



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

CHAMAMENTO PÚBLICO EMERGENCIAL° 002/2022-SESUC
PREÂMBULO

O **MUNICÍPIO DO JABOATÃO DOS GUARARAPES**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 10.377.679/0001-96, através da Secretaria Municipal de Infraestrutura, mediante Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, torna público que fará **CHAMADA PÚBLICA EMERGENCIAL** para apresentação de proposta em procedimento de **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, com fundamento no art.24, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993, objetivando a contratação do objeto adiante descrito:

OBJETO: Contratação emergencial de Central de Atendimento Telefônico, com 3 Posições de Atendimento (P.A's), 24 (vinte e quatro) horas, 7(sete) dias por semana, para recepção, operação e gestão dos serviços de teleatendimento ao público, compreendendo instalações físicas, métodos e processos de trabalho, sistema de gestão e relatórios, equipamentos de tecnologia, além de pessoal técnico especializado, em especial relacionados à Defesa Civil, tudo compatível com as especificações regulamentadas pela NR-17, por um período de até 60(sessenta) dias, atendendo às necessidades da Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, devendo, sobretudo, considerar e cumprir todos os ditames das legislações, normas, acordos e outros instrumentos, que regulam e disciplinam a atividade contratada.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 18/06/2022 às 17:00 horas - **HORÁRIO DE BRASÍLIA**

E-MAIL PARA ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS: emergencialjaboatao.2022@gmail.com

Responsável: Artur Paiva – Superintendência de Proteção e Defesa Civil

Contato: (81) 99529-4811

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL: Lei Federal nº. 8.666/1993 e alterações.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS: O Termo de Referência encontra-se disponível no link do Diário Oficial ou poderá ser solicitado através do e-mail de recebimento de propostas.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília e contados em dias úteis.

ÓRGÃO DEMANDANTE: Secretaria Municipal de Infraestrutura, mediante Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil. A Secretária é a autoridade solicitante e a ordenadora de despesas, utilizando recursos orçamentários do referido órgão para fazer face às despesas da contratação.

Artur Paiva

Superintendência de Prteção e Defesa Civil



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação emergencial de Central de Atendimento Telefônico, com 3 Posições de Atendimento (P.A's), 24 (vinte e quatro) horas, 7(sete) dias por semana, para recepção, operação e gestão dos serviços de teleatendimento ao público, compreendendo instalações físicas, métodos e processos de trabalho, sistema de gestão e relatórios, equipamentos de tecnologia, além de pessoal técnico especializado, em especial relacionados à Defesa Civil, tudo compatível com as especificações regulamentadas pela NR-17, por um período de até 60(sessenta) dias, atendendo às necessidades da Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, devendo, sobretudo, considerar e cumprir todos os ditames das legislações, normas, acordos e outros instrumentos, que regulam e disciplinam a atividade contratada.

2. DA JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

CONSIDERANDO que o município do Jaboatão dos Guararapes possui uma área de 259 km² e uma população de 678.346 habitantes (IBGE, 2009); e que o Relatório do Mapa de Risco, apresentado pela Defesa Civil em 2016, aponta 14.183 pontos (moradias em risco) de deslizamento em área de encosta e pontos suscetíveis a alagamento distribuídos nas 07 (sete) regionais, dos quais 8.865 são de risco alto (R3) e 3.358 são de risco muito alto (R4).

CONSIDERANDO, ainda, que o município é banhado pelo Rio Jaboatão, o qual transcorre por quase todo seu território, possuindo histórico de transbordar sempre que existe grande volume de chuva na cabeceira dos rios no interior do Estado, atingindo as comunidades ribeirinhas.

CONSIDERANDO, que no dia 22 de maio de 2022, conforme previsão da Agência Pernambucana de Águas e Clima (Apac), iniciou uma temporada de chuva moderada a forte e persistente em toda Região Metropolitana do Recife, na Mata Norte e na Mata Sul;

CONSIDERANDO, o sistema meteorológico denominado DISTÚRPIO ONDULATÓRIO DO LESTE (DOL), identificado pela Apac, composto por nuvens carregadas que se formam sobre o Oceano Atlântico, e avançaram para região Nordeste;

CONSIDERANDO, que entre os dias 27 e 28 de maio, foram registrados mais de 260 mm de chuvas, num período 24 horas, maior índice em 30 anos;

CONSIDERANDO, que o município do Jaboatão dos Guararapes entrou em Situação de Emergência devido às consequências das fortes chuvas que caíram desde o dia 25 de maio de 2022;

CONSIDERANDO que o Decreto Municipal nº 55/2022, oficializou a situação de emergência no âmbito



