



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**  
**PROCESSO nº 08594/2018**

**AVISO**

Encontra-se aberta, na Comissão Permanente de Licitação, situada à Av. Brasil, 2001/6º andar, LICITAÇÃO NA MODALIDADE DE PREGÃO PRESENCIAL, tipo menor preço, com a finalidade de selecionar propostas **para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica para agendamento de procedimentos ambulatoriais aos usuários SUS, disponibilizando instalações físicas; mobiliário; pessoal; treinamento; telefonia; equipamentos; aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços**, cujas especificações detalhadas encontram-se nos Anexos que acompanham o Edital.

Regem a presente licitação a Lei Federal nº 10.520/02, o Decreto Municipal nº 7.596/02, subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/93, observadas as alterações posteriores, a Lei Complementar nº 123/2006, Lei nº 12.211/2011 e demais legislações aplicáveis.

A abertura desta licitação ocorrerá **no dia 27 (vinte e sete) de novembro de 2018, às 9 (nove) horas**, na Sala de Reuniões da Comissão Permanente de Licitação, quando os interessados deverão apresentar os envelopes nº 01 - Propostas de Preços e nº 02 - Documentos de Habilitação ao Pregoeiro.

Poderão participar da licitação pessoas jurídicas que atuam no ramo pertinente ao objeto licitado, observadas as condições constantes do edital.

O Edital completo poderá ser obtido pelos interessados na CPL, em arquivo digital, mediante entrega de um CD/DVD ou pen-drive, de segunda a sexta-feira, no horário de 14:30 às 17:30 horas ou pelo endereço eletrônico <http://www.pjf.mg.gov.br/>. É necessário que, ao fazer download do Edital, seja informado à Comissão Permanente de Licitação, via e-mail – [pregaopresencial@pjf.mg.gov.br](mailto:pregaopresencial@pjf.mg.gov.br) - ou via fax – (32)3690-8184, a retirada do mesmo, para que possam ser comunicadas possíveis alterações que se fizerem necessárias. A CPL não se responsabilizará pela falta de informações relativas ao procedimento àqueles interessados que não confirmarem, pelos meios expostos, a retirada do Edital. **Quaisquer dúvidas contatar pelos telefones (32) 3690-8190 ou (32) 3690-8494.**

Juiz de Fora, 08 de novembro de 2018.

Comissão Permanente de Licitação



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**  
**PROCESSO nº 08594/2018**

A **Comissão Permanente de Licitação**, com sede na Avenida Brasil, 2001, 6º andar, Juiz de Fora/MG, torna público que fará realizar licitação na modalidade de **Pregão Presencial**, do **tipo menor preço**, conforme descrito neste Edital e seus Anexos, em conformidade com a Lei Federal nº 10.520/02, o Decreto Municipal nº 7.596/02, subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/93, observadas as alterações posteriores, a Lei Complementar nº 123/2006, Lei nº 12.211/2011 e demais legislações aplicáveis. Os envelopes, contendo a Proposta de Preços e os Documentos de Habilitação definidos neste Edital, deverão ser entregues à Comissão Permanente de Licitação, no endereço supra - citado, no dia e hora marcados, quando será realizada a sessão pública de abertura.

## **1 - REFERÊNCIA**

1.1 - PROCESSO nº 08594/2018.

1.2 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da dotação nº: Programa de Trabalho: 10.301.0003.2276.2001. Natureza de Despesa: 33.90.39. Fonte: 0155.600.200.

## **2 - DO OBJETO**

2.1- É objeto desta licitação a seleção de sociedade empresária especializada para **prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica para agendamento de procedimentos ambulatoriais aos usuários SUS, disponibilizando instalações físicas; mobiliário; pessoal; treinamento; telefonia; equipamentos; aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços**, conforme especificações constantes do Anexo deste edital.

## **3 - LOCAL, DATA, E HORÁRIO DE RECEBIMENTO E DE ABERTURA DOS ENVELOPES**

3.1. A abertura desta licitação ocorrerá no dia e hora marcados, indicados no Aviso do Edital, na Sala de Reuniões da Comissão Permanente de Licitação, quando os interessados deverão apresentar os envelopes nº 01 - Propostas de Preços e nº 02 - Documentos de Habilitação ao Pregoeiro.

3.2 - Não será permitida a entrega de envelopes ou quaisquer outros documentos através de via postal, fax, e-mail e similares, exceto remessa de desistência de recurso administrativo.

## **4 – DO CREDENCIAMENTO DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

4.1 - O credenciamento far-se-á pelo próprio sócio (dirigente/proprietário) ou por meio de instrumento público ou particular de mandato, com poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame em nome do proponente, em ambos casos **se exigirá apresentação de cópia do Estatuto ou Contrato Social.**

4.1.1. A ausência de credenciamento não constituirá motivo de inabilitação do proponente ou desclassificação de sua proposta, também não o será, se o referido documento estiver inserido em quaisquer dos envelopes obrigatórios.

4.1.1.1. Na ausência do credenciamento, o proponente ficará sem representante perante a Comissão, não podendo fazer consignar em ata suas observações, rubricar documentos, ofertar lances, bem como praticar os demais atos de um mandatário, persistindo esta situação até que a exigência do credenciamento seja atendida.



4.2 – Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá ser apresentada declaração, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresas ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento estabelecido na Lei Complementar nº 123/06, conforme Anexo IV.

4.3 – Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá ser apresentada declaração subscrita pelo seu representante legal de que a empresa não incorre em nenhuma das hipóteses previstas no § 4º, do artigo 3º, da Lei Complementar nº 123/06, conforme Anexo IV.

#### **4.4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E VETOS PARA PARTICIPAÇÃO**

4.4.1. Poderão participar da presente licitação, pessoas jurídicas legalmente autorizadas a atuarem no ramo pertinente ao objeto da licitação, que atendam a todas as exigências contidas neste Edital.

4.4.2. Não poderão participar da presente licitação as empresas que:

4.4.2.1. Encontrarem-se em situação de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou empresas estrangeiras que não funcionem no País.

4.4.2.2. Estiverem suspensas para licitar e contratar com a Administração Pública Municipal.

4.4.2.3. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.

4.4.2.4. Possuam como diretores, responsáveis técnicos ou sócios, servidor, empregado ou ocupante de cargo comissionado da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora.

4.4.3. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

4.4.4. Cada licitante apresentará uma só proposta de acordo com as exigências do edital.

4.4.5. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

4.4.6. A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas no Edital.

#### **5 – DA PROPOSTA DE PREÇO**

5.1 - A Proposta de Preços deverá ser digitalizada ou impressa eletronicamente em papel com identificação da sociedade (s) empresária (s), em 01 (uma) via, redigida em linguagem clara, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, identificada e assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante legal da proponente, a ser entregue em envelope devidamente fechado e rubricado no lacre, contendo, na parte externa e frontal, as indicações:

**CPL - COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO  
PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS  
ENVELOPE “01” – PROPOSTA DE PREÇOS  
RAZÃO SOCIAL DA SOCIEDADE EMPRESÁRIA:  
CNPJ:**

5.2 - Na Proposta de Preços deverá constar:

5.2.1 – Declaração expressa de prazo de validade, não inferior a **90 (noventa) dias corridos**, a contar da data da abertura do envelope “01”;



5.2.2 - Preço unitário e global, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, sendo os valores relativos a cada item (unitário e global) em algarismo e o valor global da proposta em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), com no máximo duas casas decimais, considerando as condições deste Edital;

5.3- Não serão consideradas as propostas que deixarem de atender, no todo ou em parte, quaisquer das disposições deste Edital, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis, bem como aquelas que ofertarem alternativas.

5.4- A apresentação da(s) proposta(s) implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

5.5 - Não serão aceitas propostas com ofertas não previstas neste Edital, nem preços ou vantagens baseados nas ofertas das demais proponentes.

5.6 - Todos os insumos que compõem o preço, tais como as despesas com impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação, correrão por conta do proponente.

## **6 - DA HABILITAÇÃO**

6.1 - Para habilitação, deverá a sociedade (s) empresária (s) **vencedora** apresentar, no envelope nº 02 – Documentos de Habilitação, os documentos abaixo discriminados, em 1 (uma) via e em **cópias autenticadas**, obrigando-se a proponente a fornecer ao Pregoeiro os originais correspondentes em qualquer época que lhes forem solicitados.

6.1.1 – Os proponentes interessados na autenticação das cópias por funcionário da unidade que realiza a licitação deverão comparecer e solicitar a autenticação, **preferencialmente**, com no mínimo uma hora antes do início da sessão de abertura da licitação.

6.1.2 - Não serão aceitos protocolos nem documentos com prazo de validade vencido.

6.1.3 - Os documentos deverão ser apresentados, preferencialmente, encadernados ou fixos em pasta própria e numerados, não devendo ser entregues soltos.

6.1.4 – Todos os documentos exigidos para habilitação deverão estar no prazo de validade. Caso o órgão emissor não declare a validade do documento, esta será **de 60 (sessenta) dias** corridos contados a partir da data de emissão, exceto o comprovante de inscrição no CNPJ e Atestado de Capacidade Técnica.

6.1.5 - Os documentos necessários à HABILITAÇÃO deverão ser apresentados em envelope indevassável, lacrado, contendo identificação do proponente na face externa e ainda os dizeres:

**CPL- COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**  
**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**  
**ENVELOPE “02” – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**  
**RAZÃO SOCIAL DA SOCIEDADE EMPRESÁRIA:**  
**CNPJ:**

Os proponentes deverão apresentar:

### **6.2 – Documentos relativos à habilitação jurídica:**

6.2.1 - Ato constitutivo, estatuto social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus



administradores;

6.2.2 - Cédula de Identidade e registro comercial, no caso de firma individual;

6.2.3 - Decreto de autorização, em se tratando de sociedade (s) empresária (s) ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

6.2.4 - Declaração subscrita pelo representante legal da proponente de que ela não incorre em qualquer das condições impeditivas, especificando, conforme Anexo VII:

6.2.4.1 - Que não foi declarada inidônea por ato do Poder Público;

6.2.4.2 - Que não está impedida de transacionar com a Administração Pública;

6.2.4.3 - Que não foi apenada com rescisão de contrato, quer por deficiência dos serviços prestados, quer por outro motivo igualmente grave, no transcorrer dos últimos 5 (cinco) anos;

6.2.4.4 - Que não incorre nas demais condições impeditivas previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/93 consolidada pela Lei Federal nº 8.883/94.

6.2.4.5. E que, se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos oferecidos, comprometendo-se a comunicar a PREFEITURA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA a ocorrência de quaisquer fatos supervenientes impeditivos da habilitação, ou que comprometam a idoneidade da proponente, nos termos do artigo 32, parágrafo 2º, e do artigo 97 da Lei 8.666/93, e suas alterações.

6.2.5 - Declaração de atendimento à norma do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, com redação dada pela emenda constitucional nº 20/98, que proíbe trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, conforme Anexo VI.

6.2.6 - Declaração expressa de que o proponente preenche plenamente os requisitos de habilitação, bem como tem pleno conhecimento do objeto licitado e anuência das exigências constantes do Edital e seus anexos, conforme Anexo V.

### **6.3 – Documentos relativos à Regularidade Fiscal E TRABALHISTA:**

6.3.1 - Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

6.3.2 - Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

6.3.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

6.3.4. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal;

6.3.4.1. Nos Municípios em que não há emissão de Certidão Municipal Conjunta, o licitante deverá, obrigatoriamente, apresentar tanto a certidão negativa de tributos mobiliários quanto a de tributos imobiliários.

6.3.5. Prova de Regularidade de Situação (CRF) perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

6.3.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a



apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII - Da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo Decreto – Lei 5.452, de 1º de maio de 1943.

**6.3.7** – Em se tratando de microempresas e empresas de pequeno porte, estas deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

**6.3.7.1** – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente (ME ou EPP) for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

**6.3.7.2** – A não-regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81, da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a retirada da Nota de Empenho, ou revogar a licitação.

#### **6.4 – Documentos relativos à Qualificação Econômico-Financeira:**

6.4.1 - Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da Lei Federal nº 6.404/76 e Lei Federal nº 10.406/2002, que comprovem a boa situação financeira da sociedade empresária, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. As sociedades empresariais com menos de um exercício financeiro, devem cumprir esta exigência mediante a apresentação do Balanço de abertura, ou do último balanço patrimonial levantado, conforme o caso.

6.4.1.1. Se necessária a atualização monetária do Balanço Patrimonial, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente, assinado pelo Contador.

6.4.1.2. As sociedades empresárias com menos de um exercício financeiro devem cumprir a exigência deste item mediante apresentação de Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado, conforme o caso.

6.4.1.3. Serão considerados aceitos como na forma da lei o Balanço Patrimonial (inclusive o de abertura) e demonstrações contábeis assim apresentados:

- a) publicados em Diário Oficial; ou
- b) publicados em Jornal; ou
- c) por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da proponente; ou
- d) por cópia ou fotocópia do livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da proponente ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, ou;
- e) Por Escrituração Contábil Digital (ECD), através da apresentação de cópia do SPED, devidamente transmitido via eletrônica, e obrigatoriamente, observado o prazo de entrega estipulado no art. 1078 da Lei Federal nº 10.406/2002.

