abaixo:

2.2.1 - **Serviço de Operador de Teleatendimento** com as seguintes atribuições:

2.2.1.1 - Teleatendimento Ativo:

2.2.1.1.1 - Fornecer informações gerais sobre o Ipreville;

2.2.1.1.2 - Agendar atendimento presencial;

2.2.1.1.3 - Encaminhar demandas para as áreas responsáveis;

2.2.1.1.4 - Contato com participantes ou interessados das ações e eventos do Ipreville;

2.2.1.1.5 - Retorno de ligação aos participantes ou interessados, que entraram em fila de espera e não foram atendidos;

2.2.1.1.6 - Envio de simulações de aposentadoria ou documentos aos segurados do instituto;

2.2.1.1.7 - Desempenhar outras atividades ligadas à área de atuação, a critério e por solicitação da área responsável;

2.2.1.2 - Teleatendimento Receptivo:

2.2.1.2.1 - Responder as demandas dos segurados via telefone e via *webchat*;

2.2.1.2.2 - Atendimento de ligações telefônicas e webchamadas;

2.2.1.2.3 - Orientações aos segurados para acessar as informações e utilizar as funções do Portal do Segurado e realizar tutorial se necessário;

2.2.1.2.4 - Registrar demandas por assunto: informações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

2.2.1.2.5 - Responder demandas encaminhadas pelos canais de atendimento, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE;

2.2.1.2.6 - Sugerir a inclusão de novas informações na 'Base de Conhecimento' disponível no sistema atendimento;

2.2.1.2.7 - Encaminhar as ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cujas as informações não estejam disponível no momento, para que a CONTRATANTE recomende a solução para posterior registro;

2.2.1.2.8 - Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

2.2.1.2.9 - Redigir textos observando a linguagem formal e a correção ortográfica e gramatical;

2.2.1.2.10 - Cumprir a escala de atendimento, observando rigorosamente os horários de entrada e saída;

2.2.1.2.11 - Agir com cortesia e educação com os Diretores, Secretários, Autoridades, Coordenadores, Chefes, Supervisores, Servidores, Beneficiários e Prestadores de serviço;

2.2.1.2.12 - Cumprir as normas e orientações de disciplina da CONTRATANTE;

2.2.1.2.13 - Sempre que necessário, outras atividades de Teleatendimento, não exemplificadas no rol de atribuições, poderão ser repassadas às equipes;

2.2.2 - **Serviço de Supervisor de Teleatendimento** com as seguintes atribuições:

2.2.2.1 - Mesmas atribuições do serviço de operador de teleatendimento descritos no item 2.2.1;

2.2.2.2 - Orientar os profissionais alocados nos postos de trabalho, distribuir as tarefas e verificar a qualidade dos serviços gerenciando a execução dos serviços de tele atendimento;

2.2.2.3 - Notificar à CONTRATADA quando detectar a necessidade de treinamento ou reciclagem dos profissionais que executam o serviço;

2.2.2.4 - Identificar falhas nos processos desenvolvidos pela sua equipe e reporta-las à fiscalização;

2.2.2.5 - Prestar informações ao preposto da empresa e à fiscalização do contrato acerca das atividades estabelecidas em contrato;

2.2.2.6 - Acompanhar, fiscalizar e orientar o correto uso dos equipamentos;

2.2.2.7 - Não permitir quaisquer situações de atrito ou confronto com servidores, segurados ou visitantes do instituto, buscando, em caso de dúvida, esclarecimentos e orientações junto à fiscalização;

2.2.2.8 - Cumprir e fazer com que os profissionais cumpram rigorosamente os horários de funcionamento dos postos de trabalho contratados;

2.2.2.9 - Comunicar com antecedência a falta de qualquer material necessário ao cumprimento da execução dos serviços, que não seja de responsabilidade da CONTRATADA;

2.2.2.10 - Executar outras atividades correlatas à função, quando solicitado pela fiscalização;

2.2.2.11 - Comunicar qualquer acontecimento entendido como irregular no serviço;