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

municipal, (COBRADE 1.3.2.1.4), como consequência das inundações, enxurradas, deslizamentos e alagamentos, bem como o alto número de desabrigados e demais situações calamitosas;

CONSIDERANDO que o Serviço de Proteção em Calamidades Públicas e Emergências é regulamentada pela Portaria MDS nº 90/2013, bem como a previsão deste serviço através Resolução CNAS 119/2019 - Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Federal nº 7.257/2010, o qual regulamenta a norma que dispõe sobre o Sistema Nacional de Defesa Civil (SINDEC) e sobre o reconhecimento das situações de emergência;

CONSIDERANDO que nos termos do Decreto Federal nº 7.257/2010, as situações de emergência, deve ser conceituada como situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento parcial da capacidade de respostas do poder público do ente atingido;

CONSIDERANDO que, em consequência deste desastre, houve resultados significativos, como danos humanos, materiais e ambientais, além de prejuízos econômicos e sociais;

CONSIDERANDO que o Município está disponibilizando todo o aparato disponível para minimizar os efeitos do desastre, bem como para assistência e socorro dos afetados, com a adoção de medidas para restabelecer a normalidade;

CONSIDERANDO o parecer da Defesa Civil Municipal, relatando a ocorrência deste desastre favorável à declaração de Situação de Emergência;

CONSIDERANDO, que nas contratações diretas, a emergência resulta da necessidade de atendimento imediato do interesse público, já que a demora na concretização da pretensão contratual pode frustrar o interesse público protegido imediatamente pela Administração Municipal;

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº. 38/2021, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Administração Direta e Indireta do Município do Jaboatão dos Guararapes e dá outras providências;

CONSIDERANDO que a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e de Defesa Civil detém as competências e atribuições em: a) executar a coleta de lixo, inclusive a seletiva e a destinação final dos resíduos sólidos urbanos, bem como a limpeza das vias, canais e espaços públicos, como praias, praças e áreas verdes; b) executar a poda e o reflorestamento da arborização urbana;c) administrar, zelar e manter os cemitérios municipais; d) manter a infraestrutura urbana das vias, incluindo a conservação de vias não pavimentadas; e) acompanhar a execução das ações corretivas e preventivas no parque de iluminação municipal, e garantir iluminação em eventos públicos; f) articular, junto à concessionária de serviço público, para atender as demandas referentes à implantação e realocação de postes e rede de iluminação pública; g) executar a limpeza continuada e a desobstrução de canais, galerias e canaletas de forma manual e mecanizada; h) planejar, coordenar e executar a gestão integrada das ações de Proteção e de Defesa Civil no âmbito Municipal, de



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

acordo com as determinações da Lei Federal nº 12.608, de 10 de abril de 2012, articulando suas atividades com os órgãos de competência Estadual e Federal, bem como com os órgãos pertinentes de outros municípios, observadas as competências e atribuições instituídas na Lei Municipal nº 338, de 11 de julho de 2009; i) desenvolver o Serviço de Guarda Vidas Municipal, em parceria com o Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco; j) participar da negociação, da execução e da prestação de contas de convênios com órgãos públicos e privados para implementar programas e projetos de seu âmbito de competência;

CONSIDERANDO a necessidade de atendimento da população com intuito de registrar queixas e demandas, além de manter um canal de comunicação direto ao receptor as necessidades de informações decorrentes das chuvas ocorridas a partir de 25 de maio do corrente, reduzindo o tempo de atendimento entre o chamado e a prestação do serviço;

Tendo o Município de Jaboatão dos Guararapes o interesse no atendimento de emergência essencial e imprescindível à população, faz-se necessário a contratação emergencial de Central Telefônica para atendimento da população, uma vez que não se dispõe de recursos materiais e humanos no Quadro de Pessoal para realização dessa atividade.

Quanto a justificativa do quantitativo, considerando o número de registro de ligações realizadas pelos servidores da Defesa Civil nos últimos dias em virtude das chuvas, com picos de 800 ligações atendidas e média de 300 ligações atendidas, excluídas as ligações não atendidas que não foi possível mensurar, esta Superintendência considera que 3 pontos de atendimentos diários e dois noturnos são suficientes para o atendimento da demanda nos próximos dois meses de inverno.

