



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET
(enviar para e-mail: licitacao.bertioga@gmail.com)

PREGÃO PRESENCIAL N° 98/2021
AMPLA PARTICIPAÇÃO

PROCESSO N° 5882/2021

Denominação:

CNPJ n°:

Endereço:

e-mail:

Cidade

Estado:

Telefone:

Fax:

Contato:

Obtivemos, através do acesso à página www.bertioga.sp.gov.br, nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Local: _____, ____ de _____ de 2021.

Nome:

Senhor Licitante,

Visando à comunicação futura entre esta Prefeitura Municipal e sua empresa, solicitamos a Vossa Senhoria preencher o recibo de retirada do Edital e remetê-lo à Diretoria de Licitações e Compras.

A não remessa do recibo exime a Prefeitura do Município de Bertioga da comunicação, por e-mail (ou outros meios de comunicação), de eventuais esclarecimentos e retificações ocorridas no instrumento convocatório bem como de quaisquer informações adicionais, não cabendo posteriormente qualquer reclamação.

Recomendamos, ainda, consultas à www.bertioga.sp.gov.br, licitações, para eventuais comunicações e ou esclarecimentos disponibilizados acerca do processo licitatório.



**PREFEITURA DE BERTIOGA
SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO
DIRETORIA DE LICITAÇÕES E COMPRAS**

EDITAL DE PREGÃO (PRESENCIAL) Nº 98/2021 – DLC

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 5882/21

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

A sessão pública de processamento do pregão será realizada, no dia e horário abaixo indicados, na Diretoria de Licitações e Compras, situado à Rua Luiz Pereira de Campos, 901 – Vila Itapanhau – Bertioga/SP – CEP: 11250-117

Os envelopes contendo a proposta comercial e os documentos de habilitação serão recebidos no endereço acima mencionado, na sessão pública de processamento do pregão, juntamente com os documentos para o credenciamento das interessadas.

DATA DE ENTREGA DOS ENVELOPES: dia 16/12/2021 até às 13:30.

HORÁRIO DE INÍCIO DA SESSÃO: dia 16/12/2021 às 14:00

Fundamento Legal: Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/02, Lei Complementar n.º 123/2006, alterado pela Lei Complementar n.º 147/2014 e Decreto Municipal nº1122/2006



A Prefeitura de Bertioga/Secretaria de Administração e Finanças, através da Diretoria de Licitações e Compras, por seu Pregoeiro, torna público que realizará licitação na modalidade Pregão Presencial, de acordo com o disposto neste Edital.

1. OBJETO

1.1. O presente pregão tem por objeto Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município, conforme solicitação da Secretaria de Segurança e Cidadania, nos termos contidos no Anexo I – Termo de Referência.

1.2. O valor global estimado para a presente contratação é de R\$ 1.734.000,00 (hum milhão, setecentos e trinta e quatro mil reais), para o período de 12 (doze) meses.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

2.1. O objeto do presente Edital deverá ser fornecido/executado na forma e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação as empresas interessadas, do ramo de atividade pertinente ao objeto deste pregão, doravante designadas proponentes, que atenderem a todas as exigências deste edital e de seus anexos.

3.2. Será vedada a participação de:

3.2.1. Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração pública direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal;

3.2.2. Empresas suspensas temporariamente/impedidas de licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e/ou Indireta do Município de Bertioga, nos termos do inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/93 e nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/02;

3.2.3. Empresas com falência decretada;

3.2.4. Empresas das quais participe, seja a que título for, servidor público municipal de Bertioga.

4. VISITA TÉCNICA

4.1. Deverá ser efetuada visita técnica no local em que será prestado o serviço, com a finalidade de tomar pleno conhecimento do local, das condições ambientais, técnicas, do grau de dificuldades dos trabalhos e dos demais aspectos que possam influir direta ou indiretamente



na elaboração da proposta, e futuramente na execução do objeto do presente edital, da qual será fornecido Atestado de Visita Técnica, emitido pela Responsável Técnica da Secretaria de Turismo, Esporte e Cultura.

4.2. A Visita poderá ser realizada por intermédio de agendamento, devendo na data e horário marcado, a interessada comparecer à Diretoria de Licitações e Compras, sito à Rua Luiz Pereira de Campos nº 901, Paço Municipal, Centro, Bertioga.

4.2.1. Na realização da visita, solicita-se que o(s) representante (s) esteja no local com no mínimo 15 minutos de antecedência ao horário marcado, munido de credencial assinada pelo representante legal da proponente com poderes específicos para realização da visita.

4.2.2. O documento de credenciamento acima citado poderá ser, em se tratando de sócio, o “Contrato/Estatuto Social” ou, em se tratando de preposto, “Carta de Credenciamento” acompanhada do Estatuto/Contrato Social.

4.3. O agendamento para realização de visita técnica deverá ser realizado pela licitante junto a Diretoria de Licitações e Compras, através telefone (0xx13) 3319-8046;

4.4. A empresa interessada que não realizar a Visita Técnica, deverá apresentar Declaração que tem pleno conhecimento do local, das condições ambientais, técnicas, do grau de dificuldades dos trabalhos e dos demais aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução do objeto do presente edital.

5. ABERTURA DA LICITAÇÃO

5.1. No dia, horário e local designado no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública de processamento do Pregão que será conduzida por Pregoeiro e Equipe de Apoio, e realizada em conformidade com a legislação pertinente, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame, que durará no mínimo 30 (trinta) minutos, podendo ser reduzido a critério do Pregoeiro. Os interessados em participar deverão apresentar Termo de Credenciamento conforme Anexo II.

5.2. O representante deverá apresentar-se munido de: (FORA DOS ENVELOPES):

5.2.1. Documento oficial de identificação que contenha foto.

5.2.2. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor.

5.2.3. Quanto aos representantes:

a) Tratando-se de Representante Legal (sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado), instrumento constitutivo da empresa registrado na Junta Comercial, ou se tratando de sociedade simples, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

b) Tratando-se de Procurador, instrumento público de procuração ou instrumento particular assinado pelo representante legal, do qual constem poderes específicos para anuir, transigir ou renunciar a direitos em nome da empresa, bem como



praticar os demais atos pertinentes ao certame. No caso de instrumento particular, o procurador deverá apresentar instrumento constitutivo da empresa na forma da alínea “a”.

5.2.4. Declaração de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação (**Anexo III**).

5.3. Em caso de micro empresa e/ou empresa de pequeno porte e/ou microempreendedor, o empresário, para se valer dos benefícios da Lei Complementar nº 123 de 2006, deverá apresentar, juntamente com o credenciamento, em separado, no ato da entrega dos envelopes exigidos na licitação, **declaração que comprove sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte**. A licitante deverá declarar, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123 de 2006, alterada pela LC nº 147/2014, bem como que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento desta situação, conforme modelo do **Anexo IV** deste Edital.

5.3.1. O credenciamento do licitante como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) somente será procedida pelo Pregoeiro se o interessado comprovar tal situação jurídica através do seu instrumento constitutivo registrado na respectiva Junta Comercial **ou órgão competente, no qual conste a inclusão no seu nome como ME ou EPP, ou através da apresentação do comprovante de enquadramento do licitante na condição de ME ou EPP mediante declaração em instrumento próprio para essa finalidade no respectivo órgão de registro de seus atos constitutivos;**

5.3.2. A não comprovação do licitante como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) impedirá de requerer os benefícios da Lei Complementar nº 123 de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014;

5.4. As declarações deverão ser subscritas por quem detém poderes de representação da licitante (neste caso poderá ser apresentada uma declaração com validade de até 90 [noventa] dias).

5.5. Os documentos de credenciamento deverão ser apresentados fora do envelope, porém, no mesmo momento da entrega dos envelopes de habilitação e proposta.

5.6. Será admitida apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada, sendo que cada um deles poderá representar apenas uma empresa/ licitante.

5.7. Somente poderão participar da fase de lances verbais os representantes devidamente credenciados. A empresa que tenha apresentado proposta, mas não esteja com seu representante devidamente credenciado, terá sua proposta acolhida, porém ficará impedido de participar das fases de lances verbais, de negociação de preços e ficará ciente que estará renunciando a intenção de interpor recurso, enfim, deixará de representar a licitante durante a reunião de abertura dos envelopes Proposta ou Documentação relativa a este Pregão, caso em que será mantido o seu preço apresentado na proposta escrita, para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

5.8. Caso o proponente não compareça, mas envie toda a documentação necessária dentro do prazo estipulado, participará do Pregão com a proposta apresentada quando do início dos trabalhos, devendo estar ciente que estará renunciando a fase de lance, de negociação e a interposição de recursos.



5.9. Abertura dos Envelopes:

5.9.1. Os interessados deverão apresentar, até a data e horário indicado neste instrumento convocatório para recebimento da documentação e das propostas, 02 (dois) envelopes fechados e indevassáveis, contendo, em sua parte externa, além da denominação da proponente, os seguintes dizeres:

ENVELOPE 1

PREGÃO PRESENCIAL nº 98/2021-DLC (a empresa deverá mencionar o nº e ano)
PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 5882/2021
PROPOSTA COMERCIAL
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE E RESPECTIVO CNPJ

ENVELOPE 2

PREGÃO PRESENCIAL nº 98/2021-DLC (a empresa deverá mencionar o nº e ano)
PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 5882/2021
HABILITAÇÃO
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE E RESPECTIVO CNPJ

6. DA PROPOSTA

6.1. A licitante deverá apresentar sua proposta de acordo com o **Anexo V** e consoante disposições contidas no **Anexo I**, contendo:

6.1.1. Descrição completa do objeto da presente licitação, tudo em conformidade com os Anexos deste Edital.

6.1.2. Preço em Reais (R\$) com até duas casas decimais. Caso o valor unitário seja menor que R\$ 1,00, também deverá ser grafado com até duas casas decimais.

6.2. A proposta, conforme modelo constante no Anexo V deste Edital, apresentar o **preço mensal dos serviços e o preço global da contratação**, formulado em moeda corrente nacional, datilografada ou digitada, redigida em português de forma clara e detalhada, sem emendas ou rasuras, assinada ao final pelo seu representante, estando inclusos todos os custos dos insumos e materiais, tributos e demais despesas diretas e indiretas, que eventualmente possam incidir sobre o objeto da presente licitação; validade da proposta de, no mínimo, 60 dias, contados de sua apresentação;

6.3. Declaração (**conforme modelo no Anexo VI**) informando que, nos preços ofertados estão inclusos todas as despesas diretas e indiretas com a prestação dos serviços, em conformidade com as condições estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos.

6.4. Recomenda-se acompanhar a proposta comercial, declaração contendo dados do representante legal responsável pela assinatura do contrato a ser firmado, que será celebrado com a vencedora do certame, conforme modelo fornecido (**conforme modelo no Anexo VII**).



7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. No horário e local indicado neste Edital será aberta a sessão pública, iniciando-se pela fase de credenciamento dos licitantes interessados em participar deste certame, ocasião em que serão apresentados os documentos indicados no item 5.1.