2.2.2.12 - Buscar informações para inclusão no sistema da 'Base de Conhecimento' para as demandas recebidas nos canais de atendimento;

2.2.2.13 - Inclusão das informações no sistema da 'Base de Conhecimento' mencionadas no item 2.2.2.12;

2.2.2.14 - Informar à CONTRATANTE sobre o andamento dos Serviços, fornecendo relatórios, sempre que por ela solicitado, ou na periodicidade combinada entre as Partes, bem como informar a ocorrência de qualquer fato que prejudique ou possa prejudicar a execução dos Serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – Do Regime de Execução

3.1. A execução do presente Contrato será pelo regime de execução indireta de empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUARTA – Dos Recursos para atender as despesas

4.1. A despesa decorrente do presente Contrato correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

22.48001.4.122.3.2.3334 - Processos Administrativos

3.3.90.37.01 - Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

CLÁUSULA QUINTA – Do Prazo, Forma de Execução e Vigência

5.1. O prazo para execução deste Contrato será de 12 (doze) meses a partir de sua assinatura;

5.2. A CONTRATADA deverá iniciar os serviços em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.2.1. A CONTRATADA deverá reunir-se no início da execução contratual, com a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato (CAF) e o gestor de contrato do IPREVILLE, para apresentar a relação nominal dos empregados que farão a execução dos serviços e os documentos mencionados no item 9.2.2. do referido Contrato, necessários a execução da presente contratação;

5.3. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses (art. 105 e 106 da Lei nº 14.133/2021), contados a partir da sua assinatura, o qual poderá ser prorrogado conforme previsão do art. 107 da Lei nº 14.133/21;

5.3.1. Havendo prorrogação do prazo, os preços contratados serão reajustados da seguinte forma:

5.3.2. **Os custos decorrentes de mão de obra** terão seu primeiro reajuste por **reapactuação, após decorrido 12 (doze) meses**, contados da data do orçamento a que a proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, mediante demonstração analítica da variação dos custos apresentada pela CONTRATADA;

5.3.3. **A reapactuação** será precedida de solicitação da CONTRADA, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a reapactuação, conforme disposições do § 6º do art. 135 da Lei nº 14.133/2021;

5.3.4. O prazo de resposta para a solicitação de reapactuação da CONTRATADA será de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de fornecimento da documentação prevista no item 5.3.3.;

5.3.5. A reapactuação poderá ser formalizada por meio de apostilamento, exceto quando caracterizar alteração contratual, ou quando coincidir com a prorrogação do prazo de vigência do contrato, que deverá ser formalizada por aditamento;

5.3.6. **Os demais insumos** do custo direto inicial, de acordo com a natureza dos serviços contratados, serão **reajustados após decorridos 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta (XX/XX/XXX)**, pelo INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Caso o índice deixe de ser divulgado, será substituído por outro que reflita a variação dos preços no período;

5.4. Para fins de contagem dos prazos previstos nos itens 5.1. e 5.3., será considerada como data de assinatura do Contrato, a data da última assinatura (dia/mês/ano) no SEI, dos signatários referenciados no preâmbulo deste Instrumento;

5.5. A presente contratação não gera vínculo empregatício entre as partes, não tendo a CONTRATADA qualquer dever de subordinação ao IPREVILLE;

5.6. O IPREVILLE não responde, subsidiária ou solidariamente, tanto na esfera civil, trabalhista, securitária, penal, entre outras, pelos atos e omissões, dolosas e culposas praticadas pela CONTRATADA, resguardando-lhe o direito de regresso em caso de eventual condenação;

CLÁUSULA SEXTA – Das Alterações

6.1. O presente contrato poderá ser alterado, nos casos previstos na Lei n.º 14.133, 01 de abril de 2021, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

6.2. Os casos omissos serão decididos pelo **IPREVILLE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, bem como demais normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor e Condições de Pagamento

7.1. Pelo objeto do presente Contrato, o **IPREVILLE** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ _____ (valor por extenso) e o valor da hora/homem adicional, estimado para 300 horas de R\$ _____ (valor por extenso), perfazendo um total de R\$ _____ (valor por extenso).