6.4.1.4. Os documentos relativos ao subitem 6.4.1 deverão ser apresentados contendo assinatura do representante legal da sociedade empresária proponente e do seu contador, ou, mediante publicação no Órgão de Imprensa Oficial, devendo, neste caso, permitir a identificação do veículo e a data de sua publicação. A indicação do nome do contador e do número do seu registro no Conselho Regional de Contabilidade – CRC – são indispensáveis.

6.4.2. A capacidade Financeira da Sociedade Empresária será avaliada mediante os seguintes indicadores:



Liquidez Corrente (LC) expressado da forma seguinte:

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

Para a capacidade econômico-financeira exigida, os participantes deverão atender obrigatoriamente, os seguintes requisitos:

LC ..... maior ou igual a 1(um)

6.4.2.1. O item 6.4.2 é somente considerado para fins de Qualificação Econômico-Financeira da proponente. Uma vez habilitada, a maior ou menor pontuação obtida pela concorrente não terá qualquer influência na sua classificação final.

6.4.3. Certidão Cível Negativa, abrangendo Falência e Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida por distribuidor da sede do principal estabelecimento da pessoa jurídica na forma do que prescreve o artigo 3º, da Lei nº. 11.101/05.

6.4.3.1. Nas comarcas em que a Certidão emitida pelo cartório distribuidor não abranger os processos distribuídos no processo judicial eletrônico - PJE, o licitante deverá, obrigatoriamente, apresentar tanto a certidão expedida pelo cartório distribuidor, quanto a certidão específica para processos judiciais eletrônicos.

6.4.4. No caso da empresa apresentar índice contábil de Liquidez Corrente menor que 1(um), porém positivo, é exigida obrigatoriamente a comprovação de possuir Capital Social integralizado de no mínimo 10% (dez inteiros por cento) do valor estimado da Contratação, exigência esta prevista nos parágrafos 2º e 3º, do art. 31 da Lei 8.666/93, e devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, e/ou através da apresentação do balanço Patrimonial do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da Lei Federal nº 6.404/76 e Lei Federal nº 10.406/2002.

## 6.5 – Documentos relativos à qualificação técnica:

6.5.1 – Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação através da apresentação de pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho a contento de objeto semelhante.

6.6 - Não tendo a sociedade (s) empresária (s) classificada como vencedora do certame apresentado a documentação exigida, no todo ou em parte, será esta desclassificada, podendo a ela ser aplicada as penalidades previstas na legislação que rege o procedimento, e será convocada então a sociedade (s) empresária (s) seguinte na ordem de classificação.

6.7 - A documentação, na fase pertinente, será rubricada pelo Pregoeiro, pela Equipe de Apoio e pelos representantes legais presentes e após examinada será anexada ao processo desta licitação, sendo inabilitados aqueles proponentes cuja documentação apresente irregularidades.

**6.8 - A documentação exigida para atender ao disposto nos itens 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.3 e 6.4.3, poderá ser substituída, conforme disposto no parágrafo 3º do Art. 32 da Lei nº 8.666/93, pelo Certificado de Cadastro Geral de Licitantes do Município de Juiz de Fora - CAGEL, com validade plena; conforme Decreto 7.654 de 06 de dezembro de 2002; com ramo de atividade compatível com o objeto licitado.**



6.9 – Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte (condição válida, também, para pagamento dos serviços, se for o caso):

6.9.1. se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão ser apresentados em seu nome e de acordo com seu CNPJ, ou;

6.9.2. se o licitante for a filial, todos os documentos deverão ser apresentados em seu nome e de acordo com o número do CNPJ da filial, exceto quanto à certidão Negativa de Débito junto ao INSS, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, Certidão de Débito relativo aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e CNDT;

6.9.3. se o licitante for a matriz e o fornecedor do bem ou prestadora dos serviços for a filial, os documentos deverão ser apresentados com o número de CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;

6.9.4. serão dispensados da apresentação de documentos com o número do CNPJ da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;

6.9.5. o não atendimento de qualquer exigência ou condição deste, item, implicará na inabilitação do licitante.

## **7– DOS PROCEDIMENTOS DA LICITAÇÃO**

7.1 - Aberta a Sessão, os interessados, ou seus representantes legais, entregarão ao Pregoeiro, devidamente lacrados, os envelopes nº 01 e nº 02.

7.2 - Em nenhuma hipótese serão recebidas documentação e proposta fora do prazo estabelecido neste Edital.

7.3 - Serão abertos, pelo Pregoeiro, todos os envelopes contendo as propostas de preços, ocasião em que se procederá a verificação da sua conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

7.3.1 – Havendo diferença entre o preço unitário e o seu correspondente preço global, prevalecerá o cotado em preço unitário cabendo o Pregoeiro proceder à correção no valor global.

7.3.2 - Os erros aritméticos serão corrigidos da seguinte forma:

a) Em caso de discrepância entre o preço global e o preço unitário pela multiplicação do preço unitário pela quantidade, prevalecerá o preço unitário, sendo corrigido o preço total;

b) Em caso de discrepância entre o valor por extenso e as respectivas cifras, prevalecerá o valor por extenso. Caso o proponente não aceite a correção dos erros a sua proposta será desclassificada.

7.4 - No curso da Sessão, o Pregoeiro classificará o autor da proposta de menor preço e, subsequentemente, as que contenham valores não superiores a 10% (dez por cento) da de menor preço.

7.5 - Não havendo, pelo menos 03 (três) propostas de preços escritas, nas condições fixadas no item anterior, o Pregoeiro classificará, dentre os presentes, até o máximo de 03 (três), número que poderá ser ampliado em caso de empate, as melhores propostas subsequentes, para que seus autores participem de lances verbais quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

7.6 - Para oferta de lances, o Pregoeiro convidará, individualmente, os proponentes classificados, a partir do autor da proposta de maior preço, e as demais, em ordem decrescente de valor.

7.7 - A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará na exclusão do proponente desta fase do certame, caso em que valerá para o julgamento o valor da proposta escrita.

7.8 - O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, indagados pelo Pregoeiro, os proponentes manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances.





7.9 - Dos lances ofertados não caberá retratação.

7.10 – Ao final dos lances, caso haja redução de preço, o percentual apurado entre o valor final e o valor inicial, será igualmente deduzido dos valores unitários, ou seja, de cada item.

**7.10.1 - Após aplicação do percentual de desconto, conforme item anterior, o valor total apurado poderá sofrer arredondamento, que será sempre realizado para o valor menor imediato.**

**7.10.2. Quando solicitado pelo Pregoeiro, a proponente que ofertou o melhor lance e que atenda às condições de habilitação deverá apresentar a planilha de preço adequada no prazo de até 02 (dois) dias úteis cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada a vencedora do certame, na qual o valor deverá ser igual ou menor (se for necessário arredondamento de valores) ao lance vencedor.**

7.11 - Caso não se realizem lances verbais, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar, QUANTO AO OBJETO E VALOR, e uma vez aceita a proposta dará sequência ao procedimento para análise do atendimento às condições de habilitação.

7.12 - Após a etapa anterior, o Pregoeiro procederá à abertura do envelope contendo os documentos de "HABILITAÇÃO" do proponente que apresentou a melhor proposta, para verificação do atendimento das condições de habilitação fixadas no item "6" deste Edital.

7.13 - Caso o proponente classificado em 1º (primeiro) lugar seja inabilitado, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos do Edital.

7.14 - Verificado o atendimento das exigências fixadas neste Edital, o proponente será declarado vencedor.

7.15 - Em qualquer das hipóteses anteriores, ainda poderá o Pregoeiro negociar, diretamente, com o proponente para que seja obtido preço melhor.

7.16 - Quando todas as propostas forem desclassificadas ou todos os proponentes forem inabilitados, a Administração poderá fixar aos proponentes, na forma do art. 48, § 3º da Lei n.º 8.666/93, prazo para apresentação de nova proposta ou documentação, em Sessão Pública a ser definida pelo Pregoeiro.

7.17 - Qualquer proponente, desde que presente ou devidamente representado na Sessão, poderá manifestar imediata e motivadamente, no final da mesma, a intenção de recorrer, quando lhe será concedido **prazo de 03 (três) dias** para apresentação das razões do recurso, ficando os demais proponentes, desde logo, intimados para apresentarem contra-razões, em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo daquele recorrente.

7.17.1 - Os recursos deverão ser entregues na Comissão Permanente de Licitação, em duas vias, sendo dado recibo em uma delas.

7.17.2 - Os recursos serão dirigidos ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação, por intermédio do pregoeiro, que os receberá e encaminhará devidamente instruído.

7.18- Decorrido o prazo de recurso, sem que nenhum tenha sido interposto, ou decididos os porventura interpostos, a Comissão Permanente de Licitação remeterá o processo ao dirigente da unidade requisitante, para homologação e adjudicação do objeto.



7.19 - Nessa Sessão, o Pregoeiro dará continuidade ao certame, atendendo às regras e condições fixadas neste Edital.

7.20 - A falta de manifestação imediata e motivada do proponente em interpor recurso, na Sessão, importará na DECADÊNCIA do direito e na continuidade do certame pelo Pregoeiro, atendendo às regras e condições fixadas no Edital, opinando pela adjudicação do objeto da licitação ao proponente vencedor.

7.21 - Da Sessão Pública será lavrada ata circunstanciada, assinada pelo Pregoeiro, pela Equipe de Apoio e por todos os proponentes presentes.

7.22 - É facultado ao Pregoeiro no curso do procedimento sanear falhas, fazer complementação de insuficiências ou ainda, realizar correções de caráter formal.

**7.23** – Por força dos artigos 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/06, será observado:

**7.23.1** – Como critério de desempate, será assegurada preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 05% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada;

**7.23.2** –A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar novo lance no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão;

**7.23.3** – O novo lance que porventura for manifestado respeitando o item anterior deverá ser inferior àquele considerado vencedor do certame, situação em que o objeto será adjudicado em favor da detentora deste novo lance, ou seja, a microempresa ou empresa de pequeno porte que tiver exercido seu direito nos termos do inciso I do artigo 45 da Lei Complementar nº 123/06;

**7.23.4** – Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

**7.23.5** – No caso de equivalência de valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, que se encontrem enquadradas no disposto no subitem 7.23.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

**7.23.6** – Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 7.23.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

**7.23.7** – O procedimento previsto no item 7.23 somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte. Nesse caso, em havendo empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á, obrigatoriamente, por sorteio.

7.24. Os envelopes de habilitação ou proposta dos proponentes que forem inabilitados ou desclassificados e que não forem retirados pelos mesmos, permanecerão em poder da Comissão pelo prazo de 30 (trinta) dias, sendo após esse prazo expurgados.

## **8 - DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO**

8.1 - Será considerada vencedora a proposta de **MENOR PREÇO MENSAL, de acordo com especificado no Anexo I** deste Edital.

**8.1.1. Os preços unitários ofertados pelos proponentes NÃO PODERÃO SER SUPERIORES aos preços unitários levantados pela Prefeitura de Juiz de Fora.**



8.2 - O objeto deste PREGÃO será adjudicado ao proponente cuja proposta seja considerada vencedora e que atenda as condições de habilitação.

8.3 - Se duas ou mais propostas, em absoluta igualdade de condições, ficarem empatadas, a classificação far-se-á, OBRIGATORIAMENTE, por SORTEIO, em ato público, na própria sessão, conforme disposto na Lei n.º 8.666/93, ressalvada a observância da Lei Complementar nº 123/06, quando for o caso.

## **9 - DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

9.1 - Decairá do direito de impugnar os termos do presente Edital o proponente que não apontar as falhas ou irregularidades supostamente existentes no Edital até o **2º (segundo)** dia útil que anteceder a data de realização do Pregão. Sendo intempestiva, a comunicação do suposto vício não suspenderá o curso do certame.

9.2. Decairá também do direito de impugnar, perante a Administração, os termos deste edital, aquela que, tendo-o aceito sem objeção, vier a apontar depois da abertura dos envelopes de proposta ou habilitação, falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese que não será aceita como recurso.

9.3 - A impugnação feita tempestivamente pela proponente não a impedirá de participar do processo licitatório, ao menos até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente. Acolhida a petição contra o ato convocatório será designada nova data para a realização do certame, se for o caso, sendo corrigido o ato convocatório.

## **10 - DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E ASSINATURA**

10.1 - Após a declaração do vencedor da licitação, não havendo manifestação dos proponentes quanto à interposição de recurso, o Pregoeiro opinará pela adjudicação do objeto licitado, o que posteriormente será submetido à autoridade competente.

10.2- A autoridade competente homologará o resultado da licitação ao vencedor do certame, convocando o adjudicatário a assinar o Contrato dentro do prazo de no máximo 10 (dez) dias consecutivos, a contar da data em que o mesmo for convocado para fazê-lo junto a Unidade Requisitante.