Além disso, os cargos relacionados com o objeto desta contratação não fazem parte da atividade finalística deste órgão, bem como não constam dos seus respectivos planos de carreiras, conforme Declaração de Inexistência de Cargos

Ante do exposto, faz-se necessária a contratação de empresa especializada que detenha Central de Teleatendimento ao público.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Em razão da necessidade de atuação célere da Administração, evitando que a demora na formalização da contratação desnature a situação de urgência, fato que torna inviável a realização de certame licitatório, devido aos prazos e exigências próprias do procedimento, fundamenta-se por meio de contratação direta por dispensa de procedimento licitatório em caráter emergencial, em consonância com o disposto na Lei Federal nº 8.666/93, art. 24, inciso IV, a seguir:

Art. 24. É dispensável a licitação:

(...)

IV – nos casos de emergência pública ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

públicos ou particulares somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos.”

4. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DA QUANTIDADE

4.1 Trata-se de contratação de Central de Atendimento Telefônico, com as seguintes especificações e quantidades:

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	POSTO DE ATENDIMENTO (PA) – serviço de atendimento ativo e receptivo para o período de 12 (doze) horas de atendimeto	1	PA		
2	POSTO DE ATENDIMENTO (PA) – serviço de atendimento ativo e receptivo para o período de 24(vinte e quatro) horas de atendimento	2	PA		
3	Solução Tecnológica para operação de atendimento digital multicanais	60	dias		

4.2 Do detalhamento do serviço

4.2.1 Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação dos serviços da Central de Atendimento;

4.2.2 A contratada prestará os serviços contratados em uma Central de Atendimento Telefônico a ser operada em sede própria, de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, através do atendimento receptivo e ativo eletrônico, por múltiplos canais de acesso. além da gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização de infraestrutura da Central Telefônica que compreende o hardware de telecomunicações, URA, Sistema de Gravação, aparelhos telefônicos e Headsets, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreende o serviço a ser prestado, atendendo às necessidades da legislação vigente;

4.2.3. O funcionamento da Central de Atendimento Telefônico será realizado em todos os dias da semana, 24 horas por dia. Para fins de obter o maior nível de gerenciamento, com a otimização dos procedimentos relacionados a este sistema proposto, deverá ser realizada a confecção de relatórios de atendimentos online composto por dashboards visando oferecer dados para uma gestão mais eficiente dos serviços e suporte técnico durante todo o período de operação;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

4.2.4. Os atendimentos telefônicos relacionados aos diversos serviços deverão ser efetuados, primeiramente, através da Unidade de Resposta Audível (URA), em idioma português brasileiro, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano), se assim for necessário;

4.2.4.1 A contratada deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela contratante a qualquer tempo;

4.2.4.2 A URA deverá estar instalada na rede interna da contratada, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa contratada. A contratada deverá prever no mínimo 50 canais simultâneos de URA com plano de expansão;

4.2.4.3 As gravações de fraseologias da URA deverão ser com voz feminina e submetidas à análise e aprovação pela contratante antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

4.2.4.4 As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis.

4.2.4.5 A manutenção da URA pela contratada deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento Telefônico e previamente autorizada, por escrito, pelo gestor do contrato da CONTRATANTE;

4.2.4.6 A contratada, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cidadão. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da contratante antes de sua efetiva ativação;

4.2.4.7A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da contratante;

4.2.4.8 No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada;

4.2.4.9 A solução bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);

4.2.4.10 A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

4.2.4.11A solução deverá suportar integração com VOIP;

4.2.4.12 O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e digital em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas;

4.3. As respostas padrão (scripts) utilizadas pelo atendimento humano poderão, a qualquer momento, ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela contratante, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE avisar à contratada de tais alterações com objetivo de ofertar o melhor ambiente de experiência (front end) ao usuário;

4.3.1 A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos scripts oferecidos pela CONTRATANTE, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações nos sistemas de gestão de relacionamento com o cidadão, fornecido pela contratante;

4.3.2 As tentativas para atender às demandas dos cidadãos pela contratada deverão envolver:

a) Consulta aos scripts disponíveis no *front end*;

b) Consulta aos multiplicadores;

c) Consulta à supervisão;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

d) Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da contratante.

4.4 Na hipótese do atendimento, por quaisquer razões, não atender à demanda do cidadão após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade, no histórico do *front end*, a contratada deverá encaminhar os registros das solicitações para a contratante ou a quem ela indicar.

4.5. Os serviços de atendimento humano prestados pela contratada compreendem as atividades descritas, observando procedimentos definidos pela contratante ou a quem ela indicar:

4.5.1 Atender as ligações transferidas da URA;

4.5.2 Fornecer informações e esclarecimentos com base nos scripts elaborados pela CONTRATANTE antes de entrarem em vigor, previamente avisadas à contratada;

4.5.3 Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos disponibilizados a central de atendimento;

4.5.4 A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios remotamente através da disponibilização online, seja através de plataforma própria ou disponibilização na nuvem, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado;

4.5.5 A contratada deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações e demais dados correlatos, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação.