7.2. O valor mensal a ser pago será apurado pelos fiscalizadores do Contrato, e será decorrente da medição dos serviços executados;

7.3. O pagamento será realizado em até 05 (cinco) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, sendo o crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da **CONTRATADA**, destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela **CONTRATADA**;

7.3.1. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que o fiscal e gestor do Contrato realizarem a verificação de conformidade da nota fiscal e dos documentos apresentados, devidamente acompanhada das Certidões Negativas de Débito mencionadas no *item 9.18*, e atestarem a execução dos serviços efetivamente prestados;

7.3.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes ao contrato, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo previsto no *item 7.3*. será suspenso até a sua regularização, não acarretando qualquer ônus para o **IPREVILLE**;

7.3.3. Regularizada a situação da **CONTRATADA**, este será reposicionado na ordem cronológica de acordo com o prazo de pagamento remanescente, estabelecido no *item 7.3.*;

7.3.4. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação, poderá ser concedido um prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação;

7.3.5. Constatando-se a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada sua advertência, por escrito, para que no prazo de 05 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **IPREVILLE**;

7.3.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **IPREVILLE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, bem como, quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

7.3.7. Persistindo a irregularidade, o **IPREVILLE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à **CONTRATADA** a ampla defesa;

7.3.8. Nos termos do Anexo VIII-A da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4. Será aberta Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, após assinatura do termo de Contrato, conforme previsto no artigo 18 e no Anexo XII da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP;

7.4.1. Entende-se por Conta-Depósito Vinculada a conta aberta pela Administração em nome da **CONTRATADA**, destinada exclusivamente ao pagamento de férias, 13º (décimo terceiro) salário e

verbas rescisórias aos trabalhadores da contratada, não se constituindo em um fundo de reserva, utilizada na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

CLÁUSULA OITAVA – Da Conta-depósito vinculada

8.1. Para atendimento ao disposto no artigo 18 da Instrução Normativa nº 05/2017 - SEGES/MP, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN 05/2017- SEGES/MP são as estabelecidas no Termo de Referência e neste Contrato:

a) A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo IPREVILLE em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no Anexo XII da IN 05/2017- SEGES/MP, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do Anexo VII-B da referida norma;

b) A CONTRATADA deve autorizar o IPREVILLE, no momento da assinatura do Contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

c) Quando não for possível a realização desses pagamentos pelo IPREVILLE (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

8.2. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN 05/2017-SEGES/MP será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do IPREVILLE e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

a) 13º (décimo terceiro) salário;

b) Férias e um terço constitucional de férias;

c) Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa;

d) Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário;

e) Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN 05/2017- SEGES/MP;

8.3. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança *pro rata die*;

8.4. Os valores referentes às provisões que sejam retidas por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à CONTRATADA;

8.5. Os valores provisionados na forma do *item 8.1.* somente serão liberados nas seguintes condições, mediante solicitação da CONTRATADA:

a) Parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

b) Parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;

c) Parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, às férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato;

d) Ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias;

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

8.6. Para a liberação dos recursos em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar ao IPREVILLE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento;

8.6.1. Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o IPREVILLE expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA;

a) A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos, conforme *item 8.2.*;

b) A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **IPREVILLE**, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas;

8.7. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do Contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15, do Anexo XII, da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP.