7.2. Encerrada a fase de credenciamento, serão rubricados os **envelopes 1 e 2**, contendo, cada qual, separadamente, a Proposta de Preços e a Documentação de Habilitação, pela Comissão e representantes presentes, confirmando a inviolabilidade de seus lacres e após serão os envelopes 1, contendo as propostas comerciais, abertos, ficando o envelope referente a habilitação sob custódia da comissão.

7.3. O julgamento será feito pelo critério **MENOR PREÇO GLOBAL**, observadas as especificações técnicas e parâmetros mínimos de qualidade definidos neste Edital e seus Anexos.

7.4. As propostas não desclassificadas serão selecionadas para a fase de lances verbais, com observância dos seguintes critérios:

7.4.1. Seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10%, superiores aquela.

7.4.2. Não havendo pelo menos 03 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 03 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

7.5. O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

7.5.1. A licitante sorteada em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances.

7.7. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.

7.7. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

7.8. Não poderá haver desistência da proposta apresentada e dos lances efetuados, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Edital.

7.9. Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado.

7.10. O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.



7.11. Após a negociação, se houver, o Pregoeiro considerará arrematante a licitante detentora da proposta de menor preço, por decisão motivada, após o exame de sua aceitabilidade, quanto ao objeto e valor, bem como o atendimento às condições do edital e seus anexos.

7.12. O Pregoeiro poderá solicitar a demonstração da exequibilidade dos preços propostos após o término da fase competitiva, sendo que o proponente de menor preço deverá prestar informações acerca dos custos (planilha e demonstrativos) para atendimento do objeto do pregão, justificando assim a proposta escrita de menor preço ou o lance verbal de menor preço que apresentar.

7.13. A não apresentação dos elementos referidos no subitem anterior ou a apresentação de elementos insuficientes para justificar a proposta escrita de menor preço ou o lance verbal, de menor preço acarretará na desclassificação do proponente.

7.14. Se a proposta não for aceitável, será examinada a proposta subsequente, e assim sucessivamente.

7.15. Para as microempresas e empresas de pequeno porte será concedida a preferência na forma da Lei Complementar nº123/2006, e alterações dadas pela LC nº 147/2014.

8. HABILITAÇÃO

8.1. Encerrada a fase de lances verbais, com o julgamento das propostas de preço na forma prescrita neste edital, proceder-se-á à abertura do ENVELOPE “2” - **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** - da proponente primeira classificada.

8.2. Será considerada habilitada a proponente que apresentar os documentos relacionados nos subitens abaixo, desde que atendidos os requisitos das **DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ITEM 8.3.**

8.2.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA, conforme o caso:

8.2.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual; ou

8.2.1.2. Ato constitutivo e alterações subsequentes, ou contrato consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou

8.2.1.3. Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício.

8.2.1.4. Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

8.2.1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.



Obs.: Os documentos relacionados nos subitens 8.2.1.1 a 8.2.1.5 não precisarão constar do envelope “Documentos de Habilitação”, se tiverem sido apresentados para o credenciamento neste Pregão.

8.2.2. REGULARIDADE FISCAL

8.2.2.1. Certidão de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal.

8.2.2.2. Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por ela administrados, inclusive créditos tributários relativos às contribuições sociais, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751 de 02 de outubro de 2014.

8.2.2.3. Certidão de Regularidade de situação quanto aos encargos tributários Estaduais, expedido pela Secretaria da Fazenda do Estado do domicílio ou sede da licitante, sob as penas da lei, ou documento emitido pela Secretaria competente que comprove a isenção ou não incidência do tributo.

8.2.2.4. Certidão de Regularidade de situação quanto aos encargos tributários Municipais (Mobiliários), expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda ou Finanças da sede da licitante, emitidos nos 90 (noventa) dias anteriores à data de encerramento desta licitação, salvo expressa menção de prazo de validade diverso, constante da certidão, que prevalecerá sobre o prazo acima.

8.2.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, conforme disposto na Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.

8.2.3 DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE HABILITATÓRIA

8.2.3.1. Declaração da licitante, elaborada em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, que não há fato impeditivo para sua habilitação e que se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, conforme **Anexo VIII**.

8.2.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.2.4.1. Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial da sede da licitante expedida pelo Poder Judiciário do respectivo Município, com data não superior a 90 (noventa) dias da data de sua emissão. Na hipótese de Certidão Positiva, deverá a licitante demonstrar seu Plano de recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira.



8.2.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Atestado de Capacidade Técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços similares e pertinentes à contratação pretendida nos termos do artigo 30, inciso II da Lei Federal 8666/93.

8.2.6. OUTRAS DECLARAÇÕES

8.2.6.1. Declaração expressa do interessado aceitando as condições do presente Edital e das especificações, conforme **Anexo IX**.

8.2.6.2. Declaração assegurando a inexistência de impedimento legal de licitar e declaração que os administradores e acionistas, detentores do controle do estabelecimento participante desta licitação, não possuem qualquer vínculo direto ou indireto com a **CONTRATANTE** ou com o responsável por esta licitação nos termos do Artigo 9º da Lei Federal nº 8666, de 21/06/93 e atualizações posteriores, conforme **Anexo X**.

8.3. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

8.3.1. Serão aceitas certidões positivas de débito, com efeitos de negativa, nos termos do artigo 206 do Código Tributário Nacional.

8.3.2. A documentação conforme o caso deverá ser compatível com as respectivas inscrições nas esferas Federal, Estadual e Municipal, sendo vedada, na apresentação, a mesclagem dos documentos de estabelecimentos diversos (números de inscrição no C.N.P.J., I.E. e C.C.M.).

8.3.3. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.3.3.1. Caso a licitante pretenda que um dos seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá ser apresentada a documentação de ambos os estabelecimentos.

8.3.3.2. Para fins do disposto nestes subitens, se algum documento apresentar falha não sanável na sessão acarretará a inabilitação da licitante.

8.3.4. A aceitação dos documentos obtidos via “internet” ficará condicionada à confirmação de sua validade, também por esse meio, pela Diretoria de Licitações e Compras.

8.3.5. Para efeito da validade das certidões de regularidade de situação perante a Administração Pública, se outro prazo não constar da lei ou do próprio documento, será considerado o lapso de 06 (seis) meses entre a data de sua expedição e a da abertura do certame.



8.3.6. Os documentos exigidos para habilitação, não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos que configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser apresentados posteriormente ao prazo fixado para a abertura do certame.

8.3.7. Os envelopes contendo os documentos de habitação das empresas não classificadas no Pregão, poderão ser retirados pelas mesmas em até 05 (cinco) dias após a publicação dos contratos ou expedição da autorização de fornecimento/execução de serviços, sendo que após serão destruídos pela equipe de apoio, sem prévia comunicação.

8.3.8. No caso de participação de Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, com fundamento nos art. 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006, serão acrescidos os seguintes procedimentos:

8.3.8.1. As licitantes deverão comprovar, a sua condição de **ME, EPP ou MEI** por todos os meios admitidos pelo ordenamento jurídico vigente.

8.3.8.2. No caso de empate será dada preferência de contratação para as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

a) Entende-se por empate aquelas situações em que o último lance apresentado pela Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior ao lance melhor classificado.

8.3.8.3. Ocorrendo empate, o pregoeiro dará oportunidade para que a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada, no prazo de até 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente proposta de preço inferior ao menor lance oferecido.

a) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

b) Apresentada proposta inferior, o objeto da licitação será adjudicado à Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

c) Não ocorrendo a contratação da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese prevista na alínea "8.3.8.2.a", na ordem classificatória, para que apresentem proposta de preço inferior ao menor lance oferecido.

d) Na hipótese da não contratação nos termos previstos neste item, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.



e) O disposto neste item somente se aplicará quando o melhor lance não tiver sido apresentado por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

8.3.8.4. As Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual deverão apresentar, todos os documentos de habilitação exigidos, mesmo que os relativos à regularidade fiscal apresentem alguma restrição, devendo estas serem sanadas no prazo definido neste Edital.

8.3.8.5. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente 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 certidão negativa.

a) A não regularização da documentação, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no **item 17**, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato.

8.3.8.6. Para os casos específicos de não atendimento ao disposto no item “8.3.8.5”, a não comprovação da sua condição de **ME, EPP e MEI** e/ou não regularização dos documentos de comprovação da regularidade fiscal, a licitante estará sujeita às penalidades legais, ficando sujeita inclusive ao impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital.

9. FASE RECURSAL

9.1. A manifestação motivada da intenção de interpor recurso será feita no final da sessão, podendo os interessados apresentar razões no prazo de 03 dias úteis, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

9.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor, encaminhando o processo para homologação pela autoridade competente.

9.1.2. O acolhimento de recurso, que terá efeito suspensivo, importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. ADJUDICAÇÃO

10.1. Considerada aceitável a oferta de menor preço, será aberto o envelope contendo os documentos de habilitação de seu autor, sendo-lhe facultado o saneamento de falhas formais relativas à documentação na própria sessão.

10.2. Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação de



seu autor, e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda os requisitos de habilitação.

10.3. Verificado o atendimento das condições de habilitação da proponente de menor preço, esta será convocada para a prova de conceito e dia e horário a ser fixado em sessão..

10.4. DA PROVA DE CONCEITO

10.4.1. A comprovação de atendimento das especificações técnicas ocorrerá mediante Prova de Conceito a ser realizada pela comissão designada para este fim, considerando para tanto as funcionalidades exigidas nos itens 11 e 12 do ANEXO I – Termo de Referência. Tal Prova de Conceitos será aplicada à licitante que apresentar a proposta de menor preço no certame licitatório e cumprir com todas as demais condições habilitatórias.

10.4.2. Todas as despesas decorrentes das demonstrações definidas neste item correrão por conta do proponente.

11. HOMOLOGAÇÃO

11.1. Decidido(s) o(s) recurso(s), realizada a prova de conceito e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame ao vencedor e homologará o procedimento licitatório.

11.2. O resultado final do Pregão será divulgado no Boletim Oficial do Município de Bertioga (online) e/ou no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

11.3. A homologação do resultado desta licitação não obriga a administração à aquisição do objeto licitado.

12. DO CONTRATO

12.1. Após a homologação da licitação e emissão da Nota de Empenho, a Adjudicatária será convocada pela Diretoria de Licitações e Compras para no prazo de 05 (cinco) dias assinar o termo Contratual, nos termos da minuta apresentada.

12.2. A não assinatura do contrato, por qualquer motivo, dentro do prazo fixado, por parte da licitante convocada, implicará em sua eliminação, além da incidência de multa de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas no artigo 81 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

12.3. Na hipótese de não atendimento à convocação, para assinatura do Contrato, ou havendo recusa em fazê-lo, fica facultado à Administração, desde que haja conveniência, proceder ao chamamento das demais licitantes, observada a ordem de classificação das propostas.



12.4. No ato da assinatura do contrato, o contratado se obriga a assinar o Termo de Ciência e Notificação, que o presente estará sujeito a remessa ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo vir a sofrer prorrogações, nos termos da Lei 8.666/93 e suas alterações posteriores.

14. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E FISCALIZAÇÃO

14.1. O objeto deste Edital deverá ser executado de acordo com as especificações e cronograma contidos no Anexo I.

14.5. Constatada irregularidade na execução do objeto a Administração poderá refutá-lo no todo ou em parte, determinando a substituição de produto, refazimento dos serviços ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades previstas. Na hipótese de substituição de produto ou refazimento de serviços, a compromissária fornecedora deverá fazê-lo em conformidade com as condições estabelecidas no instrumento contratual, sem que isto implique em quaisquer ônus para a Prefeitura de Bertioga. Na impossibilidade de serem substituídos ou refeitos, aplicar-se-ão as sanções cabíveis.

14.6. A Fiscalização ao considerar o objeto do contrato concluído, comunicará o fato a Autoridade Superior, mediante parecer circunstanciado, que servirá de base à lavratura do Termo de Recebimento Provisório.

14.7. O termo de recebimento Provisório deverá ser lavrado “ex-officio”, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado e assinado pelas partes.

14.8. Verificada a adequação do objeto aos termos contratuais e decorrido o referido prazo, será lavrado Termo de Recebimento Definitivo, observando o disposto no artigo 73 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores.

15. DO PAGAMENTO

15.1. O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, mediante apresentação, pela Contratada, de nota fiscal, de acordo com os serviços que efetivamente forem entregues, onde deverão estar discriminadas a execuções, o número do processo administrativo e do empenho, e com o devido “Atestado de Recebimento” lançado no verso e assinado pelo servidor responsável.

15.1.2. Deverá constar nos Documentos Fiscais os dados para pagamento através de depósito, como banco, agência e número da conta corrente, sem os quais o mesmo ficará retido por falta de informações fundamentais.

15.1.3. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, a mesma será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a **CON-**



TRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação de novo documento fiscal, não acarretando qualquer ônus à Prefeitura.

15.2. A licitante vencedora não poderá suspender o cumprimento de suas obrigações e deverá tolerar os possíveis atrasos de pagamentos, nos termos previstos no artigo 78, inciso XV, da Lei 8.666/93 e suas alterações posteriores.

15.3. A(s) empresa(s) vencedora(s) deverá estar adequada ao novo sistema de emissão de Nota Fiscal, de acordo com a Portaria CAT 162/08 a respeito da obrigatoriedade de emissão de Nota Fiscal Eletrônica.

15.4. As despesas decorrentes da contratação objeto desta licitação correrão por conta da dotação orçamentária nº 01.17.00.01.17.01.04.122.0032.2.024.3.3.90.39.00.

16. PREÇOS

16.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses. O reajuste será regido pelas disposições dos artigos art. 40, inc. XI, art.55, inc. III, da Lei nº 8.666, de 1993 e arts. 1º, 2º e 3º da Lei nº 10.192, de 2001, desde que respeitado o interregno de 12 meses. O índice que será utilizado para o eventual reajuste é o IPCA.

17. PENALIDADES

17.1. Ficará sujeito a impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública direta e autárquica, pelo prazo de até 05 (cinco) anos conforme dispõe o Art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, sem prejuízo das multas prevista no edital e no instrumento contratual e das demais cominações legais, aquele que:

17.1.1. Deixar de entregar documentação ou apresentar documentação falsa para o certame.

17.1.2. Convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato.

17.1.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

17.1.4. Não mantiver a proposta, lance ou oferta.

17.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto da contratação, e

17.1.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato.

17.3. DAS MULTAS - em cada caso, aplicar-se-á:

17.3.1. Pela inexecução total ou parcial do serviço, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as seguintes penalidades: multa de 30% sobre o valor total ou parcial da



obrigação não cumprida.

17.3.2. Atraso injustificado na execução do serviço, sem prejuízo do disposto no art. 86 da Lei 8.666/93, sujeitará o contratado à multa de mora, calculada por dia de atraso da obrigação não cumprida, no seguinte importe:

a) atraso de 30 dias, multa de 01% ao dia ou atraso superior a 30 dias, multa de 02% ao dia.

17.3.6. 10% (dez por cento), por descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes do ajuste, que não estejam previstas nos subitens acima, a qual incidirá sobre o valor do instrumento contratual.

17.3.7. Os atrasos por problemas técnicos que perdurarem por mais de 10 (dez) dias, serão considerados inexecução parcial para os efeitos das aplicações das penalidades.

17.3.8. Os atrasos superiores a 60 (sessenta) dias serão considerados inexecução total para efeito de aplicação de penalidade.

17.3.9. Será advertido, sempre que forem constatadas irregularidades de pouco gravidade, para as quais tenha a Contratada concorrido diretamente.

17.4. As penalidades serão aplicadas a critério da Administração e são independentes sendo que a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis, conforme disposto no art. 87 da Lei de Licitações.

17.5. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e sendo possível, o valor devido será descontado da eventual garantia prestada ou dos créditos da licitante. Não havendo pagamento, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando a devedora a processo executivo.

18. DA FISCALIZAÇÃO, OBRIGAÇÃO E RESPONSABILIDADES

18.1. Os serviços somente serão iniciados, após a assinatura do contrato.

18.2. A Prefeitura, através da Secretaria de Administração e Finanças, fiscalizará obrigatoriamente a execução do contrato a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observados às especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar a execução, a seu critério, se não forem considerados satisfatórios.

18.3. A fiscalização por parte da Prefeitura, não eximirá a licitante vencedora das responsabilidades previstas no Código Civil e dos danos a que vier causar à Prefeitura ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus funcionários na execução do contrato.

18.4. A licitante vencedora deverá adotar medidas, precauções e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários e a terceiros, pelos quais será inteiramente responsável.

18.5. Durante a execução do contrato, os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais, comerciais, seguros e outros cabíveis a espécie, oriundos do presente instrumento, serão de inteira responsabilidade da licitante vencedora, eximindo a



Prefeitura das obrigações, sejam elas de qualquer natureza.

18.6. Fica estabelecido que durante a execução do contrato, não será cobrado nenhum pagamento extra, sendo certo que qualquer ocorrência em relação ao serviço será de inteira responsabilidade da licitante vencedora.

18.7. Todos os tributos incidentes sobre os serviços, objeto desta licitação, legalmente atribuíveis à licitante vencedora serão pagos por ela e seus respectivos comprovantes apresentados à Prefeitura, sempre que exigidos.

18.8. A Prefeitura estará, a todo tempo livre de responder por obrigações assumidas pela licitante vencedora, junto a terceiros, visando à execução dos serviços, ora ajustados.

18.9. A Prefeitura fica isenta de responsabilidade de atos praticados por terceiros, sem expressa autorização.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Os documentos poderão ser apresentados no original, por qualquer processo de cópia reprográfica autenticada por tabelião por força de Lei, ou a publicação em órgão da imprensa na forma da lei, exceto a proposta, para a qual se observará o disposto no subitem 5.

19.2. Os documentos apresentados em cópia sem autenticação do Cartório competente, serão autenticados pelos membros da Equipe de Apoio, desde que no ato sejam apresentados os documentos originais para confronto ou publicação em órgão de imprensa oficial e serão retidos para oportuna juntada no processo administrativo. **As autenticações digitais das empresas interessadas na participação dos certames deverão atender as normas de serviços da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo, Provimento 22/13, em especial o artigo 209, combinado com o artigo 22, do Provimento 100/2020, do CNJ, devendo apresentar o arquivo digital para devida conferência nos termos da Lei.**

19.2.1. Na hipótese da apresentação de documentos originais, sem estarem acompanhados das cópias para autenticação pelos membros da Equipe de Apoio, serão anexados ao processo licitatório.

19.3. Até 02 (dois) dias anteriores à data fixada para a realização da sessão de recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá, por meio eletrônico (licitacao.bertioga@gmail.com), ou protocolizar, nos dias úteis, das 09h00 às 16h00 na Rua Luiz Pereira de Campos, 901, Centro – Bertioga/SP, solicitar esclarecimentos, informações ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

19.3.1. No instrumento de impugnação, é obrigatória a menção a documento pessoal, em se tratando de pessoa física, e de CNPJ, em se tratando de pessoa jurídica, mais nome para contato, endereço, telefone e endereço eletrônico.

19.4. Para solucionar quaisquer questões oriundas desta licitação, é competente, por disposição legal, o Foro da Comarca de Bertioga, Estado de São Paulo, observadas as disposições do § 6º do artigo 32 da Lei Federal nº 8.666/93.

19.5. É facultada ao pregoeiro ou à autoridade superior em qualquer fase da licitação,



a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

19.6. Fica assegurado ao município o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

19.7. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, sob pena das sanções aplicáveis em cada caso, previstas neste edital, não se excluindo as de caráter civil e/ou criminal e a Prefeitura do Município de Bertioga não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.8. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

19.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Prefeitura do Município de Bertioga.

19.10. As comunicações relativas a esta licitação serão feitas mediante a publicação no Boletim Oficial do Município de Bertioga (online) e/ou no Diário Oficial do Estado de São Paulo, quando for o caso, ou poderão, ainda, sê-lo mediante a expedição de Ofício, por meio eletrônico; a critério da Administração.

19.11. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os participantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

19.12. A documentação apresentada será idônea se o seu prazo de validade estender-se, pelo menos, até a data limite fixada para o recebimento das propostas.

19.13. As partes responderão por perdas e danos pelo inadimplemento de suas obrigações contratuais, além de outras cominações definidas na legislação em vigor.

19.14. Fica eleito o Foro da Comarca de Bertioga, Estado de São Paulo, para dirimir eventuais questões oriundas deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20. FAZEM PARTE INTEGRANTE DO PRESENTE EDITAL:

ANEXO I – Termo de Referência;

ANEXO II – Termo de Credenciamento;

ANEXO III – Declaração de pleno cumprimento dos requisitos de habilitação;

ANEXO IV – Declaração de enquadramento na situação de microempresa/empresa de pequeno porte e inexistência de fatos supervenientes ;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

- ANEXO V – Proposta Comercial ;
- ANEXO VI – Declaração que nos preços ofertados estão inclusas as despesas diretas e indiretas;
- ANEXO VII – Dados para elaboração do Contrato;
- ANEXO VIII – Declaração de regularidade habilitatória
- ANEXO IX – Declaração aceitando as condições do edital e das especificações;
- ANEXO X – Declaração assegurando a inexistência de impedimento legal de licitar;
- ANEXO XI – Minuta do contrato;
- ANEXO XII - Termo de Ciência e Notificação do Tribunal de Contas do Estado.

Bertioga, 26 de novembro de 2.021.

Miriam Cajazeira V. M. Diniz
Secretária de Administração e Finanças



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

1.1. Constitui o objeto da licitação prestação de serviços **DE ATENDIMENTO, COMPREENDENDO AS ATIVIDADES DE APOIO OPERACIONAL, ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO**, de acordo com os itens deste termo de referência

1.1.1. Os serviços previstos no item 1.1. acima serão prestados na **Praça de Atendimento da Prefeitura Municipal**, conforme localidade e quantitativos de postos de trabalho apresentados no quadro abaixo:

Unidade	Tipo da Unidade	Postos de Trabalho	Endereço
Prefeitura Municipal	Praça de Atendimento	01 Supervisor 04 Operador de CallCenter 08 Atendentes	

1.1.1.1. O horário de funcionamento da Unidade será: das 9hs às 16hs - 2ª a 6ª feira e aos sábados das 9hs às 14hs; ou o horário de atendimento, atenderá a jornada de 44 horas semanais, ou ainda, aquela jornada administrativa estabelecida pela Prefeitura.