4.5.6 Dentre as informações necessárias, deverão conter minimamente:

a) Relatórios básicos;

b) Recursos ativos e inativos;

c) Chamadas atendidas;

d) Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);

e) Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);

f) Falha na conexão com a Rede local;

g) Falha na conexão com o Servidor de Sistema;

h) Comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;

i) Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;

j) Relatório de navegação;

k) Relatório por dados de URA;

l) Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes, entre outros;

m) Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;

n) Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;

o) Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, entre outros;

p) Relatórios de transferência de chamadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E VALOR MÁXIMO ADEQUADO

FONTE: 1.500.000

ATIVIDADE: 34101.15452

PROGRAMA: 2023

ELEMENTO: 3.3.90.39

6. DA CONTRATAÇÃO

6.1. O prazo de vigência é de até 60 (sessenta) a contar da assinatura, podendo ser prorrogado por até 120 (cento e vinte) dias, rescindido antecipadamente quando da nova contratação decorrente de procedimento licitatório ordinário.

6.2. A PROPONENTE será convocada para assinar o contrato ou retirar instrumento equivalente (Nota de Empenho, Ordem de Fornecimento, etc), no prazo máximo de até 02 (dois) dias. Acaso inexista a necessidade de formalização de Termo de Contrato, com o recebimento/retirada da Nota de Empenho em questão restará formalizada, de fato e de direito, o ajuste contratual, nos moldes previstos pelo § 4º do Artigo 62 da Lei 8.666/93; servindo as condições e exigências constantes do presente Termo e seus anexos, como Cláusulas contratuais que regularão a futura contratação;

6.3. A aquisição resultante deste Termo de Referência deverá ser fiel e integralmente executada pelo contratante, de acordo com as especificações e condições deste instrumento, respondendo cada uma das partes pelas consequências da sua inexecução, total ou parcial.

6.4. O prazo para assinatura do contrato é de 24 (vinte e quatro) horas após a convocação

6.5. Após a assinatura do contrato, o serviço deve ser iniciado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dispondo do canal a ser divulgado para a população.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias após apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada por servidor responsável;

7.2. A nota fiscal deve estar acompanhada das seguintes certidões/documentos: Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, Estadual e Municipal, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), FGTS e a Situação perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);

7.3. Nenhum pagamento será efetuado ao fornecedor enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária;

7.4. Na nota fiscal/fatura deverá constar a descrição dos serviços entregues, bem como a quantidade, o preço unitário e o preço total de cada um deles;

7.5. Na nota fiscal/fatura deverá ser indicado o nome do Banco, nome e número da agência e número da conta corrente onde será creditado o valor relativo ao pagamento constante naquele documento;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

7.6. A Administração Municipal efetuará as retenções tributárias obrigatórias.

8. DA APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS

8.1. Na proposta de preço deverá constar:

- a) Seu prazo de validade (o qual não poderá ser inferior a 30 dias);
- b) A discriminação detalhada dos materiais ofertados;
- c) A quantidade solicitada;
- d) O valor unitário e total;
- e) O prazo de entrega;
- f) Garantia, conforme o caso;
- g) Dados relacionados à sociedade empresária, como nome fantasia, razão social, CNPJ, nome do representante legal, telefones de contato e email.

8.2. Os valores apresentados nos orçamentos e/ou propostas de preço deverão considerar inclusas todas as despesas que possam influir direta ou indiretamente nos custos, tais como tributos, licenças, análises, transporte, pedágios, estadas, multas, mão de obra, dentre outros.

9. DA CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

9.1 Habilitação jurídica:

9.1.1. Em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

9.1.2. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.1.3. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldomicroempreendedor.gov.br;

9.1.4. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.1.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.2 Habilitação Fiscal e Trabalhista:

9.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

9.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.2.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.3 Da Habilitação Técnica

9.3.1 A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto do chamamento, mediante Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pela empresa.

9.3.2 As empresas deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

9.3.4 Não serão aceitos atestados emitidos pela empresa, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do Termo de Referência.

9.4 Habilitação Econômico-Financeira:

9.4.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.4.2 Nos casos em que a Certidão de Falência apresentada no certame não abranger os processos distribuídos de forma eletrônica, a exemplo do Estado de Pernambuco, a empresa deverá apresentar, na forma do §3º do art. 43 da Lei Federal nº8.666/93, a Certidão Negativa também referente aos Processos Eletrônicos.