CLÁUSULA NONA – Das Obrigações da CONTRATADA

9.1. Prestar pronto atendimento na execução dos serviços dentro das especificações e/ou condições apresentadas na proposta, supervisionadas pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato;

9.2. Fornecer mão de obra especializada, mantendo quadro de pessoal técnico qualificado para realização dos serviços;

9.2.1 Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;

9.2.2 **Apresentar no início da execução contratual** e manter atualizados as cópias dos seguintes documentos dos funcionários que serão alocados para a realização dos serviços:

9.2.2.1. Lista de Equipamentos de Proteção Individual;

9.2.2.2. LTCAT (Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho);

9.2.2.3. PPRA (*Programa de Prevenção de Riscos Ambientais*);

9.2.2.4. PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);

9.2.2.5. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela **CONTRATADA**;

9.2.2.6. Aprovação em exame foniátrico e audiométrico;

9.2.2.7. Certificados de conclusão de curso de Atendimento em Telemarketing, *Call Center* ou *Contact Center*, técnicas de comunicação falada e escrita;

9.2.2.8. Certificado de conclusão de curso de lei de Acesso a informação;

9.2.2.9. Certificado de conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;

9.2.3. Em nenhuma hipótese será permitido acesso às dependências da **CONTRATANTE** de empregados não inclusos na relação. Qualquer alteração referente a esta relação deverá ser imediatamente comunicada à fiscalização;

9.2.4. A **CONTRATADA** deverá fornecer os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) aos funcionários mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser enviada à **CONTRATANTE** no início da execução contratual, em como observar o treinamento e conduta adequada na utilização dos equipamentos, materiais de consumo e ferramentas, conforme indicação dos fabricantes, objetivando a correta execução dos serviços e prevenindo acidentes de trabalho;

9.2.5. Adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para execução dos serviços em si, em especial dar maior atenção as Normas Regulamentadoras do M.T.E. (Ministérios do Trabalho e Emprego);

9.2.6. Fornecer aos seus funcionários os equipamentos, ferramentas e acessórios necessários à execução dos serviços, assumindo a responsabilidade por seu transporte, guarda, carga e descarga;

9.2.7. Manter seus funcionários alocados na execução do contrato sob regular vínculo empregatício e segurados contra acidentes de trabalho;

9.2.8. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários acidentados ou acometidos de mal súbito dentro das instalações da **CONTRATANTE**;

9.2.9. Quando necessário, fornecer sem atrasos para seus funcionários:

9.2.10. **Vale-Transporte:**

9.2.10.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer, aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vales-transporte em quantidade suficiente e compatível com as necessidades de deslocamento de cada funcionário, devendo disso fazer prova sempre que exigido pelo IPREVILLE;

9.2.10.2. Considera-se como compatível com a necessidade de deslocamento do funcionário a quantidade de vales-transporte que corresponda à cobertura do seu deslocamento no trajeto residência x local de trabalho e vice-versa, por meio de transporte adequado, que permita embarque/desembarque até aproximadamente 500 metros de cada um daqueles locais;

9.2.11. **Vale-Alimentação:**

9.2.11.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vale-alimentação nos moldes do programa de alimentação do trabalhador, de acordo com a legislação vigente, (Lei nº 6.321/76 e Portaria nº 03/02 da Secretaria de Inspeção do Trabalho), podendo ser escalonado de acordo com a carga horária de cada funcionário;

9.3. A **CONTRATADA** deverá pagar, incondicionalmente, até o 5º dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos;

9.3.1. No mês de início do contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale- transporte deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual;

9.3.2. Sempre que houver admissão de novos empregados pela **CONTRATADA**, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o primeiro dia de trabalho do novo prestador;

9.4. A **CONTRATADA** deverá garantir o quantitativo de pessoal contratado para os postos de trabalho nos casos de atraso, falta, folga e licença ou férias de qualquer empregado;

9.4.1. Substituir, dentro do prazo máximo de 1 (uma) hora, os atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho;

9.4.2. As ausências dos profissionais nos postos de trabalho não supridas serão descontadas do faturamento mensal no valor correspondente ao número de dias ou horas em que se verificar a ausência do profissional no posto de trabalho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

9.4.3. As faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos neste termo de referência;

9.5. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar na presente contratação em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

9.5.1. Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

9.5.2. Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;

9.5.3. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**;

9.5.4. Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram **Acordo de Confidencialidade** com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados;