A disponibilização dos Postos de Trabalho deverá observar o início e término das atividades inerentes ao horário de funcionamento da Unidade. Para tanto, a contratada deverá atentar para o dimensionamento desde seu início (15 minutos antes do horário oficial de abertura ao público) e no encerramento (15 minutos após o fechamento oficial para o atendi-



mento ao público), de forma a manter ininterrupta a prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento da Unidade.

- 1.2. O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requerida.
- 1.3. O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

Para tanto, o Sistema de Gestão de Créditos Tributários a ser implantado deverá contemplar a operacionalização de estrutura de tele atendimento ativo e receptivo para:

- Funcionar como agente intermediário do processo de gestão de tributos e demais créditos municipais e atendimento aos cidadãos/contribuintes constituindo uma ligação entre o munícipe e a Prefeitura Municipal;
- Fornecer informações de interesse público acerca dos tributos municipais em atraso, obtidas por meio dos órgãos municipais responsáveis, no que se refere aos serviços prestados à comunidade pela Prefeitura;
- Gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada acordo a vista ou a prazo, que permitam o acompanhamento posterior;
- Implantação e operação de um sistema com banco de dados “firebird”, com comunicação de dados integrada ao sistema de gestão municipal, que trabalhe com arquitetura cliente/servidor e com os recursos disponíveis na Prefeitura;
- Desenvolvimento de procedimentos e rotinas de coleta e atualização das informações a



serem disponibilizadas no atendimento telefônico;

- Acompanhamento do trâmite eletrônico das demandas devidamente cadastradas, permitindo ter acesso à situação dos mesmos em qualquer estágio do processo;
- Operação de uma estrutura de atendimento ativo e receptivo que permita contatar o munícipe e dar-lhe retorno sobre as providências tomadas pelos órgãos municipais;
- Operação de uma estrutura de atendimento ativo e receptivo que permita a realização de campanhas para recuperação de ativos;
- Geração e disponibilização de dados estatísticos sobre as informações fornecidas; sobre as solicitações, reclamações, sugestões e elogios cadastrados pelos munícipes; sobre as providências tomadas pelos órgãos responsáveis na Administração e do grau de satisfação do munícipe apurado no atendimento ativo, em formato de relatórios gerenciais;

Sob tal ambulação, é cediço que o fluxo de profissionais, colaboradores, técnicos, e agentes públicos é vultoso, além de ser proporcionalmente considerável a quantidade de demandas que são atribuídas em cada encontro, gerando, por sua vez, deveres e obrigações que precisam ser adequadamente sistematizados.

A ausência de infraestrutura básica na área de atendimento acarreta comprometimento na agilidade dos trabalhos desenvolvidos por essa administração, haja vista que se trata de atividade acessória de extrema relevância para o suporte das áreas administrativas.

Importante ressaltar a contratação em pauta não possui o condão de arrogar competências privativas de agentes públicos, tampouco terceirizar as atividades finalísticas da Pasta. Os postos de trabalho desempenharão atividades acessórias, auxiliando na execução das atividades fins e não desempenharão atividades pertencentes aos servidores do quadro de pessoal próprio desta Pasta.



Convém ponderar, ainda, que estes serviços também são caracterizados como de natureza continuada, com dedicação exclusiva de mão de obra, pois sua interrupção poderá comprometer a realização de atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional desta administração, devendo sua contratação estender-se por mais de um exercício financeiro, visto que sua manutenção contínua é essencial, pois está voltado para aprimorar o funcionamento das rotinas administrativas deste Órgão.

Em sede de conclusão, destacamos que os serviços a serem contratados não deverão gerar qualquer espécie de vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração contratante, vedando-se qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

Como é cediço, a validade do procedimento de terceirização depende da verificação de duas condicionantes essenciais, quais sejam: (a) que as atividades não sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade (Lei Complementar 1306, de 27 de setembro de 2017); (b) que as atividades terceirizadas não constituam área de competência legal do órgão ou entidade, isto é, as categorias pretendidas não exerçam funções tidas como atividade-fim do contratante (Lei Complementar 1306, de 27 de setembro de 2017).

Entendemos que o objeto da contratação ora pleiteada atende aos mencionados requisitos normativos.

A contratação pretendida não terá o condão de usurpar a competência de nenhuma carreira pública. Ao revés, busca-se dar eficiência e agilidade no cumprimento das missões institucionais deste Órgão, de tal forma a poder consolidar uma Administração Pública Gerencial, em substituição à antiga visão de Administração burocrática.

3. ESCOPO



3.1. As atividades de **ATENDIMENTO, apoio OPERACIONAL**, orientação e informação prestado aos cidadãos pelos Postos de Trabalho da CONTRATADA, são complementares e acessórias a todas as atividades e serviços existentes na **praça de atendimento** e deverão ser realizadas, tanto na linha de frente, quanto de apoio das retaguardas instalados no local.

3.2. Toda a equipe da CONTRATADA alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, deverá permanecer rigorosamente nos postos para os quais tenham sido designados, aguardando as substituições, conforme escala programada pelo Preposto, para descansos e/ou trocas de turno e sábados escalonados, quando for o caso.

3.3. Para a prestação dos serviços, de forma ininterrupta, a que se refere o item 1.1. deste Termo de Referência, deverão ser alocadas pela CONTRATADA, sob sua exclusiva ordem e supervisão, inclusive quanto à logística de distribuição, equipes de trabalho para composição do doravante denominado Postos de Trabalho.

3.4. A distribuição dos Postos de Trabalho pela CONTRATADA deverá ser feita de acordo com a programação fornecida pelo responsável da **Praça de Atendimento**, observando-se o horário de funcionamento do posto conforme estabelecido subitem 1.1. deste Termo de Referência- especificação técnica.

- Organizar os contribuintes e seus débitos agrupando em Carteira, levando em consideração as regras de inclusão para as mesmas. Cada Carteira criada deve ter seu roteiro de cobrança, identificando a ação que será executada, dentro de uma ou mais condições de execução, podendo ser, por exemplo, o envio de uma notificação quando o contribuinte estiver uma determinada faixa de atraso;
- Selecionar perfis de contribuintes para agendar reunião de concilia-



ção de cobrança, disponibilizando função para que, junto a um servidor público municipal autorizado (conciliador fiscal), possa simular os valores para parcelamento, emitir termo de parcelamento e também cancelar parcelamentos, se for necessário, de acordo com as regras cadastradas no Sistema;

- Gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada acordo a vista ou a prazo, que permitam o acompanhamento posterior;
- Acompanhar o trâmite eletrônico das demandas devidamente cadastradas, permitindo ter acesso à situação dos mesmos em qualquer estágio do processo;
- Contatar o contribuinte por telefone apresentando todos os dados, tais como cadastro, endereços, telefones, histórico de acionamento, parcelas em aberto e opções para negociação, efetuando a gravação de cada contato para os acionamentos de cobrança, bem como, a gravação de ligações recebidas com o objetivo de fazer monitoramento dos contatos e analisar eventuais reclamações;
- Enviar e-mail específico para cada tipo de cobrança; para tanto, deverá permitir o cadastro de modelos de cobrança personalizados;
- Realizar campanhas para recuperação de ativos;
- Gerar estatísticas sobre solicitações, reclamações, sugestões e elogios cadastrados pelos contribuintes e do grau de satisfação do munícipe, apurado no atendimento ativo.

4. SISTEMA DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS

4.1 Central Informatizada de Atendimento Telefônico

A Central Informatizada de Atendimento deverá ser implantada dentro dos limites territoriais do Município CONTRATANTE em dependências sob a responsabilidade desta, assu-



mando a CONTRATADA a responsabilidade pela adequação e do local onde se instalará toda a estrutura necessária para a execução do serviço contratado.

Suporte Operacional

O dimensionamento mínimo da Central Informatizada de Atendimento Telefônico deverá considerar os parâmetros descritos a seguir:

Descrição	Quantitativo
Dias de trabalho (de 2ª a 6ª feira)	Dias úteis
Horário de funcionamento	08h00 às 17h00 (09 horas)
Turno de cada posição de atendimento	07h12m
Número de posições de atendimento teleoperadores	05 (cinco) PA'S

4.2 Características técnicas do sistema de atendimento

O sistema de atendimento específico para gestão de créditos tributários deverá atender às necessidades estabelecidas pelos agentes públicos responsáveis pela gestão dos créditos tributários enviados para a Central Informatizada de Atendimento Telefônico, agrupados em Carteiras, abrangendo as seguintes características mínimas:

- Disponibilizar ambiente para importação e exportação de dados e/ou conexão via Web Service, para acesso à relação de dados dos contribuintes para contato, atualização cadastral, permitindo a troca de informações com o SISTEMA TRIBUTÁRIO DA PREFEITURA;
- Disponibilizar ambiente que permita a integração de banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com o sistema de gestão tributária da Prefeitura;



- Possuir processos automáticos de localização e/ou tratamento das bases de dados cadastrais;
- Possuir controle de acessos por atendente, permitindo aos servidores previamente definidos pelo Município, o monitoramento das ações de acordo com o perfil de acesso;
- Registrar em tabela de auditoria todas as operações realizadas pelos usuários, tais como: inclusões, alterações, exclusões, dentre outros; em nível de usuário/telas/tabelas/campos, registrando no mínimo: o usuário que a realizou, data e hora, IP da máquina, matrícula e/ou CPF (usuário interno), inclusive aquelas realizadas automaticamente pelo SISTEMA, tais como integração ou rotinas internas, dentre outros;
- Possuir módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome, inscrição, tipo de débito, número de processo administrativo e de execução;
- Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças pelos agentes públicos municipais de acordo com as estratégias traçadas;
- Possuir ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada Carteira acionada além de segmentações de campanhas para recuperação de créditos;
- Possibilitar o agrupamento de dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor;
- Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador;
- Possuir módulo de geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por Carteira (quantidade e valores) além de possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das Carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores;
- Comportar o volume de cargas na base de dados a serem trabalhadas, além de armazenar todos os registros dos acionamentos de