9.4.3. Para lotes ou itens com valor estimado acima de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

a.1) Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

SOCIEDADE ANÔNIMA (S/A):

- Publicados em Diário Oficial; ou



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

- Publicados em jornal de grande circulação; ou

- Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

Obs. As Demonstrações Contábeis compreendem: DMPL (Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido) ou DFC (Demonstração dos Fluxos de Caixa).

SOCIEDADES DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (LTDA):

- Por fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente, ou

- Por fotocópia do Balanço e da Demonstração Contábil devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

Obs. A Demonstração Contábil compreende: DRE (Demonstração do Resultado do Exercício).

MICROEMPRESAS E DAS EMPRESAS DE PEQUENO PORTE 'SIMPLES':

- Por fotocópia do Balanço Patrimonial e da Demonstração Contábil devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

Obs. A Demonstração Contábil compreende: DRE (Demonstração do Resultado do Exercício).

SOCIEDADE CRIADA NO EXERCÍCIO EM CURSO:

- Fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS:

- Por fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado em cartório ou na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, conforme caso, ou

- Por fotocópia do Balanço e da Demonstração Contábil devidamente registrado ou autenticado em cartório ou na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, conforme o caso.

Obs. A Demonstração Contábil compreende: DRE (Demonstração do Resultado do Exercício)

a.2) A documentação contábil apresentada deverá comprovar a sua efetiva escrituração perante o órgão competente, na forma e nos termos exigidos pela normatização pertinente.

a.3) As empresas Ltda., sujeitas ao regime de tributação do Simples Nacional, deverão apresentar cópias do balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício, devidamente assinadas, autenticadas e registradas no seu órgão competente;

a.4) As empresas participantes do processo licitatório que estiverem legalmente obrigadas ao envio de seus registros contábeis através do SPED CONTÁBIL, poderão apresentar cópias do balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício, emitidos do SPED, juntamente com o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital;

a.5) As empresas participantes do processo licitatório que estiverem legalmente obrigadas ao envio de seus



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

registros contábeis através do SPED CONTÁBIL e apresentarem suas demonstrações conforme o item a.3, deverão, em fase de diligência realizada pela Comissão de Licitação, comprovar que as informações contábeis registradas no órgão competente condizem com aquelas apresentadas à Receita Federal, através da apresentação das cópias do balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício emitidos do SPED, juntamente com o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital, conforme determinado no subitem a.4;

a.6) Se NÃO legalmente obrigada ao envio de seus registros contábeis por meio do SPED CONTÁBIL e que não estão sujeitas ao regime de tributação do Simples Nacional, poderão apresentar uma declaração que especifique o motivo de sua dispensa, assinado pelo titular ou representante legal da empresa e pelo contador. Estas empresas deverão apresentar as demonstrações contábeis em conformidade com o item a.3;

a.7) O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinadas por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade-CRC;

9.4.3.1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.4.3.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.4.3.3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.5 Comprovar patrimônio líquido de 5% do valor estimado do item/lote pertinente

9.6 DECLARAÇÃO

9.6.1 DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSITIVO NO INC XXXIII DO ART. 7º DA C.F

10 RESPONSABILIDADES DO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

10.1 Durante a vigência do contrato, sua execução será acompanhada e fiscalizada pelo órgão Contratante, devendo a contratada fornecer todas as informações solicitadas no prazo máximo de 01 (um) dia útil após o recebimento da solicitação;

10.2 As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores, no prazo do item anterior, visando à adoção das medidas necessárias;

10.3 A fiscalização e a gestão do contrato ficarão a cargo de servidores distintos designados pelo órgão contratante que deverão acompanhar, fiscalizar e verificar a conformidade das entregas.

10.4 Cabe ao fiscal do contrato:



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

- a) Responsabilização pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do serviço;
- b) Ter pleno conhecimento dos termos contratuais que irá fiscalizar, principalmente de suas cláusulas, assim como das condições constante neste Termo, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da contratante quanto da contratada;
- c) Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada (artigos 38 e 109 da Lei 8.666/93) com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato;
- d) Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do Termo de Referência.;
- e) Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado;
- f) Recusar serviço ou fornecimento irregular, não aceitando entrega diversa daquela que se encontra especificado neste Termo de Referência e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração;
- g) Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela empresa;
- h) Comunicar formalmente ao gestor do contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada;

10.5 Cabe ao gestor do contrato:

- a) Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à Contratada;
- b) Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente;
- c) Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação de penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- d) Emitir avaliação da qualidade do objeto fornecido;
- e) Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;
- f) Analisar relatórios e documentos enviados pelos fiscais do contrato;
- g) Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais;
- h) Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela Contratada, mediante a observância das exigências contratuais e legais;
- i) Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado;
- j) Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais.

10.6 A fiscalização ou o acompanhamento de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

10.7 O representante responsável pelo recebimento anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11 DAS OBRIGAÇÕES

11.1 Da contratada

a) Todo o conteúdo das respostas-padrão (scripts) e da URA é de propriedade total e exclusiva da contratante ou a quem ela indicar; durante a vigência do contrato, desativar, ativar, incluir, excluir ou alterar as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo é de até 2 (duas) horas; para exclusão ou desativação das mensagens o prazo é de 15 (quinze) minutos;

b) Gerar a gravação do atendimento, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores (100% das ligações). Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificação do “front end”;

b.1 O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado;

b.2 O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 (noventa) dias com acesso on-line (em linha ou conectado) imediato para a contratante ou a quem ela indicar;

b.3 A contratada deve manter o registro (backup) de 100% das gravações de forma audível por um período de 6 (seis) meses a partir da data de recebimento da ligação;

b.4 Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”;

b.5 O conteúdo das mídias deve ser de fácil acesso e possibilitar recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, nos equipamentos disponibilizados à contratante;

b.6 A contratada deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha;

b.7 A busca de gravações deve ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação de disponibilização;

b.8 Nos casos em que o usuário solicitar algum serviço nos horários em que os sistemas integrados da contratante estiverem inoperantes (off-line), contratada deverá registrar as demandas em software próprio ou qualquer sistema que possibilite o registro das informações para depois serem transferidas;

b.9 A solução deverá prever a geração de número de protocolo ao usuário para solicitações e reclamações, e disponibilização das informações em meio eletrônico, para a geração automática de Solicitação de Serviço nos sistemas de sua propriedade. A contratante estará integralmente envolvida na definição dessa solução visando automatizar a carga de informações coletadas durante a indisponibilidade;

b.10.É necessário que haja a disponibilização de Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede (firewall) em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da empresa contratada destinada ao atendimento da CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

b.10.1 Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação WAN



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

contratado;

b.10.2 Devem conter a característica de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado;

b.10.3 Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a contratante, devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à contratante, quando esta solicitar;

b.10.4 Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de firewall, referentes às conexões devem ser submetidas formalmente à contratante, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto;

b.10.5 A solução de firewall, em todas as fronteiras, deve gerar Registros de Atividades da Rede (logs), administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da contratante ou a quem ela indicar quando por ele solicitado;

b.10.6 As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da contratada;

b.10.7 A contratada deverá treinar a equipe da contratante ou a quem ela indicar na configuração das regras de acesso dos equipamentos, a fim de possibilitar uma análise posterior por parte da CONTRATANTE;

b.10.8 Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a CONTRATANTE devem ser documentadas e estar disponíveis à contratante, quando esta solicitar

b.11.A contratada deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer hardware e software utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade;

b.11.1 Tais auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento;

b.12. A contratada deve possuir softwares e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da contratante ou a quem ela indicar de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos serviços prestados.

b.13 A contratada deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, etc., que atendem a Central de atendimento da contratante;

b.14 Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender a contratante deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:

a) “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;

b) “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;

c) Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e telefonia, mantendo a Central da contratante operante.

b.15.A contratada deve disponibilizar serviços de suporte técnico a operação da central da contratante, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

b.16. O suporte abrange os serviços de tratamento e geração de informações e acesso lógico, detalhados abaixo:

- a) Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas no sistema de contação para o relacionamento com o cidadão e demais sistemas de informatização;
- b) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível - URA com software de atendimento definido e central de PABX;
- c) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para Disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela contratante ou a quem ela indicar;
- d) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;
- e) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;
- f) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento;
- g) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- h) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;
- i) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico; Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;
- k) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clientes" e dos servidores;
- l) Realizar as atividades de backup.

b.17 Os Níveis de Serviço Estabelecidos (Service Level Agreement - SLA) pela contratante entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções. A contratada deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

b.17.1 Indicadores de desempenho para atendimento nos equipamentos de telefonia;

a) Ligações Recebidas;

- Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da contratada. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.

b) Ligações não Recebidas;

- Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO);
- INR – Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 3% de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia pública e que não entraram no PABX da CONTRATADA em relação ao total de ligações por dia. Assim 97% das ligações ofertadas à Central de Atendimento devem ser absorvidas. Índice medido diariamente;
- O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

c) Perda de Ligações.

- Índice de Perda: de até 2 % diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMM) dentro do dia;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

- Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano.

b.17.2 Indicadores de desempenho para atendimento humano;

a) Tempo Médio de Atendimento – TMA

- Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;
- O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de 60 (sessenta) segundos;
- O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 180 (cento e oitenta) segundos.

b.17.3 Tempo Médio de Espera;

- Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas;
- TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento;
- ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 93% das ligações da fila de espera em até 60 segundos na média. Índice medido diariamente.
- O tempo médio de espera aceito pela contratante para que haja o atendimento humano da contratada é de até 60 (sessenta) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.

b.17.4. Ligações Abandonadas;

- Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cidadão;
- ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

b.17.5 Registro de Atendimentos;

- Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao munícipe no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;
- IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% de ligações atendidas no dia.

b.18 A contratada será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento;

b.19. O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da contratada, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias;

b.20 A contratada deverá interagir com os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços da Central de Atendimento, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste Edital;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

- b.21 A contratada deverá, sempre que provocada pela CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a toda e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes;
- b.22 A contratada se compromete no prazo de 5 (cinco) dias úteis a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CONTRATANTE;
- b.23 A contratada deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cidadão, em linguagem clara;
- b.24 A contratada deve elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços à CONTRATANTE de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade estabelecidos pelo SLA.
- b.25 A contratada deverá disponibilizar à CONTRATANTE, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo;
- b.26 Comunicar ao Gestor do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas qualquer anormalidade que impeça a execução no prazo estipulado;
- b.27 Responsabilizar-se por todos e quaisquer prejuízos causados ao CONTRATANTE durante a vigência
- b.28 Do relativos aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e quaisquer outras exigências legais inerentes a este instrumento;
- b.29 Responsabilizar-se por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato;
- b.30 Manter as mesmas condições de habilitação durante a vigência da Contratação Emergencial e instrumentos contratuais;
- b.31 Indicar o responsável que a responderá por todos os atos e comunicações formais;
- b.32 Arcar com o pagamento de todos os tributos e encargos que incidam sobre o serviço, bem como pelo seu transporte, até o local determinado para a sua entrega;
- b.33 Cumprir todas as especificações previstas no instrumento convocatório que deu origem a Contratação Emergencial
- b.34 A responsabilidade pela execução será da CONTRATADA, a qual se encontra impedida de transferir para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros, este encargo, assim como subcontratar outras pessoas físicas ou jurídicas para executar as obrigações objeto deste instrumento.

11.2 Do Contratante:

- a) Prestar à Contratada todos os esclarecimentos necessários para a execução do contrato;
- b) Promover o apontamento no dia do recebimento dos produtos, bem como efetuar os pagamentos devidos, nos prazos determinados;
- c) Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento da contratação;
- d) Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;
- e) Fiscalizar a execução da presente contratação por um representante da CONTRATANTE, ao



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços e de tudo dará ciência à instância superior, conforme Artigo 67 da Lei Federal n.º8.666/93;

f) A fiscalização de que trata o subitem acima não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo na execução da contratação em conformidade com o Artigo 70, da Lei Federal nº8.666/93.

12 DO REEQUILIBRIO ECONOMICO E FINANCEIRO

12.1 O reequilíbrio econômico-financeiro tem como objetivo restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contrato e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

12.2 Considerando a flutuação dos preços do mercado, fica estabelecido que as variações para mais ou para menos dos preços de até 5% (cinco por cento) do valor atual do contrato, não será configurado álea extraordinária e extracontratual, devendo as partes absorver tais variações pelo preço ofertado. Percentuais superiores aos 5% estabelecidos serão avaliados pela administração para fins de concessão do reequilíbrio contratual ou não.

12.3 Será levado em consideração na análise do pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, eventual desconto ofertado pela contratada sobre o valor estimado do processo na fase de lances

13 DA ALTERAÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

13.1 O contrato poderá ser alterado unilateralmente pela CONTRATANTE ou por acordo entre as partes, nos casos previstos no Art. 65, e será rescindido, de pleno direito, conforme o disposto nos Artigos 77, 78 e 79 da Lei 8.666/93. A CONTRATADA fica obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.2 O descumprimento de qualquer Cláusula, assim como a execução do seu objeto em desacordo com o estabelecido em suas Cláusulas e Condições, dará direito à CONTRATANTE de rescindi-lo mediante notificação expressa, sem que caiba à CONTRATADA qualquer direito, exceto o de receber o estrito valor correspondente ao fornecimento realizado, desde que estejam de acordo com as prescrições ora pactuadas, assegurada a defesa prévia.