9.6. A **CONTRATADA** deverá garantir equipe mínima necessária para atender à demanda de modo que as ligações sejam atendidas pelos operadores de atendimento até o terceiro toque e prover um profissional responsável, devidamente habilitado e capacitado, para supervisionar a operação e com autonomia para resolver os problemas trazidos pela **CONTRATANTE**;

9.7. A equipe deverá, irrevogavelmente, ter dedicação exclusiva a **CONTRATANTE** e cumprir jornada de trabalho de acordo com o que prevê as leis trabalhistas vigente;

9.8. A **CONTRATADA** declara não existir conflito de interesses, decorrentes de obrigação ética ou contratual;

9.9. A **CONTRATADA** obriga-se a acatar prontamente as exigências e determinações do IPREVILLE quanto à execução dos serviços, bem como facilitar a fiscalização dos mesmos;

9.10. Responder por quaisquer danos morais ou materiais causados por seus empregados nos locais de execução dos serviços, bem como àqueles provocados em virtude dos serviços executados e da inadequação de materiais e equipamentos empregados;

9.11. Serão de responsabilidade da **CONTRATADA** todas as despesas necessárias para a prestação do serviço;

9.12. Transportar, sempre que necessário, as suas expensas, seus funcionários, peças, ferramentas e equipamentos até as dependências do local do evento, além de manter limpos e inalterados os locais onde atuar;

9.13. A **CONTRATADA** deverá, sem ônus para **CONTRATANTE**, no prazo de no máximo 03 (três) horas, depois de notificada, proceder às correções (refazer) dos serviços que apresentarem qualquer irregularidade ou que estejam em desacordo com o presente Termo de Referência, executando-o de acordo com a fiscalização da **CONTRATANTE**;

9.14. Apresentar a Nota Fiscal referente ao serviço fornecido aos fiscais do Contrato;

9.15. A **CONTRATADA** não poderá acatar, em nenhuma hipótese, qualquer tipo de solicitação referente a esta contratação que não seja formalizada por servidor devidamente autorizado pelo IPREVILLE;

9.16. Manter devidamente atualizado seu cadastro, comunicando imediatamente ao IPREVILLE qualquer alteração em seu contrato social (ramo de atividade, razão social, endereço, sócios, etc.) bem como, enquadramento fiscal (optante do simples, lucro presumido ou lucro real), encaminhando aos fiscais do contrato cópia da referida alteração, assim que registrada no órgão competente;

9.17. Não transferir ou ceder, total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações que decorrerão do contrato;

9.18. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, em especial as relacionadas à regularidade fiscal e trabalhista da empresa (certidões: Municipal, Estadual, Federal - Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, FGTS e CNDT), que deverão vir anexadas a cada Nota Fiscal emitida;

9.19. A **CONTRATADA** deverá observar e cumprir o Código de Ética do IPREVILLE, o qual deverá ser consultado por meio eletrônico no site www.ipreville.sc.gov.br ou requisitado ao IPREVILLE assegurando que seus representantes legais e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto, pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios nele constantes;

9.20. A **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá realizar auditoria nas dependências da **CONTRATADA**, ou nos locais de realização da prestação de serviços, para verificar a efetiva observância deste contrato quando do cumprimento de seu objeto;

9.21. Será de responsabilidade da **CONTRATADA** providenciar planos de contingências para situações de queda de energia, falha na comunicação de dados e/ou voz, assim como falha na telefonia, internet e/ou equipamentos básicos.