10.3 - A Administração poderá, quando o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar situação regular ou se recusar injustificadamente a assinar o Contrato, retomar a Sessão Pública e convidar os demais proponentes classificados, seguindo a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, ou revogar a licitação independentemente da cominação do Art. 81 da Lei Federal 8.666/93.

10.4 - Decorrido o prazo do item 10.3, dentro do prazo de validade da proposta, e não comparecendo à Prefeitura o proponente convocado para a assinatura do contrato, será ele havido como desistente, ficando sujeito às seguintes sanções, aplicáveis isolada ou conjuntamente:

10.4.1- Multa de 3% (três por cento) sobre o valor global de sua proposta;

10.4.2 - Impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 2 (dois) anos.

10.4.3 - A multa de que trata o item 10.4.1 deverá ser recolhida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação da decisão administrativa que a tenha aplicado, garantida a defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

## **11 – DO CONTRATO, DO PRAZO E DA FISCALIZAÇÃO/ACOMPANHAMENTO**

11.1 - O contrato regular-se-á, no que concerne a sua alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições



da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 observadas suas alterações posteriores, pelas disposições do Edital e pelos preceitos do direito público.

11.2 - O contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pela autoridade gestora da despesa a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observadas as disposições legais pertinentes.

11.3 - Farão parte integrante do contrato as condições previstas no Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

11.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

#### **11.5. Do reajuste do contrato:**

11.5.1 – O contrato poderá ter o seu valor reajustado, desde que seja observado o interregno mínimo de 01(um) ano, a contar da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 09 de maio de 2005.

11.5.2 – Para o reajuste do contrato será adotado como indicador o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 9 de maio de 2005.

11.5.3. O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da contratada, com vistas a restabelecer a equação econômico-financeira do contrato, na forma do inc. II, da alínea “d”, do art. 65, da Lei nº. 8.666/93.

11.5.4. As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como da demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato.

#### **11.6. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**11.6.1.** O acompanhamento, fiscalização, e a conferência do objeto, serão realizados pelo Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS) e pelo Departamento de Apoio Diagnóstico e Terapias e Subsecretaria de Regulação (DADT/SSREG/SS) que atestarão no documento fiscal correspondente à realização dos serviços nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.

#### **12 – DAS PENALIDADES**

12.1- Os casos de inexecução do objeto deste edital, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento contratual, sujeitará o proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei 8.666/93, das quais destacam-se:

- a) advertência;
- b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor, por dia de atraso injustificado na execução do mesmo, limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual será caracterizada a inexecução total;
- c) multa compensatória no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratado;
- d) suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o Município, no prazo de até 02 (dois) anos;
- e) declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação, facultando ao contratado o pedido de reconsideração da autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vistas ao processo.



12.2. Após o devido processo legal, as penalidades serão aplicadas pela autoridade competente que deverá comunicar a Comissão Permanente de Licitação todas as ocorrências para fins de cadastramento e demais providências.

12.2.1. Entende-se por autoridade competente a gestora da despesa executada.

12.3 - Os valores das multas aplicadas previstas nos sub-itens acima poderão ser descontados dos pagamentos devidos pela Administração.

12.4. Da aplicação das penalidades definidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item 12.1, caberá recurso no prazo de (cinco) dias úteis, contados da intimação.

12.4.1. Da aplicação da penalidade definida na alínea “e” do item 12.1, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

12.5. O recurso ou pedido de reconsideração relativo às penalidades acima dispostas será dirigido à autoridade gestora da despesa, a qual decidirá o recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

12.6 - A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará na sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em Lei, cujos motivos para a referida rescisão são os previstos no Art. 78 da Lei 8.666/93.

12.7. O Município poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a legislação vigente, nos seguintes casos:

- a) por infração a qualquer de suas cláusulas;
- b) decretação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou recuperação judicial e extrajudiciais da Contratada;
- c) em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e expreso aviso ao Município;
- d) por comprovada deficiência no atendimento do objeto do contrato;
- e) mais de 2 (duas) advertências

12.8 – A autoridade gestora da despesa poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da lei 8.666/93 e suas alterações.

12.9 - A aplicação de penalidades previstas para os casos de inexecução do objeto, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado, inadimplemento contratual e demais condutas ilícitas será de competência da autoridade gestora da despesa, nos termos do § 3º, do art. 87, da Lei nº 8.666/93.

12.10. Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor total da proposta aos licitantes que derem causa a tumulto durante a sessão pública de licitação ou ao retardamento dos trabalhos em razão de comportamento inadequado e atitudes injustificadas e infundadas de seus representantes.

## **13 - DAS OBRIGAÇÕES**

### **13.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

**13.1.1.** A contratada deverá garantir o cumprimento do contrato na sua integralidade.

**13.1.2.** Recolher todos os tributos;

**13.1.3.** Fornecer o objeto, conforme preços, prazos e forma estipulados na proposta;



**13.1.4.** Fornecer serviço de boa qualidade, dentro dos padrões exigidos, responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, seja, pelo fornecimento inadequado e não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento da execução pelos prepostos da Administração Municipal;

**13.1.5.** Ser responsável integralmente pelos atos de seus empregados que possam vir a causar danos à Administração Municipal ou a terceiros;

**13.1.6.** Comunicar, imediatamente, ao Departamento de Execução da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS), por escrito, quando for o caso, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

**13.1.7.** Arcar com o pagamento de todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários, securitários e outros advindos da execução do objeto, de forma a eximir a Secretaria de Saúde de quaisquer ônus e responsabilidades;

**13.1.8.** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **13.2. DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE SAÚDE:**

**13.2.1.** Acompanhar e conferir a execução do serviço, embora a empresa contratada seja a única e exclusiva responsável pelo atendimento nas condições especificadas;

**13.2.2.** Comunicar à empresa qualquer irregularidade na execução do serviço e interromper imediatamente o fornecimento, se for o caso;

**13.2.3.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada;

**13.2.4.** Atestar o adimplemento da obrigação, desde que satisfaça às exigências editalícias;

**13.2.5.** Efetuar o pagamento à empresa contratada por meio de crédito em conta corrente bancária, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal eletrônica e relatório da prestação do serviço assinado pelo Departamento de Apoio Diagnóstico e Terapias.

## **14 – MODELO DE ATENDIMENTO, ROTEIROS, HORÁRIO, PLANO DE SUCESSÃO E OCUPAÇÃO, INFRAESTRUTURA, TELEFONIA E TECNOLOGIA E PLANOS DE CONTINGÊNCIA**

### **14.1. MODELO DE ATENDIMENTO**

**14.1.1. 40 unidades/turno PA Tipo I** - Essa PA utilizará operador de atendimento, de 06 horas de carga horária;

**14.1.2. 02 unidade/turno PA Tipo II** - Essa PA utilizará supervisor de 06 horas de carga horária.



Tipo	Estimativa/ Mês	Memória
Ativo (2 ligações)	39.600	700 encaminhamentos/dia (UBS's) 200 encaminhamentos/dia DERL e Pam Total: 900 encaminhamentos/dia ou 19.800 encaminhamentos/mês
Ativo 2 SMS's ou Whatsapp		
Receptivo (0800) (Busca de Informação)	5.940	Estima-se que 30% dos usuários encaminhados entrarão em contato buscando informação (19.800 x 0,3 = 5.940)
Receptivo (0800) (Pedido de Cancelamento)	1.980	Estima-se que 10% dos usuários agendados solicitarão cancelamento (19.800 x 0,1 = 1.980)
<b>Total de Contatos Mês</b>	<b>47.520</b>	

### 14.1.3. Teleatendimento Receptivo

Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- Atendimento das ligações dirigidas;
- Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento;
- Registro e encaminhamento de solicitações (tratadas pela central de atendimento);
- Pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela Contratante, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento;
- Retorno ao usuário por meio de serviço de torpedo SMS;
- Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da Contratante recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução;
- Realização de ligações ativas para confirmação da presença do usuário ao local onde será prestado o serviço público por ele requisitado e previamente agendado, bem como para informar soluções respondidas pelos Contratantes, cujas respostas não puderam ser prestadas no momento do atendimento, tendo em vista o disposto no item acima.
- Para todos os serviços a serem prestados aos usuários, especialmente para cancelamento de consultas, disponibilização de 0800.

**14.1.3.1.** O serviço de atendimento receptivo eletrônico deverá ser atendido pela URA (Unidade e Resposta Audível).

**14.1.3.2.** O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 02 (dois) níveis de serviços, ou seja:

**14.1.3.2.1. Primeiro Nível:** serviço realizado pelos operadores por meio de consultas ao sistema de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis na Central de Atendimento (scripts e respostas padronizadas);

**14.1.3.2.2. Segundo Nível:** serviço a ser realizado por técnicos da Contratante, com finalidade de tratar as dúvidas decorrentes da incompletude ou ambiguidade de dados essenciais ao atendimento da demanda do cidadão. Tais dúvidas somente serão encaminhadas para a operação, sendo registradas por meio do Sistema de Registro de Atendimento e encaminhadas, via e-mail ao setor designado pela Contratante.

### 14.1.4. Teleatendimento Ativo

Ligações realizadas pela Contratada, autorizadas pela Contratante, com a finalidade de:



- a) Responder ao usuário questionamentos/reclamações;
- b) Uma demanda pendente, decorrente de dúvidas esclarecidas pelo Segundo Nível;
- c) Confirmar/remarcar eventuais atendimentos agendados;
- d) Para os casos de atendimentos agendados, realizar 2 (dois) contatos. O primeiro para informar da marcação e o segundo para alertar o usuário, de 48 a 72 horas antes da data do agendamento, buscando reduzir o absenteísmo.
- e) Encaminhar duas mensagens (SMS ou Whatsapp), sendo que a primeira deverá conter informações sobre a marcação (data, horário, local, chave e médico) e a segunda alertando sobre a marcação.
- f) Atender interesses da Contratante de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, campanhas, alertas referentes aos projetos e programas da Secretaria de Saúde do Município de Juiz de Fora);
- g) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre os serviços ofertados pela Secretaria de Saúde ou contratados/contratualizados, inclusive o serviço de teleatendimento;
- h) Divulgar os resultados das pesquisas realizadas;
- i) Realizar ação de atualização cadastral.

**14.1.4.1.** Deverão ser utilizadas soluções tecnológicas (inclusos os respectivos hardwares e discadores) capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada operador livres nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminando assim tempos gastos com espera e discagem manual.

**14.1.4.2.** Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas e atividades ativas de acordo com as necessidades da Contratante.

**14.1.4.3.** A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa da operação.

## **14.2. ROTEIROS DE ATENDIMENTO (SCRIPT)**

14.2.1. Será responsabilidade da Contratada o levantamento dos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento Telefônico, os quais serão homologados pela Contratante.

14.2.2. A Contratada deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a Contratante para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento;

14.2.3. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

14.2.4. Após as discussões, a Contratada elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à Contratante para análise e validação das Unidades Administrativas responsáveis pelos serviços públicos objeto da informação. Após validados os roteiros de atendimento, a Contratante reenviá-los-á para a Contratada, que deverá disponibilizá-los aos seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

### **14.2.5. Metodologia**

Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração e implementação de procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento seguirão a seguinte metodologia:

- a) Elaboração de Projeto;
- b) Definição de cronograma;
- c) Definição dos Processos de Atendimento;
- d) Processo de Modelagem;
- e) Validação da informação;





- f) Alimentação da Base de Dados;
- g) Treinamento no script modelado.

### **14.3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

- a) URA 24 horas: Para informações básicas, tais como, horário de atendimento, informativos e avisos determinados pela contratada;
- b) URA TRIAGEM: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira;
- c) ATENDIMENTO RECEPTIVO: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira;
- d) ATENDIMENTO ATIVO: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira.

### **14.4. PLANO DE SUCESSÃO**

A Contratada deverá apresentar **Plano de Sucessão Inicial e Final**, conforme abaixo descrito:

**14.4.1. O Plano de Sucessão Inicial** consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

14.4.1.1. Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. Na necessidade de prorrogação do prazo, deverá ser notificada a contratante, com antecedência máxima de 10 dias do prazo determinado, para análise para prorrogação do prazo, não superior a 30 dias, sob pena das sanções de descumprimento contratual.

14.4.1.2. Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);

14.4.1.3. Plano de Integração de Portadores de Necessidades Especiais;

14.4.1.4. Plano de Remuneração dos Empregados – dentro dos padrões das associações de classe ou assemelhadas.

**14.4.2. O Plano de Sucessão Final** deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

14.4.2.1. Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;

14.4.2.2. Detalhamento dos serviços presentes na central de atendimento;

14.4.2.3. Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;

14.4.2.4. Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados;

14.4.2.5. Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 06 (seis) últimos meses da operação, tais como: número de ligações recebidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores.

### **14.5. PLANO DE OCUPAÇÃO**

14.5.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infra-estrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo máximo acordado, observando o perfil dos profissionais e considerando, com prioridade, sua experiência na função.