13.3 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Chamamento Público Emergencial, a Contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

14.1.1 Advertência;

14.1.2 Multa, nos seguintes termos:

14.1.3 Pelo atraso no fornecimento, em relação ao prazo estipulado: 1% (um por cento) do valor do referido fornecimento, por dia decorrido;



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

- 14.1.4 Pela recusa em executar o fornecimento, caracterizada em dez dias após o vencimento do prazo estipulado: 10% (dez por cento) do valor do fornecimento;
- 14.1.5 Pela demora em corrigir falhas no fornecimento, a contar do segundo dia da data da notificação da rejeição, 2% (dois por cento) do valor do bem, por dia decorrido;
- 14.1.6 Pela recusa da Contratada em corrigir as falhas no fornecimento, entendendo-se como recusa do fornecimento não efetivado nos cinco dias que se seguirem à data da rejeição: 10% (dez por cento) do valor do serviço rejeitado;
- 14.2 Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Contratante, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 14.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante, pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;
- 14.4 Será a CONTRATADA responsabilizada administrativamente por falhas ou erros na execução que vierem a acarretar prejuízos ao CONTRATANTE, sem exclusão da responsabilidade criminal e civil por danos morais ou físicos a terceiros, nos termos da legislação correspondente;
- 14.5 A sanção de multa pode ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a de advertência, a de suspensão temporária do direito de participar de licitação e de contratar com o CONTRATANTE. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do presente Contrato. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 14.6 Além das penalidades citadas, a Contratada ficará sujeita, ainda, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93;
- 14.7 Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos legais, sendo-lhes franqueada vista do processo, observado as disposições contidas no Decreto nº 35/2019;
- 14.8 O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, se a garantia contratual eventualmente exigida não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;
- 14.9 Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;
- 14.10 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, este encaminhará a multa para cobrança judicial;
- 14.11 Caso o valor da garantia seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação do contratante.
- 14.12 A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo;
- 14.13 O recolhimento da (s) multa (s) não eximirá a contratada da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

15 DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 15.1 A critério da autoridade competente, poderá ser exigida a prestação de garantia para a contratação,



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

observando as seguintes condições:

15.2 Para execução do objeto desta licitação, a CONTRATADA prestará garantia fixada em favor da CONTRATANTE no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do artigo 56, § 2º, da Lei nº 8.666/93, podendo a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas na lei geral de licitações.

15.3 Se escolhida na modalidade caução em dinheiro, a prestação da garantia deverá ser comprovada no momento da assinatura do contrato. Nas demais modalidades, a comprovação poderá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, contado da assinatura do contrato.

15.4 A garantia contratual deverá ter validade durante toda a vigência do CONTRATO.

15.5 A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, conforme disposto no art. 56, §4º, da Lei nº 8.666/93.

15.6 A atualização mencionada será feita pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

15.7 Só serão aceitas a prestação de seguros-garantia e cartas de fiança bancária de agentes devidamente registrados e autorizados pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e pelo Banco Central do Brasil, respectivamente.

16 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 O vencimento da validade da Contratação Emergencial não cessa a obrigação da CONTRATADA de cumprir os termos contratuais assinados até a data de vencimentoO.

16.2 Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente licitação, uma vez que, em pesquisa ao mercado, foi constatado que o serviço pretendido no certame pode ser prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução. Ademais, tal subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública

16.3 A CONTRATANTE não se obriga a utilizar a Contratação Emergencial se durante a sua vigência constatar que os preços contratados estão superiores aos praticados no mercado, nas mesmas especificações e condições previstas na Contratação Emergencial.

16.4 De acordo com o art. 33 da Lei nº 8.666/93, a participação de empresas reunidas em consórcio poderá ser admitida ou não, segundo discricionariedade da Administração, com base em justificativa técnica que leve em consideração as peculiaridades do caso concreto.

Neste sentido, o Acórdão 01240/2008 – TCU – Plenário:

A regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras, permitindo-se a união de esforços quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam a participação isolada de empresas com condições de, sozinhas, atenderem todos os requisitos de habilitação exigidos no edital, casos em que a participação em consórcio ampliaria o leque de concorrentes. A lei deixa à discricionariedade administrativa a decisão de permitir a participação no certame de empresas em consórcio, porém ao permitir a Administração deverá observar as disposições contidas no Art. 33, lei 8.666/93, não podendo estabelecer condições não previstas expressamente na Lei, mormente quando restritivas ao caráter competitivo da licitação (grifo nosso).



PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA
SERETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL

Jaboatão dos Guararapes – PE, 16 de junho de 2022

Artur Paiva

Superintendente de Proteção e Defesa Civil