CLÁUSULA DÉCIMA – Das Obrigações do IPREVILLE

10.1. Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** ao local da prestação dos serviços;

10.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, quando necessários ao fornecimento;

10.3. Comunicar formalmente a **CONTRATADA** qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento e/ou realização dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;

10.4. Solicitar refazer o(s) serviço(s) que apresentarem defeito(s) ou vício(s) durante a verificação de conformidade e/ou no decorrer de sua instalação ou utilização;

10.5. Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento deste Contrato;

10.6. Rejeitar em todo ou em parte, o(s) produto(s) e serviço(s) que estiver (em) em desacordo com este Contrato ou que fora constatado qualquer irregularidade;

10.7. Efetuar o pagamento será em até 05 (cinco) dias, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, acompanhada das Certidões Negativas de Débito mencionadas no item 9.18, sendo o crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da **CONTRATADA**, destacados na nota fiscal ou boleto bancário devidamente registrado emitido pela **CONTRATADA**;

10.8. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal/fatura no momento em que a Comissão de Fiscalização e o Gestor do Contrato atestarem a execução do objeto do Contrato;

10.9. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes ao contrato, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo previsto no item 10.7. será suspenso até a sua regularização, não acarretando qualquer ônus para o IPREVILLE;

10.10. Regularizada a situação do contratado, este será reposicionado na ordem cronológica de acordo com o prazo de pagamento remanescente, estabelecido no item 10.7.

10.11. Realizar reuniões periódicas com o preposto, de modo a garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços;

10.12. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação, poderá ser concedido um prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação;

10.12.1. Constatando-se a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada sua advertência, por escrito, para que no prazo de 05 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do IPREVILLE;

10.12.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o IPREVILLE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência

da CONTRATADA, bem como, quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

10.12.3. Persistindo a irregularidade, o IPREVILLE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;

10.12.4. Nos termos do Anexo VIII-A da Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MP, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.13. Providenciar abertura da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, após assinatura do termo de Contrato, conforme previsto no artigo 18 e no Anexo XII da Instrução Normativa nº 05/2017-SEGES/MP;

10.13.1. Entende-se por Conta-Depósito Vinculada a conta aberta pela Administração em nome da CONTRATADA, destinada exclusivamente ao pagamento de férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos trabalhadores da contratada, não se constituindo em um fundo de reserva, utilizada na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Fiscalização

11.1. Nos termos do art. 104, III, da Lei nº 14.133/21, será designada através de Portaria, uma Comissão de Acompanhamento e Fiscalização - CAF, para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, responsável por encaminhar a Ordem de Serviço, atestar os documentos da despesa, acompanhar e fiscalizar a execução do serviço, bem como pela observância do cumprimento das demais cláusulas previstas no Contrato;

11.2. Os Fiscais deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, determinando à CONTRATADA que tome providências necessárias à regularização das faltas ou defeitos observados, devendo solicitar a seus superiores imediatos decisões ou providências que ultrapassem as suas competências;

11.3. A fiscalização exercida pelo IPREVILLE não eximirá a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, das responsabilidades fixadas pelo Código Civil e/ou Criminal, bem como pelo Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Das Penalidades

12.1. As penalidades que poderão ser cominadas à CONTRATADA, garantida a prévia defesa do interessado, no respectivo processo administrativo, observando os procedimentos da **Instrução Normativa nº 04/2017** da Secretaria de Administração e Planejamento do Município de Joinville, previstas no item 12.2 e demais subitens, só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

12.1.1. Comprovação, pela CONTRATADA, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento do objeto contratado;

12.1.2. Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis ao IPREVILLE;

12.2. O licitante ou a **CONTRATADA** será responsabilizado(a) administrativamente quando cometer as infrações previstas no **art. 155 da Lei nº 14.133/2021**, quais sejam:

12.2.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

12.2.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

- 12.2.3. Dar causa à inexecução total do contrato;
- 12.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 12.2.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 12.2.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 12.2.7. Ensejar o retardamento da execução do serviço sem motivo justificado;
- 12.2.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 12.2.9. Fraudar o processo de contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 12.2.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 12.2.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da contratação;
- 12.2.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos desta contratação.
- 12.2.12. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.3. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem *12.2.1* deste Termo de Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de :

I) **10% (dez por cento) sobre o valor total a ser Contratado**, nos casos de desistência de proposta, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa ou não assinar Contrato correspondente ao valor total da proposta;

II) **0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso na prestação do serviço e/ou no cumprimento das obrigações contratuais, sobre o valor total contratado**, contados a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para sua execução. A partir do 10º (décimo) dia de atraso, configurar-se-á a hipótese elencada no item abaixo;

III) **10% (dez por cento) sobre o valor total contratado**, nos casos de inexecução contratual total ou parcial, por parte da CONTRATADA, sem prejuízo da apuração e reparação do dano que a exceder.