14.5.2. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da Contratante, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

14.5.3. A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar, obrigatoriamente as funções de Operadores, Supervisores, para a contratante, além de Analista de Qualidade, Analista de Tráfego, coordenadores e gerentes e funções inerentes a empresas com esta finalidade fim, por conta da empresa.



14.5.4. O número das Posições de Atendimento ficará por conta da contratada, desde que atenda à demanda contratada, com qualidade e pontualidade. A contratante poderá fiscalizar e exigir adequações, caso seja identificado deficiência na prestação dos serviços.

14.5.5. A ocupação das PA's será determinada pela Contratante, de acordo com a demanda de serviços, utilizando Posições de Atendimento de 06 (seis) horas.

14.5.6. A Contratante deverá informar à Contratada o quantitativo e as escalas dos Tipos de Posições de Atendimentos de acordo com as demandas que entender necessárias.

## **14.6. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **14.6.1. Instalações Físicas**

14.6.1.1. As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.

14.6.1.2. A Contratada será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

14.6.1.3. O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários adequadas à prestação do serviço e a acomodação dos funcionários, e estará sujeito a vistoria e aprovação prévia da Contratante.

14.6.1.4. Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da Contratada, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas aos usuários dos serviços públicos e/ou administrativos, deverão ser totalmente restritos.

14.6.1.5. O acesso às demais instalações físicas da Contratada onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas.

14.6.1.6. A Contratada deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes devidamente mobiliados, a saber:

a) Site de operação: ambiente físico atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu Anexo II, constando de:

b) Mobiliário, constituído de: cadeiras com ajustes do encosto e altura do assento; mesas com apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independente, descanso para os pés flexíveis e Posições de Atendimento instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico;

c) Fones de cabeça que atendam às normas em vigor;

d) Cabos de interligação fone/amplificador flexíveis tipo chato, devendo ter 2000 mm de comprimento, sendo parte deste tamanho espiralado (80 mm) e tendo uma proteção (recapeamento) especial nas 2 (duas) extremidades (Fones e Amplificadores), de maneira a torná-los mais resistentes;

e) Amplificadores que possuam reostato para controle de volume de recepção; recepção independente de transmissão; tecla de sigilo para monitorização de chamadas com led sinalizador que indique o uso do sigilo (que interrompa apenas a transmissão); nível de ruído transmitido ao operador, através da cápsula recepção, não superior ao limite de 85 dB (A); peso máximo de 150g para os conjuntos compostos de fone, conector/amplificador e cabo;



- f) Microcomputadores, monitores de vídeo LCD, teclados e mouses ópticos, sendo que o hardware deverá ter configurações e especificações mínimas de qualidade ao atendimento e ao seu funcionamento;
- g) Sala de descompressão: equipada com sofás, mesas com cadeiras para refeições, fornos de microondas, geladeiras e bebedouros;
- h) Banheiros: com instalações para Portadores de Necessidades Especiais - PNE;
- i) Sala para reunião: equipada com mesa para, no mínimo, 20 (vinte) posições e cadeiras, um microcomputador com acesso à internet, data show ligado ao microcomputador e sistema de sonorização com mínimo de duas acústicas caixas que consigam propiciar áudio para todo o ambiente;
- j) Disponibilização de número para que a Contratante possua fluidez nos contatos com a empresa;
- k) Deverão ser disponibilizadas Posições de Atendimento a serem utilizadas pela Contratante para monitoramento e acompanhamento da operação.

14.6.1.8. A Contratada deverá atender às seguintes exigências:

- a) O sistema de controle de acesso físico deverá ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar os acessos das pessoas às instalações;
- b) Prover recursos de fiscalização de forma a impedir a entrada e uso de telefones móveis (celulares e/ou rádio), câmeras fotográficas, gravadores e outros equipamentos que permitam a captura de imagens ou gravação de sons;
- c) Para acesso de visitantes ao ambiente da central de atendimento reservado ao contrato, deverá haver prévia autorização dos colaboradores da Contratante responsáveis pela gestão da operação, bem como o registro dos dados pessoais do visitante.

**14.6.2.** A Contratada deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, móveis, acústica, ventilação, iluminação e higiene), que atenda as normas técnicas e requisitos legais.

## **14.7. TELEFONIA E TECNOLOGIA**

**14.7.1.** A contratação dos serviços de telecomunicação inclusive links de voz será de responsabilidade da Contratada e deverão estar de acordo com as normativas vigentes.

**14.7.2.** O PABX IP será de responsabilidade da Contratada.

**14.7.3.** Características do PABX IP:

14.7.3.1. O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, headsets, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA, Discador Automático, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI e documentação técnica.

14.7.3.2. O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos.

14.7.3.3. O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN.

14.7.3.4. Deverá ser baseado em processador Intel ou similar.



14.7.3.5. O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis.

14.7.3.6. O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos através do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface e poderão ser acessados pela contratante dos órgãos.

14.7.3.7. O equipamento de telefone deverá compor de toda a tecnologia a garantir o bom funcionamento e a integridade das operações.

#### **14.7.4. Unidade de Resposta Audível (URA)**

14.7.4.1. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da Contratante.

14.7.4.2. A URA deve permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o atendente.

14.7.4.3. A opção de contatar o atendente constará de todas as subdivisões da URA.

14.7.4.4. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante, essas alterações devem ser realizadas em até 2 dias úteis a partir da solicitação da Contratante.

14.7.4.5. As principais características que a URA deverão possuir integração com base de dados, especificação e alteração de serviços de URA pela Contratante.

14.7.4.6. Os scripts (árvore de voz) de navegação da URA e a integração CTI com outros sistemas deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela Contratada, sempre que solicitado pela contratante, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso.

14.7.4.7. Permitir acesso remoto às tarefas de operação/configuração/supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma.

14.7.4.8. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.

14.7.4.9. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

14.7.4.10. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- a) Quantidade de ligações recebidas;
- b) Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
- c) Tempo médio de navegação.

14.7.4.11. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.

14.7.4.12. As gravações de mensagens serão de responsabilidade da Contratada as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da Contratante.

#### **14.7.5. Software do Supervisor/Monitor**



14.7.5.1 O Software do Supervisor e Monitor é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os recursos necessários ao monitoramento dos operadores, em consonância com os procedimentos da contratada, bem como para as ações necessárias para o atendimento das demandas dos operadores e dos usuários da Rede SUS, sempre em concordância com o que se preconiza em empresas com esta finalidade.

**14.7.6.** Modelos de Relatórios (obrigatórios para a contratante, ficando em caráter facultativo os de interesse para a empresa):

- a) Quantitativo de chamadas efetivadas por agente;
- b) Quantitativo de chamadas Realizadas por agente;
- c) Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d) Eventos Por agente;
- e) Transferências por serviço;
- f) Listas chamadas abandonadas;
- g) Listas chamadas atendidas;
- h) Relatório de chamadas Callback;
- i) Estatística de chamadas na URA.

**14.7.7.** Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre operadores de teleatendimento e clientes e de mensagens deixadas pelos clientes. A Contratada deverá gravar, eletronicamente e diariamente todas as chamadas atendidas por Operador de teleatendimento, a mantendo pelo prazo mínimo de 90 dias.

## **14.8. PLANOS DE CONTINGÊNCIA**

**14.8.1.** É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é exigido que a Contratada providencie e disponibilize planos de contingência para quaisquer situações que impossibilitem a prestação dos serviços para a população, sem ônus para a contratante. Os prazos para apresentação dos planos de contingência devem ser acordados, imediatamente se necessários, com a contratante e submetidos a aprovação, sob pena de descumprimento de contrato.

**14.8.2.** Durante o período de contingência, a Contratada deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a Contratante.

## **15 - DO PAGAMENTO**

**15.1.** O pagamento será em até 30 (trinta) dias e efetuado pelo Departamento de Execução Orçamentária e Financeira/SSOF da SS, creditado em favor da contratada, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta (conforme modelo descrito abaixo), em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá posteriormente à data de apresentação da competente nota fiscal eletrônica/fatura, junto ao Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS).

**BANCO:** ..... **AGÊNCIA:** ..... **CONTA CORRENTE:** ..... **LOCALIDADE:** .....

**15.2.** As notas fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país.

**15.3.** Para efeito de cada pagamento a nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada da autorização de uso da nota fiscal eletrônica.

**15.4.** No caso da não apresentação da documentação de que trata o item 15.3 ou estando o objeto em desacordo com as especificações e demais exigências do contrato, fica a SS autorizada a efetuar o pagamento, em sua integralidade, somente quando forem processadas as alterações e retificações determinadas, sem prejuízo da aplicação, à contratada, das penalidades previstas.



**15.5.** A SS poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pela contratada, por força da contratação.

**15.6.** Quando ocorrer a situação prevista no subitem 15.5, não correrá juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

**15.7.** Os documentos de cobrança deverão ser corretamente emitidos e no caso de incorreções serão devolvidos sendo que o prazo para o pagamento contar-se-á da data de reapresentação da nota fiscal eletrônica/fatura.

**15.8.** O ISSQN, se devido, será recolhido, na forma do Código Tributário Municipal vigente, Lei nº 10.354, de 17.12.2002, e da Lei 10.630 de 30.12.03, caso não haja comprovação do recolhimento junto ao Município sede da contratada.

**15.9.** A retenção de ISSQN será no percentual de 5%, nos termos da Lei nº 10.630/03 e suas alterações, sendo o ISS devido no local do estabelecimento prestador. Observação importante: Caso a empresa seja do SIMPLES NACIONAL, a mesma deverá informar a alíquota que está enquadrada de acordo com sua receita bruta para efeito de retenção do ISSQN (Resolução CGSN nº 51/08). Caso não informe a alíquota na Nota Fiscal de Prestação de Serviço, a Prefeitura de Juiz de Fora, deverá reter o imposto com base na maior alíquota do Simples Nacional.

**15.10.** A retenção do Imposto de Renda na Fonte e da Contribuição Previdenciária será feita em conformidade com o disposto nas Instruções Normativas/Manuais disponibilizados no site da PJJ na página do Controle Interno: link: [http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle\\_interno/legislacao.php](http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle_interno/legislacao.php).

## **16- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1 - Nenhuma indenização será devida aos proponentes por apresentarem documentação e/ ou elaborarem proposta relativa ao presente PREGÃO.

16.2 - 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.

16.3 - O resultado desta licitação será lavrado em Ata, a qual será assinada pelo Pregoeiro, Equipe de Apoio e representantes dos proponentes.

16.4 - Recomenda-se aos proponentes que estejam no local marcado, com antecedência de 30 (trinta) minutos do horário previsto.

16.5 - Esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital poderão ser obtidos junto a CPL/PJJ através do e-mail: [pregaopresencial@pjf.mg.gov.br](mailto:pregaopresencial@pjf.mg.gov.br) ou pelo fax (32)3690-8184, nos dias úteis no horário das 15 às 17 horas.

16.6 - O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

16.7 - No interesse da Administração, sem que caiba às participantes qualquer recurso ou indenização, poderá a licitação ter:

- a) adiada sua abertura;
- b) alterado o Edital, com fixação de novo prazo para a realização da licitação.

16.8 - Os casos omissos relativos à aplicabilidade do presente Edital serão sanados pela CPL/PJJ obedecida a legislação vigente.

16.9 - Serão consideradas desclassificadas as propostas que forem incompatíveis com os requisitos e condições fixadas neste Edital.

16.10 - Para dirimir quaisquer questões decorrentes do procedimento licitatório, elegem as partes o Foro da cidade de Juiz de Fora/MG, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

16.11- Fazem parte deste Edital os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência e Valor Estimado.

Anexo II – Modelo de Credenciamento.

Anexo III – Modelo da Proposta Comercial.

Anexo IV - Modelo de Declaração de Microempresa (ME) ou de Empresa de Pequeno Porte (EPP).

Anexo V - Modelo de Declaração de Habilitação e Pleno Conhecimento.

Anexo VI - Modelo de Declaração de Empregador Pessoa Jurídica.

Anexo VII – Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo.

Anexo VIII – Minuta de Contrato.

*Comissão Permanente de Licitação*



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA E VALOR ESTIMADO**

**1. ENTE REQUISITANTE**

**1.1.** Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS) e Departamento de Apoio, Diagnóstico e Terapias/Subsecretaria de Regulação/Secretaria de Saúde (DADT/SSREG/SS).

**2. OBJETO**

**2.1.** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica para agendamento de procedimentos ambulatoriais aos usuários SUS, disponibilizando instalações físicas; mobiliário; pessoal; treinamento; telefonia; equipamentos; aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme especificação técnica e condições comerciais, descritos e especificados neste documento.

**3. JUSTIFICATIVA**

**3.1.** O grande desafio na administração pública atualmente é assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços. Nesse arcabouço, as informações disponibilizadas ao usuário sobre serviços essenciais, tais como o objeto deste termo de referência, constitui-se como estratégia da efetividade das políticas de saúde pública. Em face das limitações do serviço próprio, hoje existente, a presente contratação visa facilitar a condição dos usuários do Sistema Único de Saúde quando de suas necessidades de agendamento de consultas especializadas, substituindo o serviço hoje prestado (por estrutura própria e limitada) promovendo aos usuários a comodidade de agendar seus procedimentos via telefone e avisar sobre desistência de consulta, reagendamentos e avisos de marcação, garantindo assertividade e excelência no atendimento ao cidadão, além de propiciar fácil acesso às informações ao cidadão.

**4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

**4.1.** Este projeto será regido, dentre outras legislações correlatas, especialmente pela Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, e aplicando-se, subsidiariamente, a Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações posteriores, e demais normas pertinentes, bem como pelas condições estabelecidas no presente Edital.

**5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E VETOS PARA PARTICIPAÇÃO**

**5.1.** Poderão participar da presente licitação, pessoas jurídicas legalmente autorizadas a atuarem no ramo pertinente ao objeto da licitação, que atendam a todas as exigências contidas neste Edital.

**5.2.** Não poderão participar da presente licitação as empresas que:

**5.2.1.** Encontrarem-se em situação de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou empresas estrangeiras que não funcionem no País.

**5.2.2.** Estiverem suspensas para licitar e contratar com a Administração Pública Municipal.

**5.2.3.** Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.





5.2.4. Possuam como diretores, responsáveis técnicos ou sócios, servidor, empregado ou ocupante de cargo comissionado da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora.

5.3. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

5.4. Cada licitante apresentará uma só proposta de acordo com as exigências do edital.

5.5. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

5.6. A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas no Edital.

## 6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Programa de Trabalho: 10.301.0003.2276.2001

Natureza de Despesa: 33.90.39

Fonte: 0155.600.200

## 7. MODELO DE ATENDIMENTO

7.1. **40 unidades/turno PA Tipo I** - Essa PA utilizará operador de atendimento, de 06 horas de carga horária;

7.2. **02 unidade/turno PA Tipo II** - Essa PA utilizará supervisor de 06 horas de carga horária.

<b>Tipo</b>	<b>Estimativa/ Mês</b>	<b>Memória</b>
Ativo (2 ligações)	39.600	700 encaminhamentos/dia (UBS's) 200 encaminhamentos/dia DERL e Pam Total: 900 encaminhamentos/dia ou 19.800 encaminhamentos/mês
Ativo 2 SMS's ou Whatsapp		
Receptivo (0800) (Busca de Informação)	5.940	Estima-se que 30% dos usuários encaminhados entrarão em contato buscando informação (19.800 x 0,3 = 5.940)
Receptivo (0800) (Pedido de Cancelamento)	1.980	Estima-se que 10% dos usuários agendados solicitarão cancelamento (19.800 x 0,1 = 1.980)
<b>Total de Contatos Mês</b>	<b>47.520</b>	

### 7.1. Teleatendimento Receptivo

Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- Atendimento das ligações dirigidas;
- Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento;
- Registro e encaminhamento de solicitações (tratadas pela central de atendimento);
- Pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela Contratante, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento;
- Retorno ao usuário por meio de serviço de torpedo SMS;



- f) Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da Contratante recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução;
- g) Realização de ligações ativas para confirmação da presença do usuário ao local onde será prestado o serviço público por ele requisitado e previamente agendado, bem como para informar soluções respondidas pelos Contratantes, cujas respostas não puderam ser prestadas no momento do atendimento, tendo em vista o disposto no item acima.
- h) Para todos os serviços a serem prestados aos usuários, especialmente para cancelamento de consultas, disponibilização de 0800.

**7.1.1.** O serviço de atendimento receptivo eletrônico deverá ser atendido pela URA (Unidade e Resposta Audível).

**7.1.2.** O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 02 (dois) níveis de serviços, ou seja:

**7.1.2.1. Primeiro Nível:** serviço realizado pelos operadores por meio de consultas ao sistema de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis na Central de Atendimento (scripts e respostas padronizadas);

**7.1.2.2. Segundo Nível:** serviço a ser realizado por técnicos da Contratante, com finalidade de tratar as dúvidas decorrentes da incompletude ou ambiguidade de dados essenciais ao atendimento da demanda do cidadão. Tais dúvidas somente serão encaminhadas para a operação, sendo registradas por meio do Sistema de Registro de Atendimento e encaminhadas, via e-mail ao setor designado pela Contratante.

## **7.2. Teleatendimento Ativo**

Ligações realizadas pela Contratada, autorizadas pela Contratante, com a finalidade de:

- a) Responder ao usuário questionamentos/reclamações;
- b) Uma demanda pendente, decorrente de dúvidas esclarecidas pelo Segundo Nível;
- c) Confirmar/remarcar eventuais atendimentos agendados;
- d) Para os casos de atendimentos agendados, realizar 2 (dois) contatos. O primeiro para informar da marcação e o segundo para alertar o usuário, de 48 a 72 horas antes da data do agendamento, buscando reduzir o absenteísmo.
- e) Encaminhar duas mensagens (SMS ou Whatsapp), sendo que a primeira deverá conter informações sobre a marcação (data, horário, local, chave e médico) e a segunda alertando sobre a marcação.
- f) Atender interesses da Contratante de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, campanhas, alertas referentes aos projetos e programas da Secretaria de Saúde do Município de Juiz de Fora;
- g) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre os serviços ofertados pela Secretaria de Saúde ou contratados/contratualizados, inclusive o serviço de teleatendimento;
- h) Divulgar os resultados das pesquisas realizadas;
- i) Realizar ação de atualização cadastral.

**7.2.1.** Deverão ser utilizadas soluções tecnológicas (inclusos os respectivos hardwares e discadores) capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada operador livres nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminando assim tempos gastos com espera e discagem manual.

**7.2.2.** Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas e atividades ativas de acordo com as necessidades da Contratante.

**7.2.3.** A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa da operação.



## **8. ROTEIROS DE ATENDIMENTO (SCRIPT)**

8.1. Será responsabilidade da Contratada o levantamento dos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento Telefônico, os quais serão homologados pela Contratante.

8.2. A Contratada deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a Contratante para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento;

8.3. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

8.4. Após as discussões, a Contratada elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à Contratante para análise e validação das Unidades Administrativas responsáveis pelos serviços públicos objeto da informação. Após validados os roteiros de atendimento, a Contratante reenviá-los-á para a Contratada, que deverá disponibilizá-los aos seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

### **8.5. Metodologia**

Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração e implementação de procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento seguirão a seguinte metodologia:

- a) Elaboração de Projeto;
- b) Definição de cronograma;
- c) Definição dos Processos de Atendimento;
- d) Processo de Modelagem;
- e) Validação da informação;
- f) Alimentação da Base de Dados;
- g) Treinamento no script modelado.

## **9. HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

- a) URA 24 horas: Para informações básicas, tais como, horário de atendimento, informativos e avisos determinados pela contratada;
- b) URA TRIAGEM: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira;
- c) ATENDIMENTO RECEPTIVO: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira;
- d) ATENDIMENTO ATIVO: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira.

## **10. PLANO DE SUCESSÃO**

A Contratada deverá apresentar **Plano de Sucessão Inicial e Final**, conforme abaixo descrito:

**10.1. O Plano de Sucessão Inicial** consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

10.1.1. Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. Na necessidade de prorrogação do prazo, deverá ser notificada a contratante, com antecedência máxima de 10 dias do prazo determinado, para análise para prorrogação do prazo, não superior a 30 dias, sob pena das sanções de descumprimento contratual.

10.1.2. Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);

10.1.3. Plano de Integração de Portadores de Necessidades Especiais;



10.1.4. Plano de Remuneração dos Empregados – dentro dos padrões das associações de classe ou assemelhadas.

**10.2. O Plano de Sucessão Final** deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

10.2.1. Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;

10.2.2. Detalhamento dos serviços presentes na central de atendimento;

10.2.3. Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;

10.2.4. Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados;

10.2.5. Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 06 (seis) últimos meses da operação, tais como: número de ligações recebidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores.

## **11. PLANO DE OCUPAÇÃO**

11.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infra-estrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo máximo acordado, observando o perfil dos profissionais e considerando, com prioridade, sua experiência na função.

11.2. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da Contratante, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

11.3. A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar, obrigatoriamente as funções de Operadores, Supervisores, para a contratante, além de Analista de Qualidade, Analista de Tráfego, coordenadores e gerentes e funções inerentes a empresas com esta finalidade fim, por conta da empresa.

11.4. O número das Posições de Atendimento ficará por conta da contratada, desde que atenda à demanda contratada, com qualidade e pontualidade. A contratante poderá fiscalizar e exigir adequações, caso seja identificado deficiência na prestação dos serviços.

11.5. A ocupação das PA's será determinada pela Contratante, de acordo com a demanda de serviços, utilizando Posições de Atendimento de 06 (seis) horas.

11.6. A Contratante deverá informar à Contratada o quantitativo e as escalas dos Tipos de Posições de Atendimentos de acordo com as demandas que entender necessárias.

## **12. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **12.1. Instalações Físicas**

12.1.1. As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.

12.1.2. A Contratada será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

12.1.3. O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários adequadas à prestação do serviço e a acomodação dos funcionários, e estará sujeito a vistoria e aprovação prévia da Contratante.



12.1.4. Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da Contratada, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas aos usuários dos serviços públicos e/ou administrativos, deverão ser totalmente restritos.

12.1.5. O acesso às demais instalações físicas da Contratada onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas.

12.1.6. A Contratada deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes devidamente mobiliados, a saber:

a) Site de operação: ambiente físico atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu Anexo II, constando de:

b) Mobiliário, constituído de: cadeiras com ajustes do encosto e altura do assento; mesas com apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independente, descanso para os pés flexíveis e Posições de Atendimento instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico;

c) Fones de cabeça que atendam às normas em vigor;

d) Cabos de interligação fone/amplificador flexíveis tipo chato, devendo ter 2000 mm de comprimento, sendo parte deste tamanho espiralado (80 mm) e tendo uma proteção (recapeamento) especial nas 2 (duas) extremidades (Fones e Amplificadores), de maneira a torná-los mais resistentes;

e) Amplificadores que possuam reostato para controle de volume de recepção; recepção independente de transmissão; tecla de sigilo para monitorização de chamadas com led sinalizador que indique o uso do sigilo (que interrompa apenas a transmissão); nível de ruído transmitido ao operador, através da cápsula recepção, não superior ao limite de 85 dB (A); peso máximo de 150g para os conjuntos compostos de fone, conector/amplificador e cabo;

f) Microcomputadores, monitores de vídeo LCD, teclados e mouses ópticos, sendo que o hardware deverá ter configurações e especificações mínimas de qualidade ao atendimento e ao seu funcionamento;

g) Sala de descompressão: equipada com sofás, mesas com cadeiras para refeições, fornos de microondas, geladeiras e bebedouros;

h) Banheiros: com instalações para Portadores de Necessidades Especiais - PNE;

i) Sala para reunião: equipada com mesa para, no mínimo, 20 (vinte) posições e cadeiras, um microcomputador com acesso à internet, data show ligado ao microcomputador e sistema de sonorização com mínimo de duas acústicas caixas que consigam propiciar áudio para todo o ambiente;

j) Disponibilização de número para que a Contratante possua fluidez nos contatos com a empresa;

k) Deverão ser disponibilizadas Posições de Atendimento a serem utilizadas pela Contratante para monitoramento e acompanhamento da operação.

12.1.8. A Contratada deverá atender às seguintes exigências:

a) O sistema de controle de acesso físico deverá ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar os acessos das pessoas às instalações;

b) Prover recursos de fiscalização de forma a impedir a entrada e uso de telefones móveis (celulares e/ou rádio), câmeras fotográficas, gravadores e outros equipamentos que permitam a captura de imagens ou gravação de sons;



c) Para acesso de visitantes ao ambiente da central de atendimento reservado ao contrato, deverá haver prévia autorização dos colaboradores da Contratante responsáveis pela gestão da operação, bem como o registro dos dados pessoais do visitante.

**12.2.** A Contratada deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, móveis, acústica, ventilação, iluminação e higiene), que atenda as normas técnicas e requisitos legais.

### **13. TELEFONIA E TECNOLOGIA**

**13.1.** A contratação dos serviços de telecomunicação inclusive links de voz será de responsabilidade da Contratada e deverão estar de acordo com as normativas vigentes.

**13.2.** O PABX IP será de responsabilidade da Contratada.

**13.3.** Características do PABX IP:

13.3.1. O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, headsets, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA, Discador Automático, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI e documentação técnica.

13.3.2. O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos.

13.3.3. O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN.

13.3.4. Deverá ser baseado em processador Intel ou similar.

13.3.5. O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis.

13.3.6. O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos através do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface e poderão ser acessados pela contratante dos órgãos.

13.3.7. O equipamento de telefone deverá compor de toda a tecnologia a garantir o bom funcionamento e a integridade das operações.

### **13.4. Unidade de Resposta Audível (URA)**

13.4.1. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da Contratante.

13.4.2. A URA deve permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o atendente.

13.4.3. A opção de contatar o atendente constará de todas as subdivisões da URA.

13.4.4. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante, essas alterações devem ser realizadas em até 2 dias úteis a partir da solicitação da Contratante.

13.4.5. As principais características que a URA deverão possuir integração com base de dados, especificação e alteração de serviços de URA pela Contratante.



13.4.6. Os scripts (árvore de voz) de navegação da URA e a integração CTI com outros sistemas deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela Contratada, sempre que solicitado pela contratante, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso.

13.4.7. Permitir acesso remoto às tarefas de operação/configuração/supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma.

13.4.8. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.

13.4.9. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

13.4.10. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- a) Quantidade de ligações recebidas;
- b) Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
- c) Tempo médio de navegação.

13.4.11. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.

13.4.12. As gravações de mensagens serão de responsabilidade da Contratada as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da Contratante.

### **13.5. Software do Supervisor/Monitor**

13.5.1 O Software do Supervisor e Monitor é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os recursos necessários ao monitoramento dos operadores, em consonância com os procedimentos da contratada, bem como para as ações necessárias para o atendimento das demandas dos operadores e dos usuários da Rede SUS, sempre em concordância com o que se preconiza em empresas com esta finalidade.

**13.6. Modelos de Relatórios (obrigatórios para a contratante, ficando em caráter facultativo os de interesse para a empresa):**

- a) Quantitativo de chamadas efetivadas por agente;
- b) Quantitativo de chamadas Realizadas por agente;
- c) Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d) Eventos Por agente;
- e) Transferências por serviço;
- f) Listas chamadas abandonadas;
- g) Listas chamadas atendidas;
- h) Relatório de chamadas Callback;
- i) Estatística de chamadas na URA.

**13.7.** Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre operadores de teleatendimento e clientes e de mensagens deixadas pelos clientes. A Contratada deverá gravar, eletronicamente e diariamente todas as chamadas atendidas por Operador de teleatendimento, a mantendo pelo prazo mínimo de 90 dias.

## **14. PLANOS DE CONTINGÊNCIA**



**14.1.** É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é exigido que a Contratada providencie e disponibilize planos de contingência para quaisquer situações que impossibilitem a prestação dos serviços para a população, sem ônus para a contratante. Os prazos para apresentação dos planos de contingência devem ser acordados, imediatamente se necessários, com a contratante e submetidos a aprovação, sob pena de descumprimento de contrato.

**14.2.** Durante o período de contingência, a Contratada deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a Contratante.

## 15. DO CUSTO

<b>Tipo</b>	<b>Estimativa/ Mês</b>	<b>Custo Estimado</b>	<b>Memória</b>
Ativo (2 ligações)	39.600	R\$ 86.756,42	700 encaminhamentos/dia (UBS's) 200 encaminhamentos/dia DERL e Pam
Ativo 2 SMS's ou Whatsapp			Total: 900 encaminhamentos/dia ou 19.800 encaminhamentos/mês
Receptivo (0800) (Busca de Informação)	5.940	R\$ 20.642,02	Estima-se que 30% dos usuários encaminhados entrarão em contato buscando informação (19.800 x 0,3 = 5.940)
Receptivo (0800) (Pedido de Cancelamento)	1.980	R\$ 34.827,04	Estima-se que de 10% dos usuários agendados solicitarão cancelamento (19.800 x 0,1 = 1.980)
<b>Total Mês</b>	<b>47.520</b>	<b>R\$ 142.225,48</b>	

**VALOR GLOBAL ESTIMADO: R\$ 1.706.705,76 (um milhão, setecentos e seis mil, setecentos e cinco reais e setenta e seis centavos)**

## 16. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS PARA HABILITAÇÃO

**16.1.** As exigências de habilitação, os critérios de aceitação das propostas e sanções por inadimplemento serão aquelas previstas no edital, nos termos da Lei nº10.520/2002 e subsidiariamente na Lei nº8.666/1993 e demais leis, portarias, deliberações que regulamentam o serviço a ser prestado.

## 17. VIGÊNCIA

**17.1.** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma do art. 57 da Lei nº 8.666/93..

## 18. DAS OBRIGAÇÕES

### 18.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

**18.1.1.** A contratada deverá garantir o cumprimento do contrato na sua integralidade.

**18.1.2.** Recolher todos os tributos;

**18.1.3.** Fornecer o objeto, conforme preços, prazos e forma estipulados na proposta;

**18.1.4.** Fornecer serviço de boa qualidade, dentro dos padrões exigidos, responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato,





seja, pelo fornecimento inadequado e não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento da execução pelos prepostos da Administração Municipal;

**18.1.5.** Ser responsável integralmente pelos atos de seus empregados que possam vir a causar danos à Administração Municipal ou a terceiros;

**18.1.6.** Comunicar, imediatamente, ao Departamento de Execução da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS), por escrito, quando for o caso, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

**18.1.7.** Arcar com o pagamento de todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários, securitários e outros advindos da execução do objeto, de forma a eximir a Secretaria de Saúde de quaisquer ônus e responsabilidades;

**18.1.8.** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **18.2. DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE SAÚDE:**

**18.2.1.** Acompanhar e conferir a execução do serviço, embora a empresa contratada seja a única e exclusiva responsável pelo atendimento nas condições especificadas;

**18.2.2.** Comunicar à empresa qualquer irregularidade na execução do serviço e interromper imediatamente o fornecimento, se for o caso;

**18.2.3.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada;

**18.2.4.** Atestar o adimplemento da obrigação, desde que satisfaça às exigências editalícias;

**18.2.5.** Efetuar o pagamento à empresa contratada por meio de crédito em conta corrente bancária, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal eletrônica e relatório da prestação do serviço assinado pelo Departamento de Apoio Diagnóstico e Terapias.

## **19. DO PAGAMENTO**

**19.1.** O pagamento será em até 30 (trinta) dias e efetuado pelo Departamento de Execução Orçamentária e Financeira/SSOF da SS, creditado em favor da contratada, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta (conforme modelo descrito abaixo), em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá posteriormente à data de apresentação da competente nota fiscal eletrônica/fatura, junto ao Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS).

**BANCO:** ..... **AGÊNCIA:** ..... **CONTA CORRENTE:** ..... **LOCALIDADE:** .....

**19.2.** As notas fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país.

**19.3.** Para efeito de cada pagamento a nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada da autorização de uso da nota fiscal eletrônica.

**19.4.** No caso da não apresentação da documentação de que trata o item 19.3 ou estando o objeto em desacordo com as especificações e demais exigências do contrato, fica a SS autorizada a efetuar o pagamento, em sua integralidade, somente quando forem processadas as alterações e retificações determinadas, sem prejuízo da aplicação, à contratada, das penalidades previstas.

**19.5.** A SS poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pela contratada, por força da contratação.



**19.6.** Quando ocorrer a situação prevista no subitem 19.5, não correrá juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

**19.7.** Os documentos de cobrança deverão ser corretamente emitidos e no caso de incorreções serão devolvidos sendo que o prazo para o pagamento contar-se-á da data de reapresentação da nota fiscal eletrônica/fatura.

**19.8.** O ISSQN, se devido, será recolhido, na forma do Código Tributário Municipal vigente, Lei nº 10.354, de 17.12.2002, e da Lei 10.630 de 30.12.03, caso não haja comprovação do recolhimento junto ao Município sede da contratada.

**19.9.** A retenção de ISSQN será no percentual de 5%, nos termos da Lei nº 10.630/03 e suas alterações, sendo o ISS devido no local do estabelecimento prestador. Observação importante: Caso a empresa seja do SIMPLES NACIONAL, a mesma deverá informar a alíquota que está enquadrada de acordo com sua receita bruta para efeito de retenção do ISSQN (Resolução CGSN nº 51/08). Caso não informe a alíquota na Nota Fiscal de Prestação de Serviço, a Prefeitura de Juiz de Fora, deverá reter o imposto com base na maior alíquota do Simples Nacional.

**19.10.** A retenção do Imposto de Renda na Fonte e da Contribuição Previdenciária será feita em conformidade com o disposto nas Instruções Normativas/Manuais disponibilizados no site da PJF na página do Controle Interno: link: [http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle\\_interno/legislacao.php](http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle_interno/legislacao.php).

## **20. DAS PENALIDADES**

20.1. Os casos de inexecução do objeto do contrato, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento contratual, sujeitará o proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei 8.666/93, das quais destacam-se:

- a) advertência;
- b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor, por dia de atraso injustificado na execução do mesmo, limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual será caracterizada a inexecução total;
- c) multa compensatória no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratado;
- d) suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o Município, no prazo de até 02 (dois) anos;
- e) declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação, facultando ao contratado o pedido de reconsideração da autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vistas ao processo.

## **21. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**21.1.** O acompanhamento, fiscalização, e a conferência do objeto, serão realizados pelo Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS) e pelo Departamento de Apoio Diagnóstico e Terapias e Subsecretaria de Regulação (DADT/SSREG/SS) que atestarão no documento fiscal correspondente à realização dos serviços nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO II**

**MODELO DE CREDENCIAMENTO**

A empresa ....., inscrita no CNPJ sob nº ....., sediada na ....., cidade de ....., estado ....., telefone(s) ....., e-mail para contato ....., neste ato representada pelo (a) Sr(a) ....., portador da cédula de identidade RG ....., residente e domiciliado na ....., inscrito no CPF sob o nº ....., detentor de amplos poderes para nomeação de representante para que lhe faça as vezes para fins licitatórios, confere-os à ....., portador da cédula de identidade RG ....., e inscrito no CPF sob o nº ....., com o fim específico de representar a outorgante perante Prefeitura de Juiz de Fora, no **Pregão Presencial nº 352/2018**, podendo assim retirar editais, propor seu credenciamento e oferta em lances verbais em nome da representada, e ainda assinar atas, contratos de fornecimento de materiais ou prestação de serviços, firmar compromissos, enfim, todos aqueles atos que se fizerem necessários para o bom e fiel cumprimento do presente mandato.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Outorgante (reconhecer firma)

\_\_\_\_\_  
Outorgado



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO III - MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL**

À  
Prefeitura de Juiz de Fora  
A/C: Sr. Pregoeiro  
Prezado Senhor,

A sociedade (s) empresária (s) ....., com sede na Rua/Av. ...., inscrita no CNPJ sob o nº ....., abaixo assinada por seu representante legal, interessada na participação do presente pregão, propõe a execução do objeto do **Pregão Presencial nº 352/2018-SS**, de acordo com a presente proposta comercial, nas seguintes condições:

<b>Tipo</b>	<b>Estimativa/ Mês</b>	<b>Custo Estimado</b>	<b>Memória</b>
Ativo (2 ligações)	39.600	R\$	700 encaminhamentos/dia (UBS's) 200 encaminhamentos/dia DERL e Pam Total: 900 encaminhamentos/dia ou 19.800 encaminhamentos/mês
Ativo 2 SMS's ou Whatsapp			
Receptivo (0800) (Busca de Informação)	5.940	R\$	Estima-se que 30% dos usuários encaminhados entrarão em contato buscando informação (19.800 x 0,3 = 5.940)
Receptivo (0800) (Pedido de Cancelamento)	1.980	R\$	Estima-se que de 10% dos usuários agendados solicitarão cancelamento (19.800 x 0,1 = 1.980)
<b>Total Mês</b>	<b>47.520</b>	<b>R\$</b>	

**Global da proposta (R\$)**

- Validade da proposta: .....
- Declaramos que estamos de acordo com os termos do edital e acatamos suas determinações, bem como, informamos que nos preços propostos estão incluídos todos os custos, fretes, impostos, obrigações, entre outros.

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo  
(representante legal)

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.

Carimbo do CNPJ



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO IV**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA (ME) OU DE EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)**

A empresa ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., por intermédio de seu representante legal Sr.(a) ....., portador do Documento de Identidade nº ....., inscrito no CPF sob o nº ..... DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos legais para qualificação como ..... **(incluir a condição da empresa: Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP))**, art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e 2006 e Lei Municipal nº 12.211/2011 e que não está sujeita a quaisquer dos impedimentos do § 4º deste artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da citada lei.

( ) Declaramos possuir restrição fiscal no(s) documento(s) de habilitação e pretendemos utilizar o prazo previsto no art. 43, § 1º da Lei Complementar nº. 123/06, para regularização, estando ciente que, do contrário, decairá o direito à contratação, estando sujeita às sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93.

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo  
(representante legal)

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO V**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO E PLENO CONHECIMENTO**

A empresa ....., inscrita no CNPJ sob nº .....,  
sediada na ....., cidade de ....., estado ....., telefone(s)  
....., e-mail para contato ....., neste ato  
representada pelo(a) Sr(a) ....., portador da Carteira de Identidade nº .....  
e do CPF nº ....., declara, sob as penas da Lei, que preenche plenamente os requisitos de  
habilitação estabelecidos no presente Edital do **Pregão Presencial nº 352/2018**, assim como tem pleno  
conhecimento do objeto licitado e anuência das exigências constantes do Edital e seus anexos.

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo  
(representante legal)

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.



**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO VI**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

....., inscrito no CNPJ nº  
....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)  
....., portador da Carteira de Identidade nº  
..... e do CPF nº ....., **DECLARA, sob as penas da Lei, em  
cumprimento ao disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição da República**, que não  
emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de  
dezesesseis anos.

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

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo  
(representante legal)

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.



**PREGÃO PRESENCIAL n° 352/2018 - SS**

**ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**

(Nome da empresa), sediada (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., por intermédio do seu representante legal o Sr.(a) ....., portador da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., **DECLARA**, sob as penas da lei, que não incorre em qualquer das condições impeditivas, especificando:

- 1 - Que não foi declarada inidônea por ato do Poder Público;
- 2 - Que não está impedida de transacionar com a Administração Pública;
- 3 - Que não foi apenada com rescisão de contrato, quer por deficiência dos serviços prestados, quer por outro motivo igualmente grave, no transcorrer dos últimos 5 (cinco) anos;
- 4 - Que não incorre nas demais condições impeditivas previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/93 consolidada pela Lei Federal nº 8.883/94.

E que, se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos oferecidos, comprometendo-se a comunicar a PREFEITURA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA a ocorrência de quaisquer fatos supervenientes impeditivos da habilitação, ou que comprometam a idoneidade da proponente, nos termos do artigo 32, parágrafo 2º, e do artigo 97 da Lei 8.666/93, e suas alterações.

.....  
(local e data)

.....  
Assinatura, qualificação e carimbo  
(representante legal)

- Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.





**PREGÃO PRESENCIAL nº 352/2018 - SS**

**ANEXO VIII - MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM ..... E A  
\_\_\_\_\_.

....., neste ato representado por seu  
....., Sr. ...., com intervenção do (a) Secretário  
(a) de ....., Sr. ...., doravante denominado  
MUNICÍPIO e a \_\_\_\_\_ estabelecida à rua  
\_\_\_\_\_ n.º \_\_\_\_\_, CNPJ nº ....., pelo seu  
representante infra-assinado Sr. ...., CPF nº ....., RG nº  
....., doravante denominada CONTRATADA, considerando o resultado do  
**Pregão Presencial nº 352/2018**, conforme consta do processo administrativo próprio nº **08594/2018**,  
firmam o presente contrato, obedecidas as disposições da Lei nº 10.520/02, Decreto Municipal nº  
7.596/2002 e subsidiariamente a Lei nº 8.666/93, e as condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 – É objeto deste instrumento **prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica para agendamento de procedimentos ambulatoriais aos usuários SUS, disponibilizando instalações físicas; mobiliário; pessoal; treinamento; telefonia; equipamentos; aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços**, conforme especificações constantes do Anexo I edital do Pregão Presencial nº 352/2018, o qual integra este termo independente de transcrição por ser de conhecimento das partes.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO**

2.1 - O presente contrato tem o valor global de R\$ ..... (.....) e mensal de R\$ ..... (.....), conforme lance vencedor registrado em Ata de Realização do Pregão, que integra o presente instrumento e que é de pleno conhecimento das partes.

2.2. O pagamento será em até 30 (trinta) dias e efetuado pelo Departamento de Execução Orçamentária e Financeira/SSOF da SS, creditado em favor da contratada, através de ordem bancária contra a entidade bancária indicada na proposta (conforme modelo descrito abaixo), em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá posteriormente à data de apresentação da competente nota fiscal eletrônica/fatura, junto ao Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS).

**BANCO: ..... AGÊNCIA: ..... CONTA CORRENTE: ..... LOCALIDADE: .....**

2.3. As notas fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país.

2.4. Para efeito de cada pagamento a nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada da autorização de uso da nota fiscal eletrônica.

2.5. No caso da não apresentação da documentação de que trata o item 2.2 ou estando o objeto em desacordo com as especificações e demais exigências do contrato, fica a SS autorizada a efetuar o pagamento, em sua integralidade, somente quando forem processadas as alterações e retificações determinadas, sem prejuízo da aplicação, à contratada, das penalidades previstas.



**2.6.** A SS poderá descontar do pagamento importâncias que, a qualquer título, lhes sejam devidas pela contratada, por força da contratação.

**2.7.** Quando ocorrer a situação prevista no subitem 2.6, não correrá juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas.

**2.8.** Os documentos de cobrança deverão ser corretamente emitidos e no caso de incorreções serão devolvidos sendo que o prazo para o pagamento contar-se-á da data de reapresentação da nota fiscal eletrônica/fatura.

**2.9.** O ISSQN, se devido, será recolhido, na forma do Código Tributário Municipal vigente, Lei nº 10.354, de 17.12.2002, e da Lei 10.630 de 30.12.03, caso não haja comprovação do recolhimento junto ao Município sede da contratada.

**2.10.** A retenção de ISSQN será no percentual de 5%, nos termos da Lei nº 10.630/03 e suas alterações, sendo o ISS devido no local do estabelecimento prestador. Observação importante: Caso a empresa seja do SIMPLES NACIONAL, a mesma deverá informar a alíquota que está enquadrada de acordo com sua receita bruta para efeito de retenção do ISSQN (Resolução CGSN nº 51/08). Caso não informe a alíquota na Nota Fiscal de Prestação de Serviço, a Prefeitura de Juiz de Fora, deverá reter o imposto com base na maior alíquota do Simples Nacional.

**2.11.** A retenção do Imposto de Renda na Fonte e da Contribuição Previdenciária será feita em conformidade com o disposto nas Instruções Normativas/Manuais disponibilizados no site da PJJ na página do Controle Interno: link: [http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle\\_interno/legislacao.php](http://pjf.mg.gov.br/subsecretarias/controle_interno/legislacao.php).

**2.12.** Dotação Orçamentária: As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da dotação nº .....

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO, DO PRAZO E DA FISCALIZAÇÃO/ACOMPANHAMENTO**

3.1 - O contrato regular-se-á, no que concerne a sua alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 observadas suas alterações posteriores, pelas disposições do Edital e pelos preceitos do direito público.

3.2 - O contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pela autoridade gestora da despesa a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observadas as disposições legais pertinentes.

3.3 - Farão parte integrante do contrato as condições previstas no Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

3.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

#### **3.5. Do reajuste do contrato:**

3.5.1 – O contrato poderá ter o seu valor reajustado, desde que seja observado o interregno mínimo de 01(um) ano, a contar da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 09 de maio de 2005.

3.5.2 – Para o reajuste do contrato será adotado como indicador o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, conforme disposto no Decreto Municipal nº 8.542, de 9 de maio de 2005.



3.5.3. O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da contratada, com vistas a restabelecer a equação econômico-financeira do contrato, na forma do inc. II, da alínea “d”, do art. 65, da Lei nº. 8.666/93.

3.5.4. As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como da demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato.

### **3.6. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**3.6.1.** O acompanhamento, fiscalização, e a conferência do objeto, serão realizados pelo Departamento de Execução Administrativa da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS) e pelo Departamento de Apoio Diagnóstico e Terapias e Subsecretaria de Regulação (DADT/SSREG/SS) que atestarão no documento fiscal correspondente à realização dos serviços nas condições exigidas, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.

## **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES**

### **4.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

**4.1.1.** A contratada deverá garantir o cumprimento do contrato na sua integralidade.

**4.1.2.** Recolher todos os tributos;

**4.1.3.** Fornecer o objeto, conforme preços, prazos e forma estipulados na proposta;

**4.1.4.** Fornecer serviço de boa qualidade, dentro dos padrões exigidos, responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, seja, pelo fornecimento inadequado e não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento da execução pelos prepostos da Administração Municipal;

**4.1.5.** Ser responsável integralmente pelos atos de seus empregados que possam vir a causar danos à Administração Municipal ou a terceiros;

**4.1.6.** Comunicar, imediatamente, ao Departamento de Execução da Atenção Primária à Saúde (DEAPS/SSAPS/SS), por escrito, quando for o caso, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

**4.1.7.** Arcar com o pagamento de todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários, securitários e outros advindos da execução do objeto, de forma a eximir a Secretaria de Saúde de quaisquer ônus e responsabilidades;

**4.1.8.** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

### **4.2. DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE SAÚDE:**

**4.2.1.** Acompanhar e conferir a execução do serviço, embora a empresa contratada seja a única e exclusiva responsável pelo atendimento nas condições especificadas;

**4.2.2.** Comunicar à empresa qualquer irregularidade na execução do serviço e interromper imediatamente o fornecimento, se for o caso;

**4.2.3.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada;



4.2.4. Atestar o adimplemento da obrigação, desde que satisfaça às exigências editalícias;

4.2.5. Efetuar o pagamento à empresa contratada por meio de crédito em conta corrente bancária, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal eletrônica e relatório da prestação do serviço assinado pelo Departamento de Apoio Diagnóstico e Terapias.

## **CLÁUSULA QUINTA - MODELO DE ATENDIMENTO, ROTEIROS, HORÁRIO, PLANO DE SUCESSÃO E OCUPAÇÃO, INFRAESTRUTURA, TELEFONIA E TECNOLOGIA E PLANOS DE CONTINGÊNCIA**

### **5.1. MODELO DE ATENDIMENTO**

5.1.1. **40 unidades/turno PA Tipo I** - Essa PA utilizará operador de atendimento, de 06 horas de carga horária;

5.1.2. **02 unidade/turno PA Tipo II** - Essa PA utilizará supervisor de 06 horas de carga horária.

<b>Tipo</b>	<b>Estimativa/ Mês</b>	<b>Memória</b>
Ativo (2 ligações)	39.600	700 encaminhamentos/dia (UBS's) 200 encaminhamentos/dia DERL e Pam Total: 900 encaminhamentos/dia ou 19.800 encaminhamentos/mês
Ativo 2 SMS's ou Whatsapp		
Receptivo (0800) (Busca de Informação)	5.940	Estima-se que 30% dos usuários encaminhados entrarão em contato buscando informação (19.800 x 0,3 = 5.940)
Receptivo (0800) (Pedido de Cancelamento)	1.980	Estima-se que 10% dos usuários agendados solicitarão cancelamento (19.800 x 0,1 = 1.980)
<b>Total de Contatos Mês</b>	<b>47.520</b>	

### **5.1.3. Teleatendimento Receptivo**

Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- Atendimento das ligações dirigidas;
- Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento;
- Registro e encaminhamento de solicitações (tratadas pela central de atendimento);
- Pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela Contratante, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento;
- Retorno ao usuário por meio de serviço de torpedo SMS;
- Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da Contratante recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução;
- Realização de ligações ativas para confirmação da presença do usuário ao local onde será prestado o serviço público por ele requisitado e previamente agendado, bem como para informar soluções respondidas pelos Contratantes, cujas respostas não puderam ser prestadas no momento do atendimento, tendo em vista o disposto no item acima.
- Para todos os serviços a serem prestados aos usuários, especialmente para cancelamento de consultas, disponibilização de 0800.



**5.1.3.1.** O serviço de atendimento receptivo eletrônico deverá ser atendido pela URA (Unidade e Resposta Audível).

**5.1.3.2.** O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 02 (dois) níveis de serviços, ou seja:

**5.1.3.2.1. Primeiro Nível:** serviço realizado pelos operadores por meio de consultas ao sistema de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis na Central de Atendimento (scripts e respostas padronizadas);

**5.1.3.2.2. Segundo Nível:** serviço a ser realizado por técnicos da Contratante, com finalidade de tratar as dúvidas decorrentes da incompletude ou ambiguidade de dados essenciais ao atendimento da demanda do cidadão. Tais dúvidas somente serão encaminhadas para a operação, sendo registradas por meio do Sistema de Registro de Atendimento e encaminhadas, via e-mail ao setor designado pela Contratante.

#### **5.1.4. Teleatendimento Ativo**

Ligações realizadas pela Contratada, autorizadas pela Contratante, com a finalidade de:

- a) Responder ao usuário questionamentos/reclamações;
- b) Uma demanda pendente, decorrente de dúvidas esclarecidas pelo Segundo Nível;
- c) Confirmar/remarcar eventuais atendimentos agendados;
- d) Para os casos de atendimentos agendados, realizar 2 (dois) contatos. O primeiro para informar da marcação e o segundo para alertar o usuário, de 48 a 72 horas antes da data do agendamento, buscando reduzir o absenteísmo.
- e) Encaminhar duas mensagens (SMS ou Whatsapp), sendo que a primeira deverá conter informações sobre a marcação (data, horário, local, chave e médico) e a segunda alertando sobre a marcação.
- f) Atender interesses da Contratante de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, campanhas, alertas referentes aos projetos e programas da Secretaria de Saúde do Município de Juiz de Fora;
- g) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre os serviços ofertados pela Secretaria de Saúde ou contratados/contratualizados, inclusive o serviço de teleatendimento;
- h) Divulgar os resultados das pesquisas realizadas;
- i) Realizar ação de atualização cadastral.

**5.1.4.1.** Deverão ser utilizadas soluções tecnológicas (inclusos os respectivos hardwares e discadores) capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada operador livres nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminando assim tempos gastos com espera e discagem manual.

**5.1.4.2.** Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas e atividades ativas de acordo com as necessidades da Contratante.

**5.1.4.3.** A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa da operação.

#### **5.2. ROTEIROS DE ATENDIMENTO (SCRIPT)**

**5.2.1.** Será responsabilidade da Contratada o levantamento dos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento Telefônico, os quais serão homologados pela Contratante.

**5.2.2.** A Contratada deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a Contratante para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento;



5.2.3. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

5.2.4. Após as discussões, a Contratada elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à Contratante para análise e validação das Unidades Administrativas responsáveis pelos serviços públicos objeto da informação. Após validados os roteiros de atendimento, a Contratante reenviá-los-á para a Contratada, que deverá disponibilizá-los aos seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

### **5.2.5. Metodologia**

Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração e implementação de procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento seguirão a seguinte metodologia:

- a) Elaboração de Projeto;
- b) Definição de cronograma;
- c) Definição dos Processos de Atendimento;
- d) Processo de Modelagem;
- e) Validação da informação;
- f) Alimentação da Base de Dados;
- g) Treinamento no script modelado.

### **5.3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

- a) URA 24 horas: Para informações básicas, tais como, horário de atendimento, informativos e avisos determinados pela contratada;
- b) URA TRIAGEM: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira;
- c) ATENDIMENTO RECEPTIVO: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira;
- d) ATENDIMENTO ATIVO: 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta feira.

### **5.4. PLANO DE SUCESSÃO**

A Contratada deverá apresentar **Plano de Sucessão Inicial e Final**, conforme abaixo descrito:

**5.4.1. O Plano de Sucessão Inicial** consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

5.4.1.1. Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. Na necessidade de prorrogação do prazo, deverá ser notificada a contratante, com antecedência máxima de 10 dias do prazo determinado, para análise para prorrogação do prazo, não superior a 30 dias, sob pena das sanções de descumprimento contratual.

5.4.1.2. Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);

5.4.1.3. Plano de Integração de Portadores de Necessidades Especiais;

5.4.1.4. Plano de Remuneração dos Empregados – dentro dos padrões das associações de classe ou assemelhadas.

**5.4.2. O Plano de Sucessão Final** deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

5.4.2.1. Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;

5.4.2.2. Detalhamento dos serviços presentes na central de atendimento;

5.4.2.3. Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;



5.4.2.4. Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados;  
5.4.2.5. Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 06 (seis) últimos meses da operação, tais como: número de ligações recebidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores.

## **5.5. PLANO DE OCUPAÇÃO**

5.5.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infra-estrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo máximo acordado, observando o perfil dos profissionais e considerando, com prioridade, sua experiência na função.

5.5.2. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da Contratante, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

5.5.3. A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar, obrigatoriamente as funções de Operadores, Supervisores, para a contratante, além de Analista de Qualidade, Analista de Tráfego, coordenadores e gerentes e funções inerentes a empresas com esta finalidade fim, por conta da empresa.

5.5.4. O número das Posições de Atendimento ficará por conta da contratada, desde que atenda à demanda contratada, com qualidade e pontualidade. A contratante poderá fiscalizar e exigir adequações, caso seja identificado deficiência na prestação dos serviços.

5.5.5. A ocupação das PA's será determinada pela Contratante, de acordo com a demanda de serviços, utilizando Posições de Atendimento de 06 (seis) horas.

5.5.6. A Contratante deverá informar à Contratada o quantitativo e as escalas dos Tipos de Posições de Atendimentos de acordo com as demandas que entender necessárias.

## **5.6. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **5.6.1. Instalações Físicas**

5.6.1.1. As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.

5.6.1.2. A Contratada será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

5.6.1.3. O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários adequadas à prestação do serviço e a acomodação dos funcionários, e estará sujeito a vistoria e aprovação prévia da Contratante.

5.6.1.4. Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da Contratada, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas aos usuários dos serviços públicos e/ou administrativos, deverão ser totalmente restritos.

5.6.1.5. O acesso às demais instalações físicas da Contratada onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas.

5.6.1.6. A Contratada deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes devidamente mobiliados, a saber:



- a) Site de operação: ambiente físico atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu Anexo II, constando de:
- b) Mobiliário, constituído de: cadeiras com ajustes do encosto e altura do assento; mesas com apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independente, descanso para os pés flexíveis e Posições de Atendimento instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico;
- c) Fones de cabeça que atendam às normas em vigor;
- d) Cabos de interligação fone/amplificador flexíveis tipo chato, devendo ter 2000 mm de comprimento, sendo parte deste tamanho espiralado (80 mm) e tendo uma proteção (recapeamento) especial nas 2 (duas) extremidades (Fones e Amplificadores), de maneira a torná-los mais resistentes;
- e) Amplificadores que possuam reostato para controle de volume de recepção; recepção independente de transmissão; tecla de sigilo para monitorização de chamadas com led sinalizador que indique o uso do sigilo (que interrompa apenas a transmissão); nível de ruído transmitido ao operador, através da cápsula recepção, não superior ao limite de 85 dB (A); peso máximo de 150g para os conjuntos compostos de fone, conector/amplificador e cabo;
- f) Microcomputadores, monitores de vídeo LCD, teclados e mouses ópticos, sendo que o hardware deverá ter configurações e especificações mínimas de qualidade ao atendimento e ao seu funcionamento;
- g) Sala de decompressão: equipada com sofás, mesas com cadeiras para refeições, fornos de microondas, geladeiras e bebedouros;
- h) Banheiros: com instalações para Portadores de Necessidades Especiais - PNE;
- i) Sala para reunião: equipada com mesa para, no mínimo, 20 (vinte) posições e cadeiras, um microcomputador com acesso à internet, data show ligado ao microcomputador e sistema de sonorização com mínimo de duas acústicas caixas que consigam propiciar áudio para todo o ambiente;
- j) Disponibilização de número para que a Contratante possua fluidez nos contatos com a empresa;
- k) Deverão ser disponibilizadas Posições de Atendimento a serem utilizadas pela Contratante para monitoramento e acompanhamento da operação.

5.6.1.8. A Contratada deverá atender às seguintes exigências:

- a) O sistema de controle de acesso físico deverá ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar os acessos das pessoas às instalações;
- b) Prover recursos de fiscalização de forma a impedir a entrada e uso de telefones móveis (celulares e/ou rádio), câmeras fotográficas, gravadores e outros equipamentos que permitam a captura de imagens ou gravação de sons;
- c) Para acesso de visitantes ao ambiente da central de atendimento reservado ao contrato, deverá haver prévia autorização dos colaboradores da Contratante responsáveis pela gestão da operação, bem como o registro dos dados pessoais do visitante.

**5.6.2.** A Contratada deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, móveis, acústica, ventilação, iluminação e higiene), que atenda as normas técnicas e requisitos legais.

## **5.7. TELEFONIA E TECNOLOGIA**





**5.7.1.** A contratação dos serviços de telecomunicação inclusive links de voz será de responsabilidade da Contratada e deverão estar de acordo com as normativas vigentes.

**5.7.2.** O PABX IP será de responsabilidade da Contratada.

**5.7.3.** Características do PABX IP:

5.7.3.1. O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, headsets, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA, Discador Automático, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI e documentação técnica.

5.7.3.2. O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos.

5.7.3.3. O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN.

5.7.3.4. Deverá ser baseado em processador Intel ou similar.

5.7.3.5. O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis.

5.7.3.6. O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos através do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface e poderão ser acessados pela contratante dos órgãos.

5.7.3.7. O equipamento de telefone deverá compor de toda a tecnologia a garantir o bom funcionamento e a integridade das operações.

**5.7.4. Unidade de Resposta Audível (URA)**

5.7.4.1. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da Contratante.

5.7.4.2. A URA deve permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o atendente.

5.7.4.3. A opção de contatar o atendente constará de todas as subdivisões da URA.

5.7.4.4. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante, essas alterações devem ser realizadas em até 2 dias úteis a partir da solicitação da Contratante.

5.7.4.5. As principais características que a URA deverão possuir integração com base de dados, especificação e alteração de serviços de URA pela Contratante.

5.7.4.6. Os scripts (árvore de voz) de navegação da URA e a integração CTI com outros sistemas deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela Contratada, sempre que solicitado pela contratante, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso.

5.7.4.7. Permitir acesso remoto às tarefas de operação/configuração/supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma.

5.7.4.8. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.



5.7.4.9. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

5.7.4.10. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- a) Quantidade de ligações recebidas;
- b) Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
- c) Tempo médio de navegação.

5.7.4.11. A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.

5.7.4.12. As gravações de mensagens serão de responsabilidade da Contratada as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da Contratante.

### **5.7.5. Software do Supervisor/Monitor**

5.7.5.1 O Software do Supervisor e Monitor é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os recursos necessários ao monitoramento dos operadores, em consonância com os procedimentos da contratada, bem como para as ações necessárias para o atendimento das demandas dos operadores e dos usuários da Rede SUS, sempre em concordância com o que se preconiza em empresas com esta finalidade.

5.7.6. Modelos de Relatórios (obrigatórios para a contratante, ficando em caráter facultativo os de interesse para a empresa):

- a) Quantitativo de chamadas efetivadas por agente;
- b) Quantitativo de chamadas Realizadas por agente;
- c) Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d) Eventos Por agente;
- e) Transferências por serviço;
- f) Listas chamadas abandonadas;
- g) Listas chamadas atendidas;
- h) Relatório de chamadas Callback;
- i) Estatística de chamadas na URA.

5.7.7. Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre operadores de teleatendimento e clientes e de mensagens deixadas pelos clientes. A Contratada deverá gravar, eletronicamente e diariamente todas as chamadas atendidas por Operador de teleatendimento, a mantendo pelo prazo mínimo de 90 dias.

### **5.8. PLANOS DE CONTINGÊNCIA**

5.8.1. É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é exigido que a Contratada providencie e disponibilize planos de contingência para quaisquer situações que impossibilitem a prestação dos serviços para a população, sem ônus para a contratante. Os prazos para apresentação dos planos de contingência devem ser acordados, imediatamente se necessários, com a contratante e submetidos a aprovação, sob pena de descumprimento de contrato.

5.8.2. Durante o período de contingência, a Contratada deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a Contratante.



## CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES

6.1- Os casos de inexecução do objeto deste Contrato, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento contratual, sujeitará o proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei 8.666/93, das quais destacam-se:

- a) advertência;
- b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor, por dia de atraso injustificado na execução do mesmo, limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual será caracterizada a inexecução total;
- c) multa compensatória no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratado;
- d) suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com o Município, no prazo de até 02 (dois) anos;
- e) declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação, facultando ao contratado o pedido de reconsideração da autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vistas ao processo.

6.2. Após o devido processo legal, as penalidades serão aplicadas pela autoridade competente que deverá comunicar a Comissão Permanente de Licitação todas as ocorrências para fins de cadastramento e demais providências.

6.2.1. Entende-se por autoridade competente a gestora da despesa executada.

6.3 - Os valores das multas aplicadas previstas nos sub-itens acima poderão ser descontados dos pagamentos devidos pela Administração.

6.4. Da aplicação das penalidades definidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item 6.1, caberá recurso no prazo de (cinco) dias úteis, contados da intimação.

6.4.1. Da aplicação da penalidade definida na alínea “e” do item 6.1, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da intimação.

6.5. O recurso ou pedido de reconsideração relativo às penalidades acima dispostas será dirigido à autoridade gestora da despesa, a qual decidirá o recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

6.6 - A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará na sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em Lei, cujos motivos para a referida rescisão são os previstos no Art. 78 da Lei 8.666/93.

6.7. O Município poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a legislação vigente, nos seguintes casos:

- a) por infração a qualquer de suas cláusulas;
- b) decretação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou recuperação judicial e extrajudiciais da Contratada;
- c) em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e expresso aviso ao Município;
- d) por comprovada deficiência no atendimento do objeto do contrato;
- e) mais de 2 (duas) advertências

6.8 – A autoridade gestora da despesa poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da lei 8.666/93 e suas alterações.



6.9 - A aplicação de penalidades previstas para os casos de inexecução do objeto, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado, inadimplemento contratual e demais condutas ilícitas será de competência da Unidade Requisitante, na pessoa da autoridade competente, gestora da despesa, nos termos do § 3º, do art. 87, da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA CESSÃO**

7.1 - A CONTRATADA somente poderá ceder, parcialmente, o objeto do contrato, mediante prévia e expressa autorização da autoridade gestora da despesa e desde que o cessionário preencha os requisitos de habilitação jurídica, financeira, técnica e fiscal consignados no ato convocatório do certame.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO FORO**

8.1 - Para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente contrato, elegem as partes o Foro da Comarca de Juiz de Fora, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim acordados, assinam este contrato os representantes das partes e as testemunhas abaixo em duas vias de igual teor;

Prefeitura de Juiz de Fora, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

**Prefeito**

**Secretário**

**EMPRESA**

Representante Legal  
Cargo

#### **Testemunha 1**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

C.P.F.: \_\_\_\_\_

#### **Testemunha 2**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

C.P.F.: \_\_\_\_\_