- cada contribuinte, para eventual auditoria da prestação de serviço;
- Possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento (pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado, etc.), os quais serão devolvidos para a Prefeitura, por meio de layout que será definido na implantação do projeto;
 - Executar o Sistema em plataforma web e o banco de dados deverá ser relacional;
 - Disponibilizar mapas geográficos analíticos para a localização georreferenciada dos devedores e das respectivas inscrições de dívida ativa, contemplando todas as informações referentes ao débito;
 - Fornecer para a CONTRATANTE, um backup da base de dados do sistema, em período a ser por esta definida. O arquivo-backup correspondente ao último dia de cada mês será gravado pela CONTRATADA na forma integral e transferido para mídia externa ou armazenado em nuvem em local seguro com acesso exclusivo por usuário e senha fornecidos pela CONTRATADA, a qual será enviada ou disponibilizada à Prefeitura em até 03 dias úteis posteriores à sua gravação, para armazenamento definitivo. O formato dos arquivos gravados deverá ser compatível com o software de backup utilizado pela Prefeitura (Backup Excel);
 - Enviar aviso de cobrança através de e-mail;
 - Emitir relatórios gerenciais de acompanhamento de cada Carteira;
 - Possibilitar a emissão de relatórios, permitindo com que o usuário possa escolher os campos e período de forma parametrizada, bem como, os relatórios deverão ser de fácil acesso e estarem próximos à informação geradora, de forma a evitar navegação excessiva para obter as informações;
 - Manter cadastro das Carteiras enviadas, por meio dos processos automatizados de localização de dados do contribuinte;
 - Receber dados dos débitos tributários;



- Integrar dados cadastrais por meio eletrônico com os Sistemas utilizados pela Prefeitura;
- Evitar a duplicação de cadastro de forma a oferecer uma base integrada de informações. Para tanto serão definidos, em conjunto, campos obrigatórios que evitem a duplicação;
- Permitir que a busca na base de dados utilize qualquer parte do nome, sequência específica usando “aspas” ou retirar uma palavra usando o sinal menos (-), seguindo assim os conceitos básicos de busca comumente usados;
- Arredondar todos os números na segunda casa decimal, salvo solicitação em contrário;
- Disponibilizar os relatórios em PDF, XLS ou CSV; Permitir a personalização dos relatórios, de forma que contenham o brasão e/ou demais dados que identifiquem a Prefeitura de Bertioga;
- Executar a solução em plataforma web, utilizando os navegadores Firefox, Chrome, Internet Explorer, Edge, Opera ou Safari, todos atualizados em sua última versão disponível. Poderão ser utilizados plug-ins caso sejam necessários para interagir com hardwares não suportados pelo navegador, tais como webcam ou scanner;
- Contemplar a integração com os sistemas utilizados pelo Departamento da Receita, na gestão e na operação de suas atividades, bem como aqueles que a Prefeitura vier a implementar;
- Permitir recebimento de dados de contribuintes com, no mínimo, as seguintes informações: CPF/CNPJ; nome ou razão social, nome fantasia, endereço de correspondência, telefones, e-mail, inscrição municipal, inscrição imobiliária, data de abertura, e status do cadastro;
- Permitir recebimento de lançamentos de tributos e taxas com, no mínimo, as seguintes informações: tributo ou taxa; contribuinte; lançamento; data de lançamento; data de vencimento; valor do lançamento; número do aviso; data de pagamento; data de suspensão; e data de cancelamento;



- Permitir recebimento de dados dos imóveis do município no mínimo, as seguintes informações: endereço; número; complemento; bairro; município; UF; CEP; inscrição imobiliária; endereço de correspondência; proprietário; compromissário; inscrição cartográfica; e compromissário;
- Permitir recebimento de dados das transações imobiliárias com, no mínimo, as seguintes informações: inscrição imobiliária, proprietário vendedor, adquirente, tipo da transação, data da transação, cartório de registro, número do livro, número da página, transcrição, valor da transação, valor financiado, alíquota do ITBI, valor do ITBI, e lançamento associado.

5. Módulo de Segurança

Os requisitos mínimos são:

- Conter o registro de todos os acessos. Os campos básicos necessários são a data, o horário e o usuário que fez o acesso. Deve ser possível filtrar por período de datas;
- Qualificar os usuários por níveis de permissão conforme grupos previamente definidos e trabalhar exclusivamente em sua área de domínio de acordo com o perfil de acesso;
- Os usuários devem ter total controle sobre sua senha;
- Conter a informação de todos os registros indicando quem o inseriu com data e hora assim como o registro de quem o editou pela última vez, também com data e hora;
- Possibilitar a criação de usuários “administrador” com permissão de acesso irrestrito ao sistema com permissão de atribuir regras de acesso aos demais usuários do sistema.

6. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO



A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento e capacitação por meio da apresentação de Plano de Treinamento para as equipes envolvidas abrangendo os níveis técnicos e funcionais.

O treinamento e a capacitação deverão proporcionar o domínio aos participantes quanto às atividades relacionadas aos métodos e processos propostos além de atender as necessidades dos responsáveis pela implementação, manutenção e operação da solução.

Para evidenciar a prestação dos serviços de treinamento, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar cronograma de treinamento, apostilas e certificados.

Treinamento da Equipe Técnica

A CONTRATADA deverá promover a capacitação dos servidores municipais inseridos no contexto do Departamento da Receita e da Procuradoria Fiscal Tributária, visando desenvolvimento das habilidades necessárias ao exercício da função.

A CONTRATADA deverá possibilitar com o treinamento que a equipe possa alcançar um nível maior de compreensão e absorção quanto a operação do sistema, a ponto de tornarem-se autônomos em relação à prática, ou seja, tornarem-se capacitados a multiplicar o treinamento recebido para os demais usuários da Prefeitura. Tabela Resumo dos Treinamentos

Descrição	Duração Horas/Turma	Quantidade de Pessoas/Turma
Administrador	8	3
Operador - DPR	40	30
Operador - PFT	40	10

Treinamento da Equipe Atendimento

A CONTRATADA deverá minimamente proceder à capacitação e treinamento permanente do seu quadro de empregados vinculados à prestação de serviços, para utilização dos sistemas e execução dos serviços contratados.



Capacitação e Treinamento direcionado aos profissionais de atendimento, com carga horária de 40 (quarenta) horas.

Plano de Treinamento

A CONTRATADA deverá definir o plano de treinamento: objetivos, conteúdo programático, quantidade de turmas, quantidade de participantes por turma, duração, infraestrutura, pré-requisitos para os participantes, perfil dos instrutores e outros julgados de interesse.

Os treinamentos da Equipe Técnica deverão ser realizados, nas instalações físicas da CONTRATANTE em horário das atividades dos mesmos, com a duração de 4 horas/dia.

A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para avaliação, pelos participantes e instrutores, dos treinamentos realizados.

A CONTRATADA deverá fornecer o material didático e de apoio para o treinamento.

O treinamento deverá abranger as fases abaixo descritas, obedecidas as especificidades de cada equipe:

- **Treinamento Básico:**
 - . Noções Gerais dos procedimentos de gestão tributaria;
 - . Conhecimento de procedimentos comuns das áreas envolvidas com o gerenciamento de créditos;
 - . Noções de microinformática;
 - . Conhecimento dos equipamentos e periféricos;
 - . Noções do uso da rede e dos meios de comunicação existentes;
 - . Noções de procedimentos de acesso ao suporte e via atendimento da CONTRATADA;



- . Conhecimento de todas as funções acerca das ferramentas de trabalho utilizadas no projeto;
 - . Noções dos processos administrativos referentes à gestão de créditos;
 - . Conhecimentos gerais de técnicas de cobrança;
 - . Noções Gerais de atendimento ao munícipe;
 - . Noções Gerais de recuperação de créditos;
 - . Noções da legislação pertinente ao objeto licitado:
 - . Lei Complementar – Código Tributário Municipal;
 - . Lei que autoriza o parcelamento dos débitos.
-
- **Treinamento Específico:**
 - . Noções de novos procedimentos de gestão e informações gerenciais;
 - . Conhecimento dos atuais processos relacionados às atividades de inscrição, cobrança, recebimento e baixa de créditos;
 - . Noções de planejamento estratégico;
 - . Conhecimento das ações e técnicas de negociação e abordagem, considerando aspectos centrais da gestão tributária;
 - . Noções referentes às técnicas de cobrança, planejamento e acompanhamento de ações de créditos;
 - . Noções de competências comportamentais;
 - . Noções de padronização de atendimento.

Plano de Trabalho

O atendimento Municipal deverá ser efetuado conforme exposto abaixo:

- Atendimento via Central Informatizada de Atendimento Telefônico – promover a ligação entre o contribuinte e a Prefeitura, especificamente por meio de atendimento, fornecendo informações acerca



dos créditos tributários da Carteira a ser trabalhada, gerando protocolos administrativos eletrônicos em software próprio da estrutura de atendimento, que posteriormente permitirão ao agente público efetuar a cobrança do crédito tributário ou não, negociando, celebrando acordos e parcelamentos, emitindo guias para pagamento, dando quitação, dentre outras atividades inerentes;

- Atendimento presencial – recepcionar o contribuinte na praça de atendimento da Prefeitura, fornecendo informações acerca dos créditos tributários da Carteira a ser trabalhada, gerando protocolos administrativos eletrônicos em software próprio da estrutura de atendimento, que posteriormente permitirão ao agente público efetuar a cobrança do crédito tributário ou não, negociando, celebrando acordos e parcelamentos, emitindo guias para pagamento, dando quitação, dentre outras atividades inerentes;
- Consubstanciada com as informações obtidas a partir da implementação e gestão continuada dos sistemas, a CONTRATADA deverá elaborar um diagnóstico da gestão do atendimento ao munícipe para embasar a fase de planejamento, bem como terá que realizar um estudo in loco para obtenção de parâmetros para aperfeiçoar a metodologia de atendimento. Assim, nesta fase deverá considerar os instrumentos de planejamento existentes no âmbito municipal, sempre aferindo e apontado as evoluções diagnosticadas.
- Para isso, além de considerar todo o conteúdo destes instrumentos de planejamento, a CONTRATADA deverá realizar levantamentos técnicos a partir de informações primárias e secundárias, que atualizem e revisem os dados, sempre que necessário.
- Atribuições do atendimento presencial:
 - A prestação dos serviços de atendimento, compreendendo as atividades de apoio operacional, orientação e informação na Praça de Atendimento da Prefeitura Municipal, tem como objetivo dar condições para que a população usuária faça



uma adequada utilização dos serviços e/ou informações disponibilizados e instalados na Unidade.

- A prestação dos serviços na Praça de Atendimento são compostos de atividades rotineiras, que deverão ser desenvolvidas durante o período de atendimento ao público usuário, pelos Postos de Trabalho alocados pela CONTRATADA.
- As atividades que compõem a prestação dos serviços envolvem o bom atendimento com apoio operacional, orientação, informação aos cidadãos usuários da Praça de Atendimento por meio de informações precisas e objetivas, com cortesia e cordialidade no tratamento e clareza na comunicação. As atividades a serem desenvolvidas pelos Postos de Trabalho alocados pela CONTRATADA envolvem, entre outras:
 - Informar e orientar todo cidadão usuário sobre os serviços prestados pela Praça de atendimento;
 - Orientar o usuário quanto à previsão do tempo de espera;
 - Recepcionar e triar os cidadãos por setor, para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes e distribuir senhas para o atendimento;
 - Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente no DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO e/ou outras pesquisas que se fizerem necessárias.
 - Orientar filas e as chamadas das senhas;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

- Cadastrar senhas e acionar as chamadas eletrônicas (ou manual);
- Orientar os usuários nas situações de contingência, quanto à previsão de tempo de espera e/ou marcação de retorno e entrega de senhas para o retorno;
- Observar a condição do cidadão dando atendimento preferencial, tais como: idosos, gestantes, pessoas portadoras de necessidades especiais, que apresentem dificuldades de locomoção, conforme previsão legal, distribuindo senha específica para este fim;
- Identificar as situações de emergência médica, acionando a entidade competente para a prestação do devido socorro;
- Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao seu preposto, que deverá repassá-los ao Diretor/Gestor da Praça de Atendimento;
- Orientar e auxiliar o cidadão no preenchimento de formulários, quando for o caso;
- Apoiar o cidadão em todas as áreas de atendimento da unidade identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;
- Informar o usuário sobre o acesso à Internet, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização;
- Fazer uso do sistema informatizado, correspondente ao serviço solicitado;
- Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;
- Realizar pesquisa de dados/informações nos sistemas informatizados;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

- Preencher os dados cadastrais do cidadão, manualmente ou por meio eletrônico, necessários à emissão do documento e/ou serviço;
- Realizar a entrega do documento emitido, ao cidadão;
- Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados;
- Emissão de documento para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto as próximas etapas e localização dos atendimentos;
- Encaminhar, por meio do seu preposto, ao Supervisor/Orientador Técnico da Praça de Atendimento, os casos de maior complexidade ou inusitados, para a agilização da solução;
- Recolher documentos das mesas organizando-os por sequência numérica e de senhas, encaminhando-os para a próxima etapa do processo de produção do documento;
- Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos, após a realização dos atendimentos, conforme orientação do seu Supervisor, visando a preparação de relatórios, ofícios, transporte de documentos e outros, quando for o caso;
- Auxiliar na sistematização de dados estatísticos;
- Separar, organizar, catalogar e arquivar processos, conforme orientação técnica;
- Zelar pelos equipamentos e objetos colocados à disposição, em especial, aqueles que utilizarem no



desempenho e suas funções;

- Auxiliar na execução das demais atividades de apoio operacional, acessórias e complementares, inclusive as que são desenvolvidas com a operação de equipamentos de informática, para a realização do atendimento ao cidadão no DEPTO. DE ADMINISTRAÇÃO.
- Requisitos Básicos do Posto de Trabalho
 - Escolaridade mínima: nível médio completo;
 - Maiores de 18 anos;
 - Boa fluência verbal, boa dicção e boa audição;
 - Experiência profissional em atividades de atendimento ao público;
 - Bons conhecimentos de microinformática/digitação;
 - Urbanidade e cordialidade no trato social.
 - Atestado de bons antecedentes.
- Supervisão dos Postos de Trabalho pelo Preposto
- - As equipes alocadas nos Postos de Trabalho desempenharão as atividades, reportando-se sempre ao seu Preposto;
- - A CONTRATADA deverá manter o Preposto no local da prestação de serviços durante todo o horário estabelecido no item 1.1.; EXCLUSIVAMENTE para o desempenho das funções de supervisão/coordenação dos trabalhos na unidade, ou seja, não poderá prestar qualquer outro serviço alheio a estas funções, quais sejam, supervisão e coordenação, durante todo o período de atividade.
- - É de responsabilidade do Preposto, o acompanhamento técnico diário das atividades que compõem o escopo da prestação dos serviços, planejar, organizar e orientar os



seus Postos de Trabalho;

- - Verificar e controlar a frequência e a pontualidade de seus Postos de Trabalho através de Registrador de Ponto Eletrônico, bem como a apresentação destes devidamente uniformizados, portando destaques diferenciados e os crachás de identificação;
- - Informar ao gestor do contrato da Praça de Atendimento por meio de planilha, o controle das frequências e as providências tomadas para as eventuais substituições;
- - Comunicar as situações de contingência ao Diretor/Gestor da Praça de Atendimento;
- - Acompanhar e avaliar, permanentemente, o desempenho das suas equipes de trabalho, na prestação dos serviços, visando o aprimoramento constante da qualidade do atendimento.
- - Zelar pela permanência da equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, nos seus devidos Postos de Trabalho, bem como providenciar suas substituições, conforme escala programada para descansos e/ou troca de turnos.
- Requisitos Básicos do Preposto
 - Escolaridade mínima: nível superior incompleto;
 - Maiores de 18 anos;
 - Experiência profissional em atividades de Liderança de equipes;
 - Bons conhecimentos de técnicas motivacionais;
 - Experiência profissional em programas de qualidade na prestação de serviços;
 - Bons conhecimentos de microinformática/digitação;
 - Atestado de bons antecedentes.



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

- Conhecimento das Legislações pertinentes em vigor, tais como CLT, Normas Regulamentadoras, administração de contratos, Convenção Coletiva da Categoria, entre outras.
-
- A CONTRATADA encaminhará todas as questões aos setores competentes para prestar a informação e retornará ao munícipe à resposta;
- Gestão de atendimento – a CONTRATADA deverá disponibilizar à Prefeitura os recursos e informações relativas às atividades de atendimento receptivo e ativo executadas, de acordo com a periodicidade a ser estabelecida, conforme segue:
 - . Encaminhamento à CONTRATANTE das solicitações, reclamações, sugestões, críticas e elogios recebidos da população, conforme matriz de responsabilidade a ser previamente elaborada e aprovada;
 - . Atualização contínua da base de conhecimento contendo os scripts informatizados de atendimento receptivo e ativo, para orientar e padronizar as respostas e procedimentos de fornecimento de informações e orientações, baseados nas normas, procedimentos e rotinas da CONTRATANTE;
 - . Elaboração e encaminhamento periódico de relatórios estatísticos de natureza estratégica e gerencial para os responsáveis da CONTRATANTE a partir da base de dados de atendimento receptivo e ativo;
 - . Análise quantitativa e qualitativa dos dados gerenciais de atendimento e relacionamento com os cidadãos, provendo a CONTRATANTE de subsídios que possam redirecionar e desenvolver novas estratégias e ações para a recuperação do ativo.
- A CONTRATANTE poderá solicitar informações complementares tais como: serviços de informação, registro de ocorrências, pesquisa ou controle de qualidade, que deverão ser definidos através de scripts específicos, podendo em casos extraordinários ser prestados nos finais de semana ou feriados;
- A CONTRATADA deverá integrar a aplicação aos sistemas da Pre-



feitura Municipal sempre que houver necessidade de busca de dados em outro sistema. Esta integração deve ser on-line via Web Service usando protocolos abertos comumente utilizados para este fim.

7. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

A CONTRATADA não poderá efetuar o recebimento de valores oriundos da cobrança, a título de comissão, ônus de cobrança ou de qualquer natureza, sob pena de rescisão do contrato, unilateralmente, independente de notificação e das demais responsabilidades legais. Os recebimentos dos valores pendentes serão feitos exclusivamente na rede bancária.

A CONTRATADA deverá fornecer pessoal com qualificação técnica para execução das atividades previstas no objeto contratual em qualidade adequada e suficiente para atender as exigências mínimas para a prestação dos serviços. O vínculo profissional dos funcionários, poderão ser comprovados através de Carteira profissional, Ficha de Empregado ou Contrato de Trabalho.

A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo bom comportamento de seu pessoal, podendo ser exigido o afastamento imediato de qualquer empregado da CONTRATADA, envolvidos nas ações de cobrança, cuja permanência seja considerada prejudicial às atividades.

A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as licenças de software necessárias para utilização dos sistemas nos servidores de dados, servidores de aplicativos e microcomputadores.

A CONTRATADA deverá dimensionar os equipamentos e demais recursos tecnológicos a serem utilizados para atender às exigências operacionais do sistema proposto, incluindo links, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, etc.), sistema de segurança (nobreaks, geradores, firewall, backups



– inclusive em ambiente externo). Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessária à garantia da não interrupção do atendimento.

A CONTRATADA deverá, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da ordem de serviço expedida pela Prefeitura, promover a integração do banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com os atuais sistemas de gestão tributária da Prefeitura, bem como dos dados cadastrais por meio eletrônico com o Sistema de Tributação Municipal.

A CONTRATADA deverá elaborar os planos de manutenção preventiva, corretiva e adaptativa dos softwares, bem como de atualização tecnológica dos mesmos.

Tabela de Manutenção

Manutenção	Descrição
Preventiva	Análise mensal do banco de dados e análise do espaço em disco
Corretiva	Quando da existência de erro de sistema e quando da existência de erro no banco de dados
Adaptativa	Quando da necessidade da CONTRATANTE de realizar adequações para atender a legislação vigente

Deverá possuir documentos que comprovem como serão efetuadas as manutenções acima citadas.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando se tratar de canal telefônico, um número para os Contribuintes do município com tarifa local;



Os quantitativos mínimos deverão ser observados, independentemente de ausências justificadas ou não, férias, licenças ou quaisquer outros eventos que impeçam o comparecimento dos profissionais.

No caso de desempenho insatisfatório dos tele atendentes, a CONTRATANTE, por meio dos Gestores Municipais da área afim deste Projeto, poderá determinar a imediata substituição dos profissionais designados pela CONTRATADA, a seu exclusivo critério, se julgar qualquer um deles inadequado para a realização dos trabalhos. O substituto deverá atender as exigências estabelecidas neste edital. A substituição deverá ocorrer em no máximo 05 (cinco) dias, após a notificação da Prefeitura.

O número de posições de atendimento (PA'S) em operação poderão variar para cima ou para abaixo, observados os quantitativos descritos acima, durante o horário de atendimento da Central de forma que, nos horários de pico, possam funcionar simultaneamente todas as posições de atendimento, de acordo com a necessidade, de forma que o tempo de espera para o atendimento seja o menor possível.

8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O Acordo de Nível de Serviço (ANS – em inglês, SLA=Service Level Agreement) para o suporte do Sistema de Gestão de Créditos Tributários visa estabelecer as metas para a disponibilidade dos serviços contratados e os prazos para a solução de incidentes, bem como as penalidades aplicáveis no caso de descumprimentos dessas metas e prazos.

Entende-se como incidente toda falha, mau funcionamento ou erro que acarrete a interrupção ou degradação na prestação dos serviços do Sistema.

Disponibilidade dos serviços contratados



Os serviços deverão estar disponíveis, no mínimo, em 99% (noventa e nove por cento) dos dias úteis de trabalho em cada mês de referência, e a apuração dessa meta irá considerar somente os incidentes cujas causas forem de responsabilidade da CONTRATADA.

Sempre que a CONTRATADA detectar uma falha, ou receber um chamado técnico da CONTRATANTE relatando indisponibilidade dos serviços, deverá abrir um registro do incidente, sendo que esse registro será criado no momento da notificação da ocorrência e encerrado quando for restabelecida a normalidade da prestação dos serviços.

Tempo de Resolução

Todos os prazos estabelecidos abaixo serão contados a partir do registro da ocorrência de indisponibilidade:

- Incidentes:
 - . A CONTRATADA poderá solicitar antecipada e justificadamente que a PREFEITURA altere ou prorogue os prazos estabelecidos;
 - . Exclusivamente nos casos de incidentes Grau 1, para cada ocorrência do não cumprimento do prazo acordado, a CONTRATADA deverá formalmente enviar a justificativa à CONTRATANTE no prazo do próprio incidente.

Tabela Tempo de Resolução de Incidente

Grau	Prioridade	Tempo de Resolução/Horas	Horas
1	Alta	4	Corridas
2	Média	16	Úteis



3	Baixa	24	Úteis
---	-------	----	-------

- Problemas:
- A CONTRATADA deverá comunicar formalmente a prefeitura da existência de Problemas no SISTEMA, mencionando: descrição técnica detalhada, impactos aos usuários internos e externos, solução adotada, prazo para resolução definitiva. Essa comunicação deverá ocorrer logo que detectado o problema, e assim que for dada a sua resolução definitiva.

Sempre que a CONTRATADA verificar e entender que regularização de um incidente é de responsabilidade da CONTRATANTE, deverá apresentar, em até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado técnico, um relatório com justificativas e testes que comprovem essa constatação, para análise, avaliação e providências da CONTRATANTE.

Penalidades

Na eventual aplicação de penalidades à CONTRATADA, por não atendimento às metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço (item 7), serão considerados valores de referência as remunerações mensais definidas para os serviços contratados.

Caso a disponibilidade dos serviços prestados seja inferior a 99% (noventa e nove por cento) num mês, a CONTRATANTE aplicará à CONTRATADA a penalidade correspondente a 3% (três por cento) do preço mensal de remuneração para o serviço indisponível.

9. VISITA TÉCNICA FACULTATIVA COM AGENDAMENTO

As empresas interessadas na prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência poderão agendar visita técnica previamente, através do telefone (xx) xxxxxx, até dois dias úteis anteriores à data da sessão da licitação, no horário das 08h30 às 11h30 e das 14h às 17h.



10. PRAZO DE EXECUÇÃO E CRONOGRAMA

O prazo para início dos serviços será imediato após a emissão da Ordem de Serviço, conforme cronograma de trabalho abaixo, com possibilidade de prorrogação conforme termos legais e obedecendo aos demais prazos e cronograma físico, constante do Termo de Referência.

CRONOGRAMA DE TRABALHO													
Item	Descrição	Mês											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Serviço Técnico especializado para gestão e operação continuada do Sistema Integrado de Gestão de Créditos Tributários	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

11. CONDIÇÕES PARA A EMPRESA DECLARADA VENCEDORA

10.1. Prova de conceito (POC)

A empresa classificada como 1ª colocada deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá da apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de conceito (POC).

A verificação da conformidade do objeto se destina a garantir que a empresa declarada vencedora possua o sistema adequado às necessidades do Município. Assim sendo, os sistemas serão submetidos à verificação técnica para apurar seu atendimento aos requisitos estabelecidos no Edital e em seu Termo de Referência Anexo.

A empresa declarada vencedora, deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá da apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de Conceito (POC):



- A POC permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos da solução presentes no produto adquirido com aqueles especificados;
- Participarão da POC o representante credenciado da empresa declarada vencedora e membros do corpo técnico da Prefeitura de Bertioga;
- Em até 2 dias úteis após a convocação, a empresa declarada vencedora terá o prazo de 2 dias úteis para montagem do ambiente e apresentação da Prova de Conceito, na rua xxxxxxxxxxxxxxxxx;
- Deverá utilizar-se, para a POC, de Banco de Dados previamente instalado e populado pela empresa declarada vencedora, inclusive quanto à instalação física (equipamentos);
- Durante a POC serão feitos questionamentos à empresa declarada vencedora permitindo a verificação dos requisitos constantes deste edital e Termo de Referência;
- Todos os hardwares e os softwares necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da empresa declarada vencedora;
- A configuração dos hardwares e softwares a serem utilizados na prova de conceito deverá guardar similaridade ao ambiente definitivo em que a solução será implantada.

Não será permitido durante a realização da POC:

- O uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem da confirmação das especificações funcionais;
- A gravação de código (programa executáveis, scripts ou bibliotecas) durante e após a realização da prova em nenhum tipo de mídia para posterior uso ou complementação;
- A alteração, criação ou desenvolvimento de qualquer código fonte ou sua publicação;
- Aproveitamento de templates criados anteriormente para demons-



trar itens diferentes descaracterizando a execução funcional do item que está sendo demonstrado.

A infração de quaisquer das regras estabelecidas neste item desclassificará a empresa declarada vencedora.

Após a conclusão do julgamento feito pela CONTRATANTE, será informado à empresa declarada vencedora o resultado da avaliação. A empresa que não obtiver aprovação na avaliação da POC estará automaticamente desclassificada, procedendo-se o chamamento do segundo colocado e assim sucessivamente.

Quaisquer dificuldades que impeçam a continuidade dos trabalhos ou provoquem atividades adicionais e que forem provocadas comprovadamente pelos processos internos da Prefeitura de Bertioga não terão seu tempo contado como realização da Prova de Conceito e não poderão ser considerados como prejuízo ao licitante durante a avaliação. Todo o procedimento anterior será observado até que haja uma licitante vencedora.

12. CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

O resultado da Verificação Técnica será fornecido imediatamente após a declaração de conclusão de cada requisito feita pelo licitante, serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem constante no presente anexo e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração. O resultado da avaliação, da equipe técnica da Prefeitura, expresso por ATENDIDO ou NÃO ATENDIDO, será publicado. Serão avaliados os requisitos e a empresa licitante será considerada APTA se conseguir atender a 95% dos itens (de 1 a 20) dos requisitos funcionais exigidos para a prova de conceito.

Na tabela apresentada a seguir estão elencados os itens exigidos para a verificação da conformidade do objeto, devendo ser ressaltado que a descrição de todos os itens apresentada a seguir, diz respeito a características funcionais requeridas para o sistema pretendido.



Tabela de Requisitos Funcionais da Solução – POC

ID	Descrição	Atendido	
		Sim	Não
1	Agrupar dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor		
2	Demonstrar módulo cadastral de dados dos contribuintes		
3	Demonstrar os processos automáticos integrados ao sistema de busca de endereços e telefones		
4	Demonstrar controle de acessos por usuário, mediante senha, possibilitando a restrição pontual a usuários de ações ou visualizações no sistema		
5	Demonstrar módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome e inscrição		
6	Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças de acordo com as estratégias traçadas		
7	Demonstrar módulo de georreferenciamento dos débitos;		
8	Demonstrar ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada Carteira acionada além de segmentações de campanhas e mapa de calor (georreferenciamento) do crédito tributário.		
9	Possibilitar a visualização na mesma tela das dívidas e de outros contratos do mesmo devedor		
10	Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador		
11	Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por Carteira		
12	Possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das Carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores		
13	O sistema deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento: pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado, etc.		
14	O sistema deverá rodar em plataforma web		
15	Demonstrar Consulta por Processo Administrativo e/ou Execução		
16	Emissão de aviso de cobrança através de e-mail		



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

17	Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo;		
18	Alerta de aviso de débito na tela do contribuinte		
19	Demonstrar Consulta por tipo de débito		
20	Demonstrar Tela de Atendimento		

Fábio B. Gomes Leite

Diretor de Departamento de Recursos Humano



ANEXO II

TERMO DE CREDENCIAMENTO

MODELO

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

A empresa (nome da empresa), com sede na (endereço completo), inscrita no C.N.P.J. nº _____, representada pelo(a) Sr.(a) (representante legal da empresa e cargo), titular do R.G. nº _____ e do CPF nº _____, CREDENCIA o(a) n Sr.(a), (nome e cargo do credenciado), titular do R.G. nº _____ e do CPF nº _____, para representá-la perante a PREFEITURA DE BERTIOGA em licitações na modalidade pregão, podendo formular lances verbais e praticar todos os atos inerentes ao certame, inclusive interpor e desistir de recursos em todas as fases licitatórias.

Local, data, nome, RG, cargo .



ANEXO III

DECLARAÇÃO DE PLENO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

MODELO

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

Eu, (nome completo), representante legal da Empresa _____, com sede na Rua _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, interessada em participar da licitação em epígrafe constante do processo administrativo da Prefeitura de Bertioga, com vistas a (Objeto) _____, DECLARO, sob as penas da Lei, o pleno cumprimento aos requisitos de Habilitação.

Local, data, nome, R.G, cargo e assinatura do representante legal.



ANEXO IV

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA SITUAÇÃO DE MICROEMPRESA/EMPRESA DE PEQUENO PORTE E INEXISTÊNCIA DE FATOS SUPERVENIENTES

MODELO

**A Prefeitura do Município de Bertioga
Diretoria de Licitações e Compras
Pregão Presencial nº 98/2021
Processo Administrativo nº 5882/2021**

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

A (nome da empresa), com sede à (endereço completo), CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123 de 2006, alterada pela LC nº 147/2014, bem como que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento desta situação.

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa.

Atenção para o enunciado do § 9º do artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006 “ § 9º. A empresa de pequeno porte que, no ano-calendário, exceder o limite de receita bruta anual previsto no inciso II do caput deste artigo fica excluída, no ano-calendário seguinte, do regime diferenciado e favorecido previsto por esta Lei Complementar para todos os efeitos legais”.

Este Documento Deverá Ser Entregue Fora dos Envelopes



ANEXO V

MODELO DA PROPOSTA
(papel timbrado da empresa licitante)

_____, ____ de _____ de 2021.

À
Prefeitura do Município de Bertioga
Bertioga/SP

Atenção: Comissão de Licitações

Referencia: Pregão Presencial nº 98/2021 - Processo Adm. nº 5882/2021

PROPOSTA COMERCIAL

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

Prezados Senhores,

Após analisarmos toda a documentação constante da licitação supra referida e de seus anexos, e tomarmos conhecimento de suas condições, propomos executar sobre o valor mensal de R\$__(___), perfazendo o valor global de R\$ _____(_____) sob nossa integral responsabilidade o objeto deste Edital, nos prazos e condições estabelecidas no instrumento.

DECLARAÇÕES

1. Declaramos que o preço por nós ofertado será para prestar os serviços conforme todas as exigências constantes do Edital e demais anexos que compõe o Edsital de Pregão Presencial.
2. Declaramos que estamos de acordo com prazos e condição de pagamento.
3. Declaramos que o prazo de validade para a nossa proposta é de ... (.....) dias.

(outras informações que porventura julgar necessárias)

(assinatura e identificação do responsável legal pela licitante)

Nome:
R.G. :
Cargo/Função:

(assinatura e identificação do responsável legal pela licitante)

Nome:
R.G. :
Cargo/Função:



ANEXO VI

**MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NOS PREÇOS OFERTADOS ESTÃO INCLUSAS AS
DESPESAS DIRETAS E INDIRETAS**

MODELO

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

A (nome da empresa), com sede à (endereço completo), CNPJ nº _____, DECLARA, sob as penas da lei e por ser expressão da verdade que nos preços ofertados estão inclusos as despesas diretas e indiretas relativas ao serviço, em conformidade com as condições estabelecidas no Edital do Pregão Presencial n.º ____/201x e seus anexos, bem como todas as demais despesas decorrentes da entrega.