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nos casos dos subitens *12.2.2* a *12.2.6* deste Termo de Contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nos casos dos subitens *12.2.7* a *12.2.II*, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

12.4. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.4.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.4.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.4.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.4.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo IPREVILLE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente.

12.6. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

12.7. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e deverão ser pagas através de depósito em conta corrente do IPREVILLE, até o dia de pagamento que a CONTRATADA tiver direito ou poderá ser cobrada judicialmente após 30 (trinta) dias da notificação.

12.8. Nenhum pagamento será realizado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Da Legislação Aplicável

13.1. Aplica-se ao presente Contrato a presente legislação:

- a) Lei nº 14.133, de 01 de Abril de 2021;
- b) Código de Defesa do Consumidor;
- c) Código Civil;
- d) Código Penal;
- e) Código de Processo Civil;
- f) Código de Processo Penal;
- g) Estatuto da Criança e do Adolescente;
- h) Demais normas aplicáveis.

13.2. Fica ainda este Termo Contratual vinculado as condições do Termo de Referência e seus anexos, e à proposta da CONTRATADA no processo do Pregão Eletrônico 003/2022.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Da Rescisão

14.1. A extinção do contrato conforme disposto na Lei 14.133/2021, poderá ser:

14.1.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

14.1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração e com aviso prévio de 30 (trinta) dias;

14.2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Do Foro

15.1. Fica eleito o foro da Comarca de Joinville/SC para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes da execução deste Contrato.

E, por estarem assim justas e acertadas, firmam as partes o presente Instrumento, em meio eletrônico, através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) do IPREVILLE.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE – IPREVILLE

GUILHERME MACHADO CASALI

Diretor-Presidente

FELIPE RAFAEL POPOVICZ
Gestor do Contrato

EMPRESA CONTRATADA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CPF XXX.XXX.XXX-XX

Testemunhas:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CPF XXX.XXX.XXX-XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CPF XXX.XXX.XXX-XX

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022
ANEXO VII
MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville - IPREVILLE, autarquia municipal, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Praça Nereu Ramos nº 372 – Centro - CEP 89201-170, em Joinville/SC, inscrito no CNPJ sob nº 01.280.363/0001-90, doravante denominado CONTRATANTE, e, do outro lado a, _____, sediada em _____, CNPJ n.º _____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, vinculado ao CONTRATO nº XXX/XXXX, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, de dados pessoais de agentes públicos e de cidadãos, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO nº XX/XXXX celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e Decreto Estadual nº 46.475/2018, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, além da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste Termo, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1. INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2. INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

2.1.3. CONTRATO : contrato celebrado entre as partes, ao qual este Termo se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO Nº XXX/XXXX celebrado entre as partes.

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste Termo.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

6.2. A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este Termo de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV - Todas as condições, Termo e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V - O presente Termo somente poderá ser alterado mediante Termo aditivo firmado pelas partes;

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de Termo aditivo a CONTRATO;

VIII - Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. O CONTRATANTE elege o foro da Comarca de Joinville/SC, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e acertadas, firmam as partes o presente Termo, em meio eletrônico, através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) do **IPREVILLE**.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE – IPREVILLE

GUILHERME MACHADO CASALI

Diretor-Presidente

FELIPE RAFAEL POPOVICZ

Gestor do Contrato

EMPRESA CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF XXX.XXX.XXX-XX

Testemunhas:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF XXX.XXX.XXX-XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF XXX.XXX.XXX-XX



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Machado Casali, Diretor (a) Presidente**, em 23/01/2023, às 11:34, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0015515551** e o código CRC **3DC3B2E3**.