



AVISO DE LICITAÇÃO

EDITAL Nº 23/2024

PROCESSO Nº 2023.52.801812PA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVO HAMBURGO — IPASEM-NH, com sede na cidade de Novo Hamburgo/RS, situado à Rua 5 de Abril, nº 280, Bairro Rio Branco – CEP 93.310-085, torna público, para conhecimento dos interessados, a realização da seguinte licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do **TIPO MENOR PREÇO**, cujos procedimentos serão efetivados pelo Agente de Contratação/Pregoeiro Emerson Capaverde Carini e pela Equipe de Apoio, todos nomeados pela Portaria nº 20/2023, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 10.652/2023, Lei Complementar Federal nº 123/2006 e alterações da Lei Complementar Federal nº 147/2014 e pelas condições previstas neste Edital e seus Anexos. O Edital e Anexos do presente Pregão poderão ser consultados nas páginas eletrônicas www.ipasemnh.com.br e www.pregaobanrisul.com.br.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO E APOIO ADMINISTRATIVO e demais especificações descritas no Edital e todos os seus Anexos.

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO – TIPO MENOR PREÇO

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 8h do dia 21 de março de 2024.

ABERTURA DAS PROPOSTAS: às 8h do dia 21 de março de 2024.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: às 8h30min do dia 21 de março de 2024.

Novo Hamburgo/RS, 05 de março de 2024.

NICOLÁS GERARDO GOECKLER ALVES
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO



**EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024**

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVO HAMBURGO — IPASEM-NH, com sede na cidade de Novo Hamburgo/RS, situado à Rua 5 de Abril, nº 280, Bairro Rio Branco – CEP 93.310-085, torna público, para conhecimento dos interessados, a realização da seguinte licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do **TIPO MENOR PREÇO**, cujos procedimentos serão efetivados pelo Agente de Contratação/Pregoeiro Emerson Capaverde Carini e pela Equipe de Apoio, todos nomeados pela Portaria nº 20/2023, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 10.652/2023, Lei Complementar Federal nº 123/2006 e alterações da Lei Complementar Federal nº 147/2014 e pelas condições previstas neste Edital e seus Anexos. O Edital e Anexos do presente Pregão poderão ser consultados nas páginas eletrônicas www.ipasemnh.com.br e www.pregaobanrisul.com.br.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO E APOIO ADMINISTRATIVO e demais especificações descritas no Edital e todos os seus Anexos.

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO – TIPO MENOR PREÇO

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 8h do dia 21 de março de 2024.

ABERTURA DAS PROPOSTAS: às 8h do dia 21 de março de 2024.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: às 8h30min do dia 21 de março de 2024.

TEMPO DE DISPUTA: 10 (DEZ) MINUTOS.

DECREMENTO MÍNIMO: R\$ 5,00

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.pregaobanrisul.com.br

REFERÊNCIA DE TEMPO: Horário de Brasília (DF).



1. DOS ANEXOS

1.1. São partes integrantes e indismembráveis deste Edital os seguintes anexos:

Anexo I - Termo de Referência;
Anexo II - Modelo de Proposta de Preços;
Anexo III - Modelo de Planilha de Formação de Preços;
Anexo IV - Modelo de Declarações para Habilitação;
Anexo V - Modelo de Declaração de Enquadramento ME/EPP;
Anexo VI - Modelo de Demonstração da Qualificação Econômico Financeira;
Anexo VII - Minuta de Contrato.

2. DO OBJETO

2.1. CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO E APOIO ADMINISTRATIVO e demais especificações descritas no Edital e todos os seus Anexos.

3. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão as pessoas jurídicas interessadas, do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, que atenderem aos requisitos e condições constantes neste edital e seus anexos e que estiverem credenciadas junto à Subsecretaria da Administração Central de Licitações – CELIC, e que atenderem a todas as exigências, inclusive para classificação e habilitação, estabelecidas neste Edital.

3.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, obtidas junto ao provedor do sistema, onde também deverão informar-se a respeito do funcionamento e regulamento e ainda receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

3.1.2. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao IPASEM-NH responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

3.1.3. Como requisito para participação neste Pregão, o licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que está ciente e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital.

3.1.4. Os representantes de Microempresas - ME ou Empresas de Pequeno Porte – EPP deverão declarar em campo próprio do sistema, quando do envio da proposta inicial, que a referida empresa se enquadra na respectiva categoria.

3.1.5. A ausência da declaração, naquele momento, significará a desistência das Microempresas - ME ou Empresas de Pequeno Porte – EPP de utilizarem-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar nº 123/2006, implicando a preclusão do direito.

3.1.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa - ME ou empresa de



pequeno porte - EPP sujeitará a licitante às sanções tanto as previstas neste Edital quanto às demais cominações legais.

3.2. Estão impedidas de participar da presente licitação:

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

3.2.1.1. O impedimento de que trata o item anterior será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante;

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

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

3.2.4. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.2.5. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.2.6. Agente público do órgão ou entidade licitante;

3.2.6.1. A vedação de que trata o item anterior estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.2.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021;

3.2.8. É vedada a participação de empresas que estejam constituídas sob a forma de consórcio.

Justificativa quanto à vedação ao consórcio:

** Permitir consórcio seria danoso à ampla concorrência, visto ser comum empresas se unirem para fracionarem o objeto e assim por conveniência não disputarem em preço, desfavorecendo a Administração.*



** Hoje no mercado há um conjunto considerável de empresas que podem atender plenamente o objeto.*

** Assim, a vedação ao consórcio significará uma maior competitividade entre as empresas do setor capazes de atender as condições e especificidades dos serviços objeto desta licitação.*

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. O credenciamento dos licitantes dar-se-á pelas atribuições de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível para acesso ao sistema, obtidos junto à Seção de Cadastro da Central de Licitações do Estado-CELIC (www.celic.rs.gov.br).

4.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema (portal de compras eletrônicas) implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.3. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao IPASEM-NH responsabilidade por eventuais danos causados por uso indevido da senha, ainda que por terceiros, conforme item 3.1.2.

4.4. A perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao Setor de Cadastro da CELIC, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO ENVIO ELETRÔNICO DAS PROPOSTAS

5.1. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e das especificações técnicas previstas neste Edital.

5.2. As propostas de preços serão remetidas no período estabelecido no preâmbulo deste Edital, em conformidade com Anexo II - Modelo de Proposta de Preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico (www.pregaobanrisul.com.br), até a data e horário estabelecidos para a fase de recebimento das propostas, devendo contemplar:

5.2.1. Descrição do objeto a ser oferecido, principalmente no que diz respeito às características mínimas exigidas no **Anexo I - Termo de Referência** deste Edital, bem como informações relevantes para a correta apresentação da proposta.

5.2.2. Quantidade.

5.2.3. Valor unitário e total do objeto ofertado, em moeda nacional (R\$) e com apenas duas casas decimais após a vírgula. Se houver divergência entre os preços unitários e o preço total, serão adotados os preços unitários, corrigindo-se o total.

5.2.4. Descrição, por extenso, do valor total e se houver divergência entre os valores propostos na forma numérica e por extenso, o(a) Pregoeiro(a) decidirá pelo valor por extenso.

5.2.5. Deve-se atentar à unidade de medida pedida para a definição do preço.

5.2.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a data e horário estabelecidos para a fase de recebimento das propostas.



5.3. No preço proposto devem estar incluídas todas as despesas concernentes ao fornecimento, como impostos, taxas, tarifas, fretes, transporte, contribuições e outras que se fizerem necessárias à plena e completa execução do objeto deste certame, não se admitindo, a qualquer título, acréscimos sobre o valor proposto;

5.4. O prazo de validade da proposta deverá ser de, no mínimo 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura do certame.

5.5. As propostas deverão atender integralmente o Termo de Referência – Anexo I deste Edital, em todos os seus termos, bem como o **Anexo II - Modelo de Proposta de Preços**.

5.6. O upload da proposta no site www.pregaobanrisul.com.br será de total responsabilidade do licitante, o qual deverá se certificar de que a proposta anexada seja visível e legível em sua integralidade, em folha de tamanho A4, sem necessidade de qualquer ação do(a) Pregoeiro(a) que não seja abrir e imprimir o arquivo.

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

6. DO PROCEDIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA SESSÃO

6.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, o(a) Pregoeiro(a) procederá à abertura da sessão pública, onde ficarão divulgadas as propostas de preços recebidas, quando o(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, classificando aquelas que atendam ao Edital e seus Anexos e desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos.