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa.



ANEXO VII

DADOS PARA ELABORAÇÃO DO CONTRATO

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

A empresa....., situada
à....., CNPJ
nº, inscrição estadual nº, com sede a
Rua, informa que , em sendo vencedora do certame no PREGÃO
PRESENCIAL Nº ____./2021, terá como representante no Termo Contratual, o (a) Sr
(a) (diretor ou sócio com poderes de gerência), em conformidade com os
dados abaixo, a saber:

Nome do Representante

Cargo/função

Cédula de Identidade nº

CPF nº

Data de nascimento:

Residente e domiciliado

Email Pessoal:

Email Institucional:

(Local e Data)

(Nome e assinatura do subscritor, devidamente identificado)



ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE FISCAL HABILITATÓRIA

MODELO

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

Nome completo _____, representante legal da Empresa _____, com sede na Rua _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, interessada em participar da licitação em epígrafe que se processa no processo administrativo indicado, DECLARO, sob as penas da Lei:

- a) Que até a presente data inexistem fatos impeditivos para nossa habilitação no presente processo licitatório, assim como que estamos ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

- b) E que nos encontramos em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, não mantendo em nosso quadro de pessoal menores de 18 (dezoito anos) em horário noturno de trabalho ou em serviços perigosos ou insalubres, não possuindo ainda, qualquer trabalho de menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

Local, data, nome, R.G, cargo e assinatura do representante legal.



ANEXO IX

MODELO DE DECLARAÇÃO ACEITANDO AS CONDIÇÕES DO EDITAL E DAS ESPECIFICAÇÕES

(papel timbrado da empresa licitante)

MODELO

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

A (nome da empresa), com sede à (endereço completo), CNPJ,
DECLARA expressamente aceitar as condições do presente edital e das especificações.

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa



ANEXO X

**MODELO DE DECLARAÇÃO ASSEGURANDO A INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO
LEGAL PARA LICITAR**

(papel timbrado da empresa licitante)

A Prefeitura do Município de Bertioga

Diretoria de Licitações e Compras

Pregão Presencial nº 98/2021

Processo Administrativo nº 5882/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município.

DECLARAÇÃO

(Nome do licitante), CNPJ-MF ou CPF nº, sediada (endereço completo), declara, sob as penas da Lei, que a licitante não se encontra em processo de liquidação, ou falência, não esteja impedida de contratar com a Administração Pública ou qualquer dos seus Órgãos Descentralizados, não tenha sido considerada inidônea ou impedida de participar de licitações processadas nos âmbitos Federal, Estadual ou Municipal, e que não possui nenhum funcionário da Prefeitura integrado ao seu Corpo Diretivo, Conselho ou quadro de funcionários.

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa.



ANEXO XI

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº	/2021
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 5882/2021	
CONTRATADA:	CÓDIGO:
OBJETO: (DESCRIÇÃO SUCINTA)	

1. PREÂMBULO

1.1. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BERTIOGA com sede à Rua Luiz Pereira de Campos, 901, Bertioga - SP, inscrito no CNPJ sob nº. 68.020.916/0001-47, a seguir denominado simplesmente **CONTRATANTE**, representado pelo Secretário de Administração e Finanças, _____, portador da cédula de identidade nº _____ e CPF/MF nº _____ e a empresa _____, CNPJ nº _____, estabelecida à _____, neste ato representada pelo signatário ao final identificado, a seguir denominada simplesmente **CONTRATADA**, ficando as partes subordinadas às disposições da Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1.993 e condições constantes deste contrato.

Este contrato decorre de homologação pela autoridade competente de licitação na modalidade Pregão Presencial nº _____/ 2021, que se acha juntada ao **Processo Administrativo nº 5882/2021**.

2. DESCRIÇÃO E CONDIÇÕES

A CONTRATADA obriga-se a prestar serviços de implantação, customização e suporte de Sistema de Gestão de atendimento ao cidadão, com o objetivo de aprimorar o atendimento à população do município, de acordo com especificações contidas no Edital e seus anexos.

O Gestor do contrato será _____

3. ESPECIFICAÇÕES E PRAZOS

3.1. Os serviços deverão observar rigorosamente as especificações técnicas, descrição dos serviços a serem executados constantes do Anexo I, Termo de Referência e demais requisitos previstos no presente contrato e seus Anexos.

3.2. O prazo do presente contrato é de 12 (doze) meses, prorrogáveis nos termos da legislação vigente.



4. VALOR DO CONTRATO E ORIGEM DOS RECURSOS

4.1. As despesas com a execução dos serviços objeto da presente licitação, no valor de R\$ (.....centavos), correrá por conta das dotações orçamentárias abaixo especificado:

Secretaria	dotação

4.2. O valor estimado no subitem 4.1 poderá sofrer alterações, em virtude de acréscimo de serviços, limitado a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, conforme artigo 65, parágrafo 1º, da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações.

5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO – CRITÉRIOS DE REAJUSTAMENTO:

5.1. O pagamento será efetuado em até 30 dias subsequentes ao da prestação do serviço, o número do processo administrativo e do empenho, e com o devido, “Atestado de Recebimento” lançado no verso e assinado pelo servidor responsável.

5.1.1. Durante o período de aferição, caso venha a ocorrer à necessidade de providências complementares por parte da licitante vencedora, a fluência do prazo mencionado no subitem anterior ficará interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que forem cumpridas as providências.

5.2. O CONTRATANTE reserva-se no direito de deduzir da importância a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA.

5.3. Caso haja prorrogação será utilizado o índice IPCA.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. A CONTRATADA assume integral responsabilidade pelo pagamento dos encargos fiscais, comerciais, trabalhistas e outros que decorram dos compromissos assumidos neste contrato, não se obrigando o CONTRATANTE a fazer-lhe restituições ou reembolso de qualquer valor despendido com estes pagamentos.

6.2. Os serviços deverão ser prestados de acordo com as especificações constantes neste contrato, no ato convocatório e na forma prevista na proposta, dentro dos prazos estabelecidos, sob pena de incorrer a CONTRATADA, nas sanções previstas. As responsabilidades das partes na execução deste Contrato são as comuns nele implícitas ou expressas, com base na Lei de Licitações, e aos demais instrumentos legais que regem o assunto.

6.3. A licitante vencedora deverá adotar medidas, precauções e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários e a terceiros, pelos quais será inteiramente



responsável.

6.4. Fica estabelecido que durante a execução do contrato, não será cobrado nenhum pagamento extra, sendo certo que qualquer ocorrência em relação ao serviço será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

6.5. Todos os tributos incidentes sobre os serviços, objeto desta licitação, legalmente atribuíveis à licitante vencedora serão pagos por ela e seus respectivos comprovantes apresentados à Prefeitura, sempre que exigidos.

6.5.1. A Prefeitura estará, a todo tempo livre de responder por obrigações assumidas pela licitante vencedora, junto a terceiros, visando à execução dos serviços, ora ajustados.

6.5.2. A Prefeitura fica isenta de responsabilidade de atos praticados por terceiros, sem expressa autorização.

7. PENALIDADES, MULTAS E RESCISÃO CONTRATUAL

7.1. Ficará sujeito a impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública direta e autárquica, pelo prazo de até 05 (cinco) anos conforme dispõe o Art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, sem prejuízo das multas prevista no edital e no instrumento contratual e das demais cominações legais, aquele que:

7.1.1. Deixar de entregar documentação ou apresentar documentação falsa para o certame.

7.1.2. Convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato.

7.1.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

7.1.4. Não mantiver a proposta, lance ou oferta.

7.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto da contratação, e

7.1.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato.

7.2. DAS MULTAS - em cada caso, aplicar-se-á:

7.2.1. Pela inexecução total ou parcial do serviço, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as seguintes penalidades: multa de 30% sobre o valor total ou parcial da obrigação não cumprida.

7.2.2. Atraso injustificado na execução do serviço, sem prejuízo do disposto no art. 86 da Lei 8.666/93, sujeitará o contratado à multa de mora, calculada por dia de atraso da obrigação não cumprida, no seguinte importe:

a) atraso de 30 dias, multa de 01% ao dia ou atraso superior a 30 dias, multa de 02% ao dia.



7.2.3. 10% (dez por cento), por descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes do ajuste, que não estejam previstas nos subitens acima, a qual incidirá sobre o valor do instrumento contratual.

7.2.4. Os atrasos por problemas técnicos que perdurarem por mais de 10 (dez) dias, serão considerados inexecução parcial para os efeitos das aplicações das penalidades.

7.2.5. Os atrasos superiores a 60 (sessenta) dias serão considerados inexecução total para efeito de aplicação de penalidade.

7.2.6. Será advertido, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a Contratada concorrido diretamente.

7.3. As penalidades serão aplicadas a critério da Administração e são independentes sendo que a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis, conforme disposto no art. 87 da Lei de Licitações.

7.4. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e sendo possível, o valor devido será descontado da eventual garantia prestada ou dos créditos da licitante. Não havendo pagamento, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando a devedora a processo executivo.

7.5. Será garantido ao CONTRATADO o direito de apresentação de prévia defesa, nas hipóteses em que se tiver por cabível a aplicação das penalidades, em conformidade com o disposto no artigo 87, da Lei 8.666/93, bem como, direito a interposição de recursos nos termos do Artigo 109 da mesma Lei.

7.6. A rescisão contratual se dará nos casos elencados no artigo 78, e na forma estabelecida no artigo 79, com as consequências previstas no artigo 80, todos da lei Federal 8.666/93, sem prejuízo das sanções enumeradas no artigo 87 do mesmo diploma legal.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. CONDIÇÕES INTEGRANTES - Ficam fazendo parte integrante deste, independentemente de transcrições, o edital que regeu a licitação, de que o mesmo decorre e a proposta da "CONTRATADA", essa somente naquilo em que não colidir com as disposições legais.

8.2. ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES - A "CONTRATADA" fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado.

8.3. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência no todo ou em parte do objeto contratado, sem expressa anuência do Contratante.

8.4. MANTENÇA DAS CONDIÇÕES HABILITATÓRIAS - A "CONTRATADA" deverá manter, durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições habilitatórias exigidas na respectiva licitação.



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

8.5. FORO - As partes elegem, em comum acordo, o Foro da Comarca de Bertioga, Estado de São Paulo, como seu domicílio legal, para qualquer procedimento relacionado com o cumprimento deste contrato.

Estando as partes concordes com as cláusulas transcritas no presente Contrato, assinam os representantes, em duas vias de igual teor e forma, conforme normas estabelecidas pela Legislação vigente.

Local _____,

Secretária de Administração e Finanças

CONTRATADA



ANEXO XII
TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO
(Contratos)

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE BERTIOGA (Secretaria de Administração e Finanças)

CONTRATADA:

CONTRATO Nº

OBJETO:

ADVOGADO (S)/ Nº OAB: (*)

Pelo Presente TERMO, nós, abaixo identificamos:

1) Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: _____



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.