6.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas.

6.2.1. Critério de julgamento de classificação das propostas: **MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL**.

6.3. Fica a cargo dos licitantes o acompanhamento das operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão e a responsabilidade pelos ônus decorrentes da perda de negócios diante das inobservâncias de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou em razão de desconexão. Recomenda-se aos licitantes manterem-se conectados ao sistema até o final de todas as etapas.

6.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances, conforme item 5.7.

6.5. Serão consideradas aceitáveis as propostas que atendam a todos os termos deste Edital e contenham preço compatível com os praticados no mercado.

6.5.1. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

6.6. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento por todos os participantes.

6.7. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e as licitantes, sendo esta exclusivamente a forma de comunicação entre Pregoeiro(a) e as participantes.



6.7.1. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importará a desclassificação da mesma, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

6.8. Conforme item 6.2, o sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo(a) Pregoeiro(a), sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.9. O(A) Pregoeiro(a), então, dará início à fase competitiva, quando os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo os participantes imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de seu registro e valor.

6.10. Durante o horário fixado para o recebimento dos lances, os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, sempre com valores inferiores ao último lance por ele ofertado e registrado no sistema, observando ainda o valor de decréscimo especificado no Edital.

6.11. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro pelo provedor.

6.12. Durante o transcurso da disputa, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado entre os licitantes proponentes, vedada a identificação do detentor do lance.

6.13. A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (DEZ) minutos e após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (DOIS) minutos do período de duração da sessão pública.

6.13.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item 6.13, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

6.13.2. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens 6.13 e 6.13.1, a sessão pública será encerrada automaticamente.

6.13.3. Findo o transcurso da disputa de lances sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do item 6.13.1, o(a) pregoeiro(a) poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

6.13.4. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

6.13.5. Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

6.14. Encerrada a etapa de lances, será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas – ME's e empresas de pequeno porte – EPP's, nos termos dos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.



6.14.1. Entende-se como empate a hipótese em que as propostas apresentadas pelas microempresas – ME's e empresas de pequeno porte – EPP's sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

6.14.1.1. Não ocorrerá empate se a proposta mais bem classificada já for de microempresa – ME ou empresa de pequeno porte – EPP.

6.14.2. Ocorrendo o empate a microempresa – ME ou empresa de pequeno porte – EPP mais bem classificada poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem pelo sistema, apresentar lance inferior ao do primeiro colocado, sob pena de decadência do direito.

6.14.3. Não sendo vencedora a microempresa – ME ou empresa de pequeno porte – EPP mais bem classificada, conforme o item anterior, serão convocadas da mesma forma as remanescentes que se encontrem no intervalo de valor caracterizado como empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.15. Após, o(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha ofertado o menor lance, se necessário, para que seja obtido preço ainda melhor, observado o critério de julgamento, decidindo assim sobre sua aceitação.

6.16. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais proponentes, sendo definido pelo(a) Pregoeiro(a) o prazo para que o licitante se manifeste em relação à negociação.

6.16.1. Decorrido o prazo sem resposta, o(a) Pregoeiro(a) encerrará a negociação e poderá reabri-la mediante pedido justificado.

6.17. Havendo desconexão do(a) Pregoeiro(a) durante a etapa de lances, se o sistema permanecer acessível para os licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.18. No caso de desconexão do(a) Pregoeiro(a) ou entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

6.19. O(A) Pregoeiro(a) poderá suspender, cancelar ou reabrir a sessão pública a qualquer momento.

6.20. Após o encerramento da etapa de lances, ou quando for o caso após negociação e decisão acerca da aceitação do melhor lance, será aberto prazo de 4 (quatro) horas **para a empresa vencedora realizar o upload no sistema da proposta final conforme Modelo de Proposta de Preços – Anexo II, e se necessário, dos documentos complementares, com valores readequados ao lance final.**

6.21. Na análise dos documentos da proposta, é facultado ao(à) pregoeiro(a) relevar omissões puramente formais nos documentos e promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, ou solicitar esclarecimentos adicionais à licitante, que deverão ser respondidos no prazo de 3 (três) dias úteis.



6.22. Erros no preenchimento dos documentos e das planilhas não constituem motivo para a desclassificação da proposta, tendo em vista que poderão ser ajustados pela licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração dos preços dos lotes propostos.

6.23. Conforme item 6.5, serão consideradas aceitáveis as propostas que atendam a todos os termos deste Edital e contenham preço compatível com os praticados no mercado.

6.24. Será desclassificada a proposta que:

- a) não atender a todos os requisitos exigidos no item 5 e seus subitens, deste Edital;
- b) contiver opções alternativas quando uma delas desatender ao exigido;
- c) divergirem dos termos deste Edital;
- d) omitirem-se em pontos essenciais, de modo a ensejar dúvidas;
- e) oponham-se a qualquer dispositivo legal vigente.

6.25. No caso de a proposta não ser aceita, o(a) Pregoeiro(a) convocará a próxima licitante conforme a ordem de classificação da etapa de lances.

7. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1. O licitante vencedor, cuja proposta foi aceita, deverá **ANEXAR AO SISTEMA**, os documentos a seguir relacionados, no prazo de 04 (quatro) horas da comunicação do Pregoeiro:

7.1.1. Habilitação jurídica

7.1.1.1. Registro Comercial, no caso de empresa individual.

7.1.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

7.1.1.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

7.1.1.4. 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.

7.1.1.5. Declaração de atendimento ao inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988, conforme modelo Anexo IV.

7.1.1.6. Declaração de inexistência, entre os sócios da empresa, nem entre seus empregados: cônjuges, companheiros, parentes em linha, colateral ou por afinidade, ou por adoção, até o terceiro grau inclusive, de ocupantes de cargos de direção, chefia ou assessoramento, do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Secretários Municipais e de Vereadores do Município, bem como, dos diretores e titulares de cargos equivalentes, no âmbito da administração direta e indireta do Município de Novo Hamburgo, conforme modelo do Anexo IV.

7.1.2. Qualificação Econômico-Financeira



7.1.2.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais encerrados, contendo todas peças já exigíveis e apresentadas na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta.

7.1.2.2 - Serão aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

I - Pessoas jurídicas regidas pela Lei nº 6.404/76 (Sociedades Anônimas): Fotocópia autenticada da publicação dos demonstrativos em Diário Oficial ou Jornal de grande circulação.

II - No caso de pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições - Simples Nacional: Balanço patrimonial contendo a assinatura do representante legal da empresa e do contador responsável.

III - Pessoas jurídicas que se utilizam da escrituração digital: Comprovante do envio do balanço patrimonial à Receita Federal, juntamente com as demonstrações contábeis, impressas através do Sped (ou outro programa afim), devidamente assinadas pelo contador responsável.

IV - Pessoas jurídicas criadas no exercício social em curso: Fotocópia do balanço de abertura, devidamente registrado ou arquivado na Junta Comercial, ou em outro órgão equivalente.

V - Demais pessoas jurídicas, inclusive as sujeitas ao regime estabelecido na Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte: Fotocópia do balanço patrimonial e demonstrações contábeis, devidamente registradas ou arquivadas na Junta Comercial, ou outro órgão equivalente.

7.1.2.3 - A comprovação da boa situação econômico-financeira do proponente será feita através dos seguintes critérios, apresentados através do Anexo V – Demonstração da Qualificação Econômico-Financeira. Serão avaliados os indicadores de liquidez corrente, liquidez geral e solvência geral.

Liquidez Corrente:

LC = AC/PC

onde:

LC = Índice de Liquidez Corrente

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

O índice será considerado satisfatório quando seu resultado for maior que 1 (um), ou se o dividendo (AC) for positivo e o divisor (PC) for zero. Não será considerado satisfatório caso o dividendo (AC) e o divisor (PC) forem zero.



Liquidez Geral:

$$\mathbf{LG = (AC + RLP) / (PC + PNC)}$$

onde:

LG = Índice de Liquidez Geral

AC = Ativo Circulante

RLP = Realizável a Longo Prazo, grupo que faz parte do Ativo Não Circulante.

PC = Passivo Circulante

PNC = Passivo Não Circulante (antigo exigível a longo prazo)

O índice será considerado satisfatório quando seu resultado for maior 1 (um), ou quando o dividendo (AC + RLP) for positivo e o divisor (PC + PNC) for zero. Será considerado insatisfatório caso o dividendo (AC + RLP) e o divisor (PC + PNC) forem zero.

Solvência Geral:

$$\mathbf{SG = (AC + ANC) / (PC + PNC)}$$

Onde:

SG = Índice de Solvência Geral

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

ANC = Ativo Não Circulante

PNC = Passivo Não Circulante

A empresa será considerada solvente e sua análise considerada positiva quando o resultado da fórmula for maior que 1 (um).

7.1.2.4 - Serão considerados com boa situação econômico-financeira os proponentes que no exercício analisado alcançarem os resultados estabelecidos em cada um dos índices. Os proponentes que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um) em qualquer um dos índices apurados deverá comprovar, para fins de habilitação, Patrimônio Líquido de no mínimo 10% do valor estimado da licitação.

7.1.2.5 - Certidão negativa de matéria falimentar, concordatária, recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cujo prazo de validade seja de no máximo 90 (noventa) dias corridos anteriores à data da sessão pública.

7.1.2.6 - Certidão expedida pela Junta Comercial (atualizada, ou seja, expedida no máximo até 30 (trinta) dias corridos antes da data da sessão pública) **OU** Declaração - Anexo V assinada pelo representante legal da empresa e pelo contador ou técnico contábil da empresa, na qual deverá conter o **número de inscrição do profissional no Conselho Regional de Contabilidade – CRC, comprovando inscrição como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP**, para fins de aplicação dos efeitos da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, quando for o caso.

7.1.3. Regularidade Fiscal e Trabalhista

7.1.3.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).



7.1.3.2 - Prova de regularidade perante a Fazenda Federal, relativa a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), inscrições em Dívida Ativa da União junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), e relativa à Seguridade Social mediante apresentação de Certidão Conjunta Negativa expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

7.1.3.3. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual (do domicílio ou sede do licitante), mediante apresentação de Certidão de Regularidade.

7.1.3.4. Prova de regularidade, perante a Fazenda Municipal (do domicílio ou sede do licitante), mediante apresentação de Certidão de Regularidade abrangendo todos os tributos administrados pelo Município.

7.1.3.5. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, mediante apresentação de Certidão de Regularidade fornecida pela Caixa Econômica Federal.

7.1.3.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da CLT, expedida eletronicamente pelo Tribunal Superior do Trabalho ou pelos Tribunais Regionais do Trabalho.

7.1.4. Qualificação Técnica

7.1.4.1 - Atestado(s) de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento do sistema descrito em todos módulos solicitados, o desempenho de atividades compatíveis em características com objeto da licitação;

7.1.4.1.1 - O Atestado poderá ser objeto de diligência, a qualquer momento, por parte do IPASEM-NH, junto à Pessoa Jurídica que o forneceu, inclusive com a solicitação da comprovação mediante cópias autenticadas dos contratos que lhe deram origem, visita às pessoas jurídicas que os expediram e respectivos locais onde os serviços foram ou estão sendo executados, quando for o caso;

7.2. O proponente, alternativamente, em substituição aos documentos referentes aos itens 7.1.2. e 7.1.3 poderá apresentar o CFE – Certificado de Fornecedor do Estado, emitido pela CELIC, com prazo de validade vigente, desde que os documentos nele contidos estejam expressos e válidos na data de abertura do Pregão.

7.2.1. Na hipótese deste item, caso haja certidões vencidas, outras deverão ser apresentadas com a data de validade atualizada juntamente com o cadastro.

7.3. Serão consideradas somente as certidões com o respectivo prazo de validade em vigor, ou conforme o caso, se inexistir ou for omissa esse prazo, devem ter sido expedidas no máximo até 90 (noventa) dias antes da data da sessão de disputa de preços.

7.4. As licitantes deverão apresentar a documentação necessária, evitando duplicidade e a inclusão de documentos supérfluos ou dispensáveis.



7.5. A apresentação dos documentos de habilitação implica a afirmação, por parte do licitante, da inexistência de fatos impeditivos para sua habilitação, e a obrigatoriedade, do mesmo, em declarar fatos supervenientes, sob pena de inabilitação.

7.6. As microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação referente à sua regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição, sendo-lhes assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período a critério do Instituto, a contar da convocação do(a) Pregoeiro(a) para apresentação dos documentos de habilitação, para a regularização da documentação, conforme alteração da Lei Complementar 147/2014.

7.6.1. Não terá direito ao prazo previsto a microempresa ou empresa de pequeno porte que tenha deixado de apresentar algum dos documentos relativos à regularidade fiscal.

7.6.2. A não regularização desta documentação no prazo previsto implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Pregão, e o(a) Pregoeiro(a) convocará a próxima empresa, conforme a ordem de classificação da etapa de lances.

7.7. Todos os documentos apresentados deverão ser correspondentes unicamente à matriz ou unicamente à filial da empresa participante deste Pregão. Os documentos devem ser em nome de uma única empresa e um único CNPJ (razão social/CNPJ), ou seja, o CNPJ apresentado pelo licitante para sua proposta e habilitação, será obrigatoriamente o mesmo do instrumento de contrato e a receber a Nota de Empenho, bem como o mesmo a emitir a Nota Fiscal/fatura correspondente à execução do objeto.

7.7.1 Havendo dúvida com relação a algum documento disponibilizado no sistema, poderá ser solicitada pelo(a) Pregoeiro(a) a sua apresentação em meio físico, por meio de original ou de cópia autenticada, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da convocação do(a) Pregoeiro(a).

7.8. Aceitos os documentos de habilitação, abrir-se-á prazo para qualquer licitante manifestar imediata e motivada intenção de interpor recurso contra todo e qualquer ato do certame, com registro em campo próprio do sistema, da síntese de suas razões.

7.9. No caso de a empresa ser declarada inabilitada, o(a) Pregoeiro(a) convocará a próxima empresa conforme a ordem de classificação da etapa de lances.

8. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

8.1. Após o aceite dos documentos de habilitação, abrir-se-á prazo para qualquer licitante manifestar imediata intenção de interpor recurso contra todo e qualquer ato do certame, com registro em campo próprio do sistema.

8.2. Conceder-se-á ao Recorrente o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões escritas.

8.3. Publicadas as razões das Recorrentes no sistema *online*, ficam as demais licitantes desde logo intimadas para apresentarem contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias úteis, que começará a contar do término do prazo do recorrente.



8.4. As razões e contrarrazões devem ser interpostas por meio do sistema eletrônico, dirigidas ao Diretor de Administração do IPASEM-NH, por intermédio do(a) Pregoeiro(a), respeitando o horário de expediente do IPASEM-NH (segunda à sexta-feira, das 7h30min às 15h), ou seja, até às 15h do último dia do prazo designado.

8.5. A falta de manifestação imediata quanto à intenção de recorrer, importará na decadência do direito de recurso.

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

8.7. A apresentação de recurso, após o prazo especificado, receberá tratamento de mera informação.

8.8. Analisados os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o(a) pregoeiro(a) dará continuidade ao certame.

9. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

9.1. A adjudicação ocorrerá quando:

9.1.1. A licitante vencedora for declarada habilitada e não houver manifestação de intenção de recurso;

9.1.2. As intenções de recurso não forem aceitas;

9.1.3. A decisão dos recursos mantiver a habilitação da empresa.

9.2. O objeto do presente Pregão Eletrônico será adjudicado pelo(a) Pregoeiro(a) e a autoridade competente homologará o procedimento licitatório, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação e homologação caberão à autoridade superior.

10. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

10.1. Até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o Edital ou solicitar esclarecimentos. Ou seja, até às 15h do dia 18/03/2024.

10.2. As petições deverão ser enviadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, para posterior análise do(a) Pregoeiro(a) e equipe de apoio.

10.3. Caberá ao(à) Pregoeiro(a) manifestar-se acerca das petições no prazo de (3) três dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, a contar da data e horário em que recebê-la, auxiliado pelo setor técnico competente quando necessário.

10.4. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

10.5. Em caso de alteração no texto do Edital e de seus Anexos, que afete a formulação das propostas, o prazo de divulgação será restituído na íntegra.



10.6. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e/ou impugnações serão disponibilizadas pelo(a) Pregoeiro(a) exclusivamente no quadro de avisos do Sistema do Pregão *online* Banrisul e site do Instituto, sendo seu acompanhamento de responsabilidade exclusiva dos interessados no presente certame.

10.7. A apresentação de impugnação e os pedidos de esclarecimentos apresentados fora do prazo especificado receberão tratamento de mera informação.

10.8. As solicitações mencionadas neste item 10 e seus subitens, quando do seu envio, deverão respeitar o horário de expediente do IPASEM-NH (segunda à sexta-feira, das 7h30min às 15h).

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 - Comete infração administrativa, o licitante que, com dolo ou culpa, agir nos termos dos incisos IV a VI e VIII a XII do art. 155 da Lei 14.133/2021.

11.2 - Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas citadas no item anterior, garantida a prévia defesa, as sanções previstas no art. 156 da Lei 14.133/2021, observados os art. 157 a 159 da mesma lei.

12 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Os questionamentos recebidos e as respectivas respostas encontrar-se-ão à disposição dos interessados no site www.pregaobanrisul.com.br, sendo de responsabilidade das interessadas o acompanhamento das informações inerentes ao certame.

12.2. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público, ser anulada por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado, nos termos do Art. 71 da Lei 14.133/2021.

12.3. A nulidade da presente licitação induz à nulidade do Contrato, nos termos do Art. 147 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.4. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação e proposta de preços relativa ao presente Edital.

12.5. Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.

12.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

12.7. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, os princípios da isonomia e da finalidade e a segurança da contratação.

12.8. A participação nesta licitação implica aceitação de todos os termos deste Edital.



12.9. A apresentação da proposta será a evidência de que o licitante examinou e aceitou completamente as normas desta licitação, e que obteve do IPASEM-NH todos os esclarecimentos satisfatórios à sua confecção, inclusive referente às normas, instruções e regulamentos necessários.

12.9.1. Não caberá desistência após abertura da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

12.10. É facultado ao(à) Pregoeiro(a), ou à autoridade a ele(a) superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências visando esclarecer ou complementar a instrução do processo, bem como relevar erros formais ou simples omissões em quaisquer documentos, desde que sejam irrelevantes e não violem os princípios básicos da licitação, podendo ainda convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.

12.10.1. As proponentes convocadas para quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

12.11. Enquanto estiver válido o negócio jurídico, A CONTRATADA obriga-se a manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.

12.12. Não serão consideradas pelo IPASEM-NH reclamações e/ou reivindicações posteriores, de qualquer espécie, sob a alegação da falta de conhecimento do objeto deste Edital.

12.13. O Edital e os Anexos do presente Pregão Eletrônico poderão ser consultados na página eletrônica www.ipasemnh.com.br e www.pregaobanrisul.com.br. Caberá aos licitantes, sendo de sua exclusiva responsabilidade, o acompanhamento, no sistema online, de todos os atos inerentes ao certame.

12.14. Fica eleito o Foro da Comarca de Novo Hamburgo para dirimir qualquer dúvida oriunda da execução deste instrumento, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

12.15. Caso as datas previstas para a realização de eventos da presente licitação sejam declaradas feriado ou ponto facultativo e, não havendo retificação de convocação, serão aqueles eventos realizados no primeiro dia útil subsequente.

12.16. O processo licitatório encontra-se à disposição para consulta dos interessados na Coordenadoria de Gestão, localizada no prédio do IPASEM, Rua Cinco de Abril, nº 280, Bairro Rio Branco, Novo Hamburgo/RS, 3º andar, no horário das 7hmin às 15h, em dias úteis.

Novo Hamburgo/RS, 05 de março de 2024.

NICOLÁS GERARDO GOECKLER ALVES
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO

EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 - CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO E APOIO ADMINISTRATIVO, de acordo com as especificações descritas neste Termo de Referência e atenderão ao detalhamento infra descrito:

2 - DOS PRAZOS

2.1 - O prazo da contratação será de 5 (cinco) anos, a contar da assinatura do contrato, conforme art. 106, caput da Lei nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado, a critério da Administração, até o máximo de 10 (dez) anos, conforme art. 107, caput da Lei nº 14.133/2021. O contrato deverá ser assinado após a homologação da licitação. A prestação do serviço deverá iniciar em até dez dias a contar da assinatura do contrato.

3 - DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1 - Atualmente, o serviço de teleatendimento do IPASEM é realizado apenas por estagiários de escolaridade de nível médio, não dispondo o Instituto de servidor de seu quadro de cargos de carreira que contemple a realização de tais atribuições. Ademais, o Instituto ainda não possui sistema informatizado para abertura de protocolo digital, sendo o protocolo realizado de forma manual, o que dificulta a mensuração de estatísticas de demandas, que é fundamental para elevar a qualidade e melhorar a eficiência e eficácia do serviço de atendimento prestado aos segurados. Desta forma, faz-se necessária a contratação de serviço de Atendimento e Apoio Administrativo.

4 - DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1 - Prestação de serviço de implantação, operacionalização e gerenciamento do serviço de Atendimento e Apoio Administrativo, com fornecimento de postos de serviço e instrumentalização correlatas ao serviço.

4.2 - Fornecimento de sistema web de monitoramento operacional, avaliação e de opinião do segurado, das 7h30min. às 15h, de segunda a sexta, com um total de até 7 (sete) postos, distribuídos em locais definidos pela Diretoria do IPASEM, conforme necessidade, como segue quadro abaixo:

Posto	Carga Horária	Nº de Postos
Um posto de Tele atendimento devendo compreender carga horária de 7 horas e meia por dia, operando em sede da Contratada.	7 horas e meia	1
Até 5 postos de Apoio Administrativo, devendo compreender carga horária de 8 horas por dia com disponibilização de mão-de-obra na sede da Contratante.	8 horas	Até 5



4.3 - O Serviço de Atendimento ao Segurado funcionará como agente intermediário do processo de atendimento, constituindo um elo de ligação entre o segurado e IPASEM, ao receber as manifestações dos segurados e acompanhar o andamento através do sistema disponibilizado pela CONTRATADA, repassando ao segurado todas as informações pertinentes ao processo, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc. Sendo o objetivo principal a qualificação do atendimento ao segurado e um maior controle das mesmas.

4.4 – O Serviço de Atendimento ao Segurado deverá realizar ligações para os Segurados, com intuito de informar o andamento das solicitações ou para qualquer outra informação de interesse do Segurado.

4.5 - O Serviço de Atendimento ao Segurado deverá prestar atendimento ao segurado, fornecendo informações, oferecidas pelo IPASEM, acessando suas bases de dados e informações, registrando as solicitações nos sistemas disponibilizados no Serviço de Atendimento ao Segurado, sendo estes da CONTRATANTE e/ou da CONTRATADA.

4.6 - O Serviço de Atendimento ao Segurado será distribuído nas áreas administrativas conforme a necessidade e especificidade do serviço definido pela Gestão do IPASEM.

4.7 - A ampliação tecnológica se dará através do sistema fornecido pela CONTRATADA para realizar a avaliação operacional, este sistema deverá ser totalmente web, em nuvem, através de um check list customizado por unidade administrativa visando constatar conformidades e não-conformidades de seus diversos setores em tempo real e visualizados graficamente em forma de painel, demonstrando a sua execução diária.

4.8 – O módulo do sistema para avaliação dos serviços ofertados pelo IPASEM e os credenciados, deverá ser em forma de assunto/tipo, de 1 a 5 pontos, sendo 1 ponto menor classificação e 5 pontos maior classificação, com espaço para comentários. Os resultados deverão ser visualizados em tempo real. O módulo de enquete deverá ser com perguntas e opções de respostas customizáveis por unidade administrativa e credenciados, de acordo com a permissão concedida ao usuário e ativas simultaneamente, quantas as mesmas forem cadastradas. A CONTRATADA deverá fornecer de até 50 Qr codes em tamanho A4, plastificados para serem afixados, que apontem para um direcionamento onde através do aparelho celular estes dois módulos estejam disponíveis ao segurado para avaliar e responder, identificando a unidade administrativa e/ou credenciado onde se encontra.

4.9 - Todas as ligações recebidas deverão ser gravadas em Gravador Digital da CONTRATADA, em formato de fácil utilização e informadas, para fins de estatística, gerenciamento e acompanhamento.

4.10 - A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura para operação de Serviço de Atendimento ao Segurado descritas no Termo de Referência.

5 - DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



5.1.1 - Atestado(s) de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento do sistema descrito em todos módulos solicitados, o desempenho de atividades compatíveis em características com objeto da licitação;

5.1.1.1 - O Atestado poderá ser objeto de diligência, a qualquer momento, por parte do IPASEM-NH, junto à Pessoa Jurídica que o forneceu, inclusive com a solicitação da comprovação mediante cópias autenticadas dos contratos que lhe deram origem, visita às pessoas jurídicas que os expediram e respectivos locais onde os serviços foram ou estão sendo executados, quando for o caso;

5.1.2 - Registro definitivo de propriedade em nome da licitante do sistema solicitado fornecido pelo Instituto Nacional de Propriedade Industrial, tendo como objetivo garantir que a licitante é detentora da propriedade do software. Não serão aceitos softwares cujo registro de propriedade seja de terceiros a fim de garantir que a licitante seja a única responsável técnica e juridicamente pelo programa de computador.

5.2 - DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.2.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais encerrados, contendo todas peças já exigíveis e apresentadas na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta.

5.2.1.1 - Serão aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

I - Pessoas jurídicas regidas pela Lei nº 6.404/76 (Sociedades Anônimas): Fotocópia autenticada da publicação dos demonstrativos em Diário Oficial ou Jornal de grande circulação.

II - No caso de pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições - Simples Nacional: Balanço patrimonial contendo a assinatura do representante legal da empresa e do contador responsável.

III - Pessoas jurídicas que se utilizam da escrituração digital: Comprovante do envio do balanço patrimonial à Receita Federal, juntamente com as demonstrações contábeis, impressas através do Sped (ou outro programa afim), devidamente assinadas pelo contador responsável.

IV - Pessoas jurídicas criadas no exercício social em curso: Fotocópia do balanço de abertura, devidamente registrado ou arquivado na Junta Comercial, ou em outro órgão equivalente.

V - Demais pessoas jurídicas, inclusive as sujeitas ao regime estabelecido na Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte: Fotocópia do balanço patrimonial e demonstrações contábeis, devidamente registradas ou arquivadas na Junta Comercial, ou outro órgão equivalente.

5.2.2 - A comprovação da boa situação econômico-financeira do proponente será feita através dos seguintes critérios, apresentados através do Anexo V – Demonstração da Qualificação Econômico-Financeira. Serão avaliados os indicadores de liquidez corrente, liquidez geral e solvência geral.



Liquidez Corrente:

LC = AC/PC

onde:

LC = Índice de Liquidez Corrente

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

O índice será considerado satisfatório quando seu resultado for maior que 1 (um), ou se o dividendo (AC) for positivo e o divisor (PC) for zero. Não será considerado satisfatório caso o dividendo (AC) e o divisor (PC) forem zero.

Liquidez Geral:

LG = (AC + RLP) / (PC + PNC)

onde:

LG = Índice de Liquidez Geral

AC = Ativo Circulante

RLP = Realizável a Longo Prazo, grupo que faz parte do Ativo Não Circulante.

PC = Passivo Circulante

PNC = Passivo Não Circulante (antigo exigível a longo prazo)

O índice será considerado satisfatório quando seu resultado for maior 1 (um), ou quando o dividendo (AC + RLP) for positivo e o divisor (PC + PNC) for zero. Será considerado insatisfatório caso o dividendo (AC + RLP) e o divisor (PC + PNC) forem zero.

Solvência Geral:

SG = (AC + ANC) / (PC + PNC)

Onde:

SG = Índice de Solvência Geral

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

ANC = Ativo Não Circulante

PNC = Passivo Não Circulante

A empresa será considerada solvente e sua análise considerada positiva quando o resultado da fórmula for maior que 1 (um).

5.2.2.1 - Serão considerados com boa situação econômico-financeira os proponentes que no exercício analisado alcançarem os resultados estabelecidos em cada um dos índices. Os proponentes que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um) em qualquer um dos índices apurados deverá comprovar, para fins de habilitação, Patrimônio Líquido de no mínimo 10% do valor estimado da licitação.

5.2.3 - Certidão negativa de matéria falimentar, concordatária, recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cujo prazo de validade seja de no máximo 90 (noventa) dias corridos anteriores à data da sessão pública.

5.2.4 - Certidão expedida pela Junta Comercial (atualizada, ou seja, expedida no máximo até 30 (trinta) dias corridos antes da data da sessão pública) **OU** Declaração - Anexo VI assinada pelo representante legal da empresa **e pelo contador ou técnico contábil da empresa**, na qual deverá



conter o número de inscrição do profissional no Conselho Regional de Contabilidade – CRC, comprovando inscrição como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP, para fins de aplicação dos efeitos da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, quando for o caso.

6 - DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a quantidade de funcionários que for definida pela Gestão da **CONTRATANTE**, distribuídos em locais para atender às necessidades da **CONTRATANTE**, podendo ser diminuídos ou acrescidos postos de atendimento no serviço, conforme a operação, dentro do limite estabelecido no quadro demonstrativo do item 4.2;

6.2 - Deverá ser mantida sempre a mesma quantidade de funcionários, mesmo em caso de férias, licenças, etc., devendo a **CONTRATADA** repor o quadro de funcionários, caso necessário. É proibido qualquer funcionário exceder a carga horária estabelecida na convenção sindical, nem em caráter de banco de horas ou hora extra;

6.3 - A **CONTRATADA** definirá o dimensionamento dos postos de serviço diante da necessidade, podendo ser acrescidos ou subtraídos postos mediante comunicação a **CONTRATADA**, devendo a mesma adequar a quantidade em até 5 (cinco) dias úteis após envio do comunicado;

6.4 - Após iniciar a operação do serviço, a **CONTRATADA** deverá efetuar o serviço de acompanhamento técnico operacional, incluindo reforço periódico de motivação funcional aos funcionários que fizerem parte da força-tarefa para o funcionamento do teleatendimento e demais serviços;

6.5 – A rotina de trabalho dos funcionários, compreende:

I - Tele atendentes: Atender aos segurados através de aparelho telefônico e terminal computadorizado, atender e transferir ligações, fazer cadastros, registrar e/ou encaminhar solicitações, prestar informações aos segurados, atualizar os segurados em relação às solicitações, medir a satisfação em relação aos serviços prestados entre outras;

II - Apoio Administrativo: Atender ligações oriundas do Serviço de Atendimento ao Segurado/Atendimento e encaminha-las, realizar ligações determinadas por sua Unidade Administrativa, operar sistemas da **CONTRATANTE** e/ou da **CONTRATADA**, realizar atendimentos presenciais aos segurados, entre outras atividades administrativas;

6.6 - A **CONTRATADA** deverá manter um serviço de suporte, consultoria e manutenção, ou seja, auditorias periódicas para controle do desempenho dos funcionários, monitorando os índices de resolutividade e satisfação, para sugerir a prática de ações corretivas. Esta avaliação de desempenho compreende, inclusive, a verificação de:

I - Mudança na equipe;

II - Acompanhamento de dados disponíveis no sistema (nº de manifestações, nº de pendências, etc);

III - Atendimento do fluxo de trabalho e dos procedimentos estabelecidos;

IV - Atendimento das estratégias propostas para o usuário;

V - Consultoria ao serviço de atendimento, que ofereça acompanhamento técnico e operacional para esclarecimento de possíveis dúvidas na rotina de trabalho;

VI - Aperfeiçoamentos originários a partir da própria evolução do uso do sistema;

6.7 - A **CONTRATADA** terá um prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados após a data da Ordem de Serviço para disponibilização das ferramentas de gravação de voz, aparelhos tipo "headset" individual para cada funcionário, sistema e aplicativo de Serviço de Atendimento ao Segurado, atendimento conforme memorial descritivo, avaliação do atendimento/pesquisa, recrutamento, seleção e contratação do quadro de funcionários. Somente será devido algum pagamento à **CONTRATADA** depois de atendido o solicitado neste item e após o efetivo início da prestação dos serviços e disponibilidade para utilização ininterrupta do sistema 7x24x365;

6.8 - O plano de treinamento dos funcionários deve compreender noções de serviços públicos e técnicas de atendimento, além de conhecimentos específicos em relação aos processos de trabalho da **CONTRATANTE**. A capacitação inicial deverá ser desenvolvida antes do início dos trabalhos e deverá ter carga horária compatíveis com a complexidade do serviço, pela empresa que venha a vencer o certame, devendo abordar, no mínimo, os temas abaixo:

- I - Construção de empatia;
- II - Identificação do tipo de personalidade do interlocutor;
- III - Uso de voz;
- IV - Etiqueta ao telefone;
- V - Técnicas de controle de conversa;
- VI - Métodos para o tratamento de usuários difíceis;
- VII - Negociação;
- VIII - Dicção e oratória;
- IX - Habilidades de comunicação interpessoais;
- X - Sensibilização para a qualidade;
- XI - Atendimento telefônico eficiente;
- XII - Sistema contratado a cargo da **CONTRATADA**;
- XIII - Sistemas internos do IPASEM a cargo da **CONTRATANTE**;
- XIV - Habilidades e competência do profissional de atendimento;
- XV - Estratégias de relacionamento eficaz.

6.9 - Os treinamentos devem ocorrer fora do horário de expediente;

6.10 - A **CONTRATADA** deverá gravar as ligações recebidas e as discadas em equipamento próprio, fornecendo para fins de gestão e controle de qualidade do serviço, a gravação de voz em um formato de fácil acesso com os dados que possibilitem a identificação do operador e demais dados como tempo da ligação, dia e horário. O arquivo diário deverá ser armazenado junto a gestão do serviço;

6.11 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao Segurado o serviço de avaliar o atendimento recebido nas unidades administrativas e/ou nos credenciados, através de um sistema disponibilizado em uma página na internet vinculada ao site da **CONTRATANTE**, QR code, e acesso a aparelhos móveis com as mesmas funcionalidades, os dados deverão estar disponíveis em tempo real no sistema para acesso da Gestão do IPASEM;

6.12 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao Segurado o serviço de responder enquetes objetivas, através de um sistema disponibilizado em uma página na internet vinculada ao site da **CONTRATANTE**, QR code, e acesso a aparelhos móveis com as mesmas



funcionalidades, os dados deverão estar disponíveis em tempo real no sistema para acesso da Gestão do IPASEM;

6.13 - O sistema deverá disponibilizar opção de avaliação estrutural e funcional do IPASEM e/ou em credenciados, executadas por funcionários indicados pelo IPASEM e/ou por agente do Serviço de Atendimento ao Segurado (funcionário da CONTRATADA), através de um questionário com opções parametrizáveis de pergunta e resposta em tempo real para agilizar o tempo de resposta de possíveis não-conformidades, conforme descrito no memorial descritivo;

6.14 - A CONTRATADA deverá apresentar em sua razão social (CNPJ), certificado da propriedade intelectual do sistema ofertado registrado junto ao INPI com expedição definitiva;

6.15 - Informar qualquer mudança de endereço, telefone, fax ou outros, devendo comunicar ao Gestor do Contrato qualquer alteração de dados;

6.16 - Disponibilizar o quadro de funcionários, com nível mínimo de 2º grau completo de escolaridade, arcando com todas as exigências legais regidas pela CLT, além da legislação específica de tele atendentes;

6.17 - A CONTRATADA deverá manter sempre em dia as obrigações legais, impostos federais, estaduais e municipais, legislação previdenciária e trabalhista;

6.18 - Manter em sigilo quaisquer dados ou informações que lhe venham a ser prestados ou fornecidos pela CONTRATANTE, inclusive aqueles aos quais a CONTRATADA venha a ter acesso em decorrência dos serviços prestados, não podendo ela, fazer uso para qualquer finalidade estranha à prestação dos serviços contratados, em observância aos princípios e regras estabelecidas nas legislações sobre proteção de Dados Pessoais vigentes, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), sob pena de responder pelo descumprimento, civil e criminalmente;

6.19 - Arcar com todas as despesas necessárias à consecução do objeto do presente termo de referência;

6.20 - Arcar com encargos salariais, previdenciários, encargos sociais, fiscais (ICMS e outros), comerciais, trabalhistas, tributários, materiais, fretes, seguros, tarifas, descarga, transporte, equipamentos de segurança, EPIs, uniformes personalizados, crachás de identificação, equipamentos, máquinas, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir sobre os serviços resultantes do futuro contrato, bem como os riscos atinentes à atividade;

6.21 - Entendem-se por encargos, referentes ao contrato, os tributos (impostos e taxas), contribuições fiscais e parafiscais, emolumentos, fornecimento de mão de obra especializada, os instituídos por leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material, acessória ou necessária, não especificada neste termo de referência;

6.22 - Em caso de qualquer reclamatória trabalhista proposta contra a CONTRATANTE pelos empregados da CONTRATADA, esta deverá comparecer espontaneamente em juízo reconhecendo sua verdadeira condição de empregadora e substituir a CONTRATANTE no processo até a sentença final, respondendo pelos ônus diretos e/ou indiretos de eventual



condenação. Esta responsabilidade não cessa após o término ou rescisão do presente contrato;

6.23 - Indenizar terceiros e à Administração todo e qualquer prejuízo ou dano, decorrentes de dolo ou culpa, durante a execução do contrato, ou após seu término, em conformidade com o artigo 120 da Lei nº 14.133/2021;

6.24 – Atribuir os serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos;

6.25 - Realizar alterações no sistema disponibilizado para que se mantenha em sintonia com a gestão do Serviço de Atendimento ao Segurado;

6.26 – Responder pela qualidade, quantidade, perfeição, segurança e demais características dos serviços, bem como a observação às normas técnicas;

6.27 – Assegurar livre acesso por parte da fiscalização a todas as partes dos serviços;

6.28 – Disponibilizar os funcionários, sendo que os mesmos deverão exercer suas atividades com o crachá e identificação, fornecidos pela CONTRATADA;

6.29 - Fornecer, mensalmente, até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o relatório gerado com informações disponíveis no Serviço de Atendimento ao Segurado, para controle do andamento dos serviços pela CONTRATANTE.

7 - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

7.1 - O acompanhamento e fiscalização do objeto desta contratação serão exercidos por servidor do Instituto designado pela Autoridade Competente, denominado fiscal, com indicação também de um substituto, que na falta do fiscal assumirá referida responsabilidade. Ao fiscal compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, dando ciência à CONTRATADA e à CONTRATANTE, conforme determina o Art. 117 da Lei 14.133/2021.

8 - DOS PAGAMENTOS

8.1 - A CONTRATADA deverá apresentar Notas Fiscais, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, com indicação de conta bancária de pessoa jurídica, acompanhada das guias de recolhimento do INSS e FGTS pagas no mês anterior, GFIP's (com protocolo de envio) discriminadas por funcionário da CONTRATADA que tenha atuado na execução deste contrato e contracheques datados e assinados pelos profissionais remunerados, ou documentação conforme forma de contratação dos profissionais;

8.1.1 - Todos os documentos mencionados no item supracitado deverão ser entregues diretamente à Gestora de Contratos no Setor de Coordenadoria de Gestão do Instituto;

8.1.2 - Considerando que as despesas da presente contratação correrão por conta das dotações orçamentárias da Assistência e Previdência, as cobranças devem obedecer à dotação a que se referem e devem ser emitidas Notas Fiscais separadas para cada dotação.



8.2 - As Notas Fiscais/Fatura deverão ter destacadas as retenções de impostos municipais (ISSQN), federais (IRRF) e contribuições federais (INSS) conforme alíquotas vigentes, e em casos de isenção a empresa deverá anexar declaração com a base legal de acordo com a natureza jurídica da empresa.

8.3 - O preço será pago mensalmente, no mês subsequente ao da prestação do serviço, respeitada a ordem cronológica de pagamentos conforme Art. 14 da Lei 14.133/2021, desde que atestado o cumprimento do serviço por servidor do IPASEM - NH.

8.4 - Havendo erro nas Notas Fiscais ou outra circunstância que impossibilite pagamento da despesa, as mesmas ficarão pendentes com a consequente exclusão da lista classificatória de credores, devidamente justificada pelo fiscal do contrato, e o pagamento suspenso até que o licitante adjudicado providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus para o IPASEM-NH.

8.5 - A não apresentação da documentação citada no item 8.1, ou a sua irregularidade suspenderá o pagamento, bem como a não manutenção das condições de habilitação, até a regularização da falta.

8.6 - Durante a execução do contrato poderão ser solicitados documentos adicionais para fins de fiscalização do cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias, sociais, fiscais e tributárias dentre outras previstas no Edital e seus anexos.

8.7 - Em caso de atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira pela URM (Unidade de Referência Municipal de Novo Hamburgo/RS), e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)$$

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

9 - DA FORMA E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

9.1 - Esta licitação será do **TIPO MENOR PREÇO**, sendo o critério de julgamento o de **MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL**.

10 - DO VALOR ESTIMADO

10.1 - Considerando que a Administração optou por manter o orçamento em sigilo até o final da fase de lances, visando maior competitividade em busca da proposta mais vantajosa para a Administração, o valor estimado constará em documento separado e classificado apenas no processo licitatório.

11 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



11.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

Assistência (2.154):

Elemento de Despesa 3.3.3.9.0.39.79.00.00.00.00.0 - Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional - PJ.

Previdência (2.156):

Elemento de Despesa 3.3.3.9.0.39.79.00.00.00.00.0 - Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional - PJ.

12 - DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1 - A CONTRATADA não poderá transferir, ceder ou praticar qualquer outra forma contratual que signifique transferência do presente contrato, nem poderá subcontratar a execução do seu objeto, no todo ou em parte, sob pena de rescisão do contrato.

Memorial Descritivo

Todos acessos ao sistema deverão ser via browser do navegador padrão da CONTRATANTE ao “domínio” da CONTRATADA, 100% web.

Todos módulos deverão disponibilizar relatórios de visualização com dados da operação e ainda gerar novos conforme a necessidade que o Gestor do sistema solicitar sem custos adicionais.

1 - Módulo Atendimento (receptivo-ativo)

1.1 - Requisitos do sistema:

- Acessar a base de dados do IPASEM para identificar o segurado, sua manifestação e em um fluxo de início, tramitação e devolução (meio que o mesmo indicar), estabelecendo número sequencial do registro, finalizar.
- Disponibilizar relatórios de gestão das tramitações, status (deverá alterar automaticamente mediante a ação do usuário), pendências e conclusões;
- Alertar os prazos de respostas evitando extrapolar o prazo definido pelas Leis pertinentes ao serviço;
- Os registros inseridos deverão possibilitar o gestor ou a quem ele definir mediante configuração de permissões de usuário, de encaminhar individualmente os registros cadastrados e liberar o envio do retorno das mesmas ao solicitante;
- As respostas deverão contemplar minimamente: mensagem de texto ao celular, e-mail e telefone);
- Estar demonstrado em um painel de controle os registros inseridos por situação que se encontram, de forma geral e por órgão interno, mediante a predefinição dos gestores em relação ao usuário, de forma que o acesso a mais de um órgão esteja na vinculação da senha do mesmo.

1.2 - Requisitos mínimos da configuração:

- Cadastro dos órgãos, inclusivos que os externos (credenciados), de forma a referenciar o usuário interno ao seu órgão (poderá ter mais de um);

Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Novo Hamburgo
Rua Cinco de Abril, 280 | Bairro Rio Branco | CEP 93310-085 | Novo Hamburgo - RS
Fone/Fax: (51) 3594-9162 | Celular: (51) 9 8205-9617/9 8205-9618 | E-mail: contato@ipasemnh.com.br



- Cadastro dos assuntos referente a cada órgão;
- Os dados deverão ser gravados em tempo real, bem como a visualização dos mesmos;
- Demonstração gráfica, numérica e descritiva dos dados inseridos;
- Pesquisa através dos dados inseridos.

1.3 - Requisitos da interface para com o segurado:

- Além de um funcionário (da CONTRATADA ou interno) coletar os dados para inserção de uma manifestação, o sistema deverá ofertar uma interface que oportunize ao segurado de fazer este procedimento, mediante ao mesmo cadastrar conta e senha de acesso para obter autorização desta possibilidade.
- O segurado poderá ter acesso as respostas de suas demandas através desta opção.

2 - Módulo Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados

2.1 - Requisitos do Sistema:

- Cadastramento da pergunta que o avaliador irá responder individualizada por órgão;
- Os canais de acesso para respostas da avaliação serão personalizados, QR code e sitio no website do IPASEM;
- Múltiplas avaliações poderão estar ativas por órgão;
- Os resultados da pesquisa deverão ser apresentados em tempo real no sistema para acompanhamento por parte do Gestor do Serviço.

2.2 - Requisitos mínimos da configuração:

- A formatação deverá permitir o cadastramento da questão, tipos de respostas, quantidade de questionários a serem executada, geração de gráfico em tempo real da execução da mesma;
- A execução deverá ser autorizada na própria formatação da pesquisa;
- Atribuir nota geral e por órgão através das médias das respostas, sendo o limite é nota máxima de 5 (cinco), consoante com as cinco estrelas visualizadas na avaliação;
- A visualização das notas de avaliação deverá ser apresentada em forma de painel no gerenciador do sistema;

2.3 - Requisitos da interface para com o segurado:

- Deverá ser em opção de representação gráfica de estrelas, total de cinco, sendo uma avaliação mais negativa e cinco a mais positiva;
- Possuir campo para comentário na mesma tela onde será feita a avaliação;

3 - Módulo Pesquisa/Enquetes

3.1 - Requisitos do Sistema:

- Cadastramento e formatação da pesquisa quantitativa a ser aplicada a quem acessar o sistema (personalizado, QR code e sitio no website do IPASEM);
- Múltiplas pesquisas poderão estar ativas;
- Os resultados da pesquisa deverão ser apresentados em tempo real no sistema para acompanhamento por parte do Gestor do Serviço.

3.2 - Requisitos mínimos da configuração:

- A formatação deverá permitir o cadastramento da questão, tipos de respostas, quantidade de questionários a serem executada, geração de gráfico em tempo real da execução da mesma;
- A execução deverá ser autorizada na própria formatação da pesquisa;

3.3 - Requisitos da interface para com o segurado:

- Deverá ser em opção de opção de escolha, visualizadas de acordo com a formatação;
- Possuir campo para comentário na mesma tela onde será feita a enquete;

4 - Módulo Monitoramento-Fiscalização

4.1- Requisitos do Sistema:

- Cadastramento de itens/assuntos que serão avaliados sem limite para a quantidade para cada órgão que a Gestão do serviço optar em avaliar;
- O monitoramento deve ser individualizado por órgão em toda sua operação;
- A execução obedecerá a permissão concedida ao usuário que irá fazer, podendo um usuário ter mais de um órgão acessível para monitorar;

4.2 - Requisitos mínimos da configuração:

- Todos órgãos configurados deverão ser visualizados em opção no gerenciador do sistema de forma gráfica com nome do mesmo em uma tarja;
- Quando do cadastramento do item/assunto deverá permitir a inserção da pergunta relativa ao monitoramento, como: pergunta: “internet no ambiente está em funcionamento?” resposta: “em conformidade (positivo)” ou “não-conformidade (negativo)”. Nessa mesma configuração optar se em caso da resposta for negativa o órgão ficar em cor de destaque no painel do gerenciador para que o Gestor do serviço seja alertado, sendo que para desligar o destaque deverá ser incluída um texto com a ação tomada para desligar o destaque;

4.3 - Requisitos da interface para com o usuário:

- Ao acessar o sistema e o módulo de monitoramento o usuário deverá visualizar quais órgão estão habilitados para executar a operação de monitoramento;

5 - Módulo Carta de Serviço

5.1- Requisitos do Sistema:

- Os dados deverão ser armazenados em um banco de dados;
- Deverá abranger conteúdo necessário a qualquer pessoa, com base nas informações, acessar os serviços ofertados;
- Deverá ter pesquisa por palavra-chave ou representação gráfica, tipo ícone do órgão, que por sua vez visualizará todos assuntos inerentes ao órgão;

5.2 - Requisitos mínimos da configuração:

- Disponibilização de campos para inserir as informações em links que possibilite o cidadão ser direcionado a áreas internas e/ou externas para obter a resolutividade de sua necessidade;



- Ter na configuração todos requisitos da Lei nº 13.460 que estabelece as diretrizes da carta de serviços;
- Para um assunto da carta de serviços, ter opção de cadastrar palavras que busquem em todas as descrições dos assuntos cadastrados a sua incidência, seja em um órgão ou em vários;

5.3 - Requisitos da interface para com o segurado:

- Possibilitar pesquisa por palavra-chave e por órgão e seus assuntos;
- Ser responsivo para acesso em qualquer dispositivo;

Novo Hamburgo/RS, 05 de março de 2024.

NICOLÁS GERARDO ALVES GOECKLER
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO



EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Razão Social da empresa proponente:

CNPJ:

Endereço:

Telefone/fax:

E-mail:

.....(nome da empresa)..... apresenta os seguintes preços:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR MENSAL
01	Licença de uso do software (Considerando uma licença)	MÊS	R\$
02	Um posto de Tele atendimento devendo compreender carga horária de 7 horas e meia por dia, operando em sede da Contratada.	MÊS	R\$
03	Um posto de Apoio Administrativo, devendo compreender carga horária de 8 horas por dia com disponibilização de mão-de-obra na sede da Contratante.	MÊS	R\$
VALOR GLOBAL MENSAL (soma dos totais dos itens 1, 2 e 3)			

O preço **GLOBAL MENSAL** para os serviços acima é de R\$ (valor por extenso).

DECLARA ter lido e examinado o Termo de Referência, inteirando-se dos mesmos para a elaboração da presente proposta e, ainda:

- 1 - Que está ciente da forma dos serviços, concordando com os termos do Termo de Referência;
- 2 – Que o prazo de validade da presente proposta, contado a partir da data de abertura da mesma é de (.....) dias, respeitando-se o prazo mínimo descrito no Edital e anexos;
- 3 - Que os preços propostos pelo serviço, são completos e suficientes (incluindo custos diretos e indiretos), estando de acordo com o especificado no objeto da contratação, no Termo de Referência e todos os seus Anexos.

Novo Hamburgo/RS, de de 2024.

.....

(Assinatura)

Nome completo de seu(s) representante legal(s)

Carimbo da empresa



EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO III - MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

(PREENCHIMENTO SOMENTE PELO VENCEDOR DA DISPUTA DE PREÇOS/TODOS OS CAMPOS DEVEM SER PREENCHIDOS)

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº Processo	
Licitação Nº	

Dia ___/___/___ às ___:___ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano do acordo coletivo, convenção coletiva ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

Nota (1): Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e ou estimativas, desde que devidamente justificado.

Nota (2): As provisões constantes desta planilha poderão não ser necessárias em determinados serviços que não necessitem da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

ANEXO III-A – MÃO-DE-OBRA

MÃO-DE- OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica, etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	



F	Outros (especificar)	
	Total de Benefícios mensais e diários	

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

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
	Total de Insumos diversos	

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários FGTS:

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual %	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
	TOTAL		



Nota (1): Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2): Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 – 13º Salário

4.2	13º Salário	Valor (R\$)
A	13º Salário	
Subtotal		
B	Incidência dos encargos previstos no Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	
TOTAL		

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade:	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	
B	Incidência dos encargos previstos no submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	
TOTAL		

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado	
TOTAL		

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por Acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	
TOTAL		

Quadro - Resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	
4.2	13º Salário	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO 5 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual %	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		

	C.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3 Tributos Municipais (especificar)		
	Total		

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

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Anexo III – B - Quadro-resumo do Custo por Empregado

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios mensais e diários	
C	Módulo 3 – Insumos diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos sociais e trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
Valor total por empregado		

Anexo III-C - Quadro-resumo – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Qtde de empregados por posto ©	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Qtde de postos (E)	Valor total do serviço (F) = (D x E)
I Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
II Serviço 2 (indicar)	R\$		R\$		R\$
... Serviço ... (indicar)	R\$		R\$		R\$
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (I + II + III + ...)					

Anexo III-D - Quadro - demonstrativo - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

	a. Valor Global da Proposta	
	Descrição	Valor (R\$)



A	Valor proposto por unidade de medida *	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (valor mensal do serviço multiplicado pelo nº meses do contrato).	

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



EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII, ART. 7º DA CF/1988

.....(nome da empresa)....., inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a), CI nº, CPF nº, declara, para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei 14.133/2021, (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal), que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

Novo Hamburgo/RS, dede 2024.

.....
(Representante legal)
Carimbo da empresa

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO ART. 71 DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE NH E DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO FUNCIONAL COM O MUNICÍPIO DE NH

.....(nome da empresa)....., inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a), CI nº, CPF nº, declara, para fins do disposto no Art. 71, § 9º da Lei Orgânica do Município de Novo Hamburgo que não possui entre os sócios da empresa nem entre seus empregados: cônjuges, companheiros, parentes em linha, colateral ou por afinidade, ou por adoção, até o terceiro grau inclusive, de ocupantes de cargos de direção, chefia ou assessoramento, do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Secretários Municipais e de Vereadores do Município, bem como, dos diretores e titulares de cargos equivalentes, no âmbito da administração direta e indireta do Município de Novo Hamburgo.

Declara, também, que os profissionais que prestarão os serviços não possuem vínculo funcional com o Município e que, caso venha a ocorrer, o Instituto será devidamente informado.

Novo Hamburgo/RS, dede 2024.

.....
(Representante legal/sócio-administrador)
Carimbo da empresa



EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO V – DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO

.....(nome da empresa)....., inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu **representante legal**, o(a) Sr(a)., CI nº....., CPF nº e seu **Contador/Técnico Contábil** responsável, o(a) Sr(a)., CI nº....., CPF nº e inscrição no Conselho Regional de Contabilidade sob o nº, **DECLARAM**, para fins do disposto no item **7.1.2.6** e subitens do Edital, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

() **MICROEMPRESA** – Conforme inciso I do Artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, e posteriores alterações;

() **EMPRESA DE PEQUENO PORTE** - Conforme inciso II do Artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, e posteriores alterações;

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Novo Hamburgo/RS, dede 2024.

.....
(nome completo e assinatura do
Representante Legal)
Carimbo da empresa

.....
(nome completo, assinatura
e número de inscrição no CRC)



EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO VI – MODELO DE DEMONSTRAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

_____ (nome da empresa), inscrita no CNPJ _____, para os fins deste **Pregão Eletrônico**, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, DEMONSTRA os índices contábeis extraídos do último Balanço Patrimonial:

Liquidez Corrente (LC)	<u>Ativo Circulante</u> Passivo Circulante	=
------------------------	---	---

Liquidez Geral (LG)	<u>Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo</u> Passivo Circulante + Passivo Não Circulante	=
---------------------	---	---

Solvência Geral	<u>Ativo Circulante + Ativo Não Circulante</u> Passivo Circulante + Passivo Não Circulante	=
-----------------	---	---

_____, _____ de _____ de 2024

Contador da Empresa
CRC nº _____

Obs: O cálculo dos Índices deverá ser efetuado pela empresa e ser emitido em papel timbrado ou com carimbo da empresa, contendo a assinatura do contador responsável.



**EDITAL Nº 23/2024
PROCESSO Nº 2023.52.801812PA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024
ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº XX/2024

Por este instrumento contratual, de um lado o **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVO HAMBURGO – IPASEM/NH**, Autarquia municipal instituída pela Lei Municipal nº 154, de 24 de dezembro de 1992, inscrito no CNPJ sob nº 94.707.684/0001-00, com sede na Rua Cinco de Abril, nº 280, Bairro Rio Branco, Cep 93310-085, representado por sua Diretora-Presidente **MARIA CRISTINA SCHIMITT** e seu Diretor de Administração **NICOLÁS GERARDO ALVES GOECKLER**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, estabelecida na Rua XXXX, Cidade-RS, Cep XXXXX, inscrita no CNPJ-MF sob nº XXXXXXXX, neste ato representada por seu sócio administrador **XXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, para executar a prestação de serviços descritos na Cláusula Primeira - Do Objeto.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo **2023.52.801812PA**, decorrente do Pregão Eletrônico nº 04/2024, do tipo Menor Preço, assim como pelas condições e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras de direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

**CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO**

Constitui objeto do presente contrato a **prestação de Serviços de Atendimento e Apoio Administrativo**, de acordo com as especificações descritas no Termo de Referência e todos os seus Anexos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a quantidade de funcionários que for definida pela Gestão da **CONTRATANTE**, distribuídos em locais para atender às necessidades da **CONTRATANTE**, podendo ser diminuídos ou acrescidos postos de atendimento no serviço, conforme a operação, dentro do limite estabelecido no quadro demonstrativo do item 4.2 do Termo de Referência;

PARÁGRAFO SEGUNDO - Deverá ser mantida sempre a mesma quantidade de funcionários, mesmo em caso de férias, licenças, etc., devendo a **CONTRATADA** repor o quadro de funcionários, caso necessário. É proibido qualquer funcionário exceder a carga horária estabelecida na convenção sindical, nem em caráter de banco de horas ou hora extra;

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** definirá o dimensionamento dos postos de serviço diante da necessidade, podendo ser acrescidos ou subtraídos postos mediante comunicação a **CONTRATADA**, devendo a mesma adequar a quantidade em até 5 (cinco) dias úteis após envio do comunicado;

PARÁGRAFO QUARTO - Após iniciar a operação do serviço, a **CONTRATADA** deverá efetuar o serviço de acompanhamento técnico operacional, incluindo reforço periódico de



motivação funcional aos funcionários que fizerem parte da força-tarefa para o funcionamento do teleatendimento e demais serviços;

PARÁGRAFO QUINTO - A rotina de trabalho dos funcionários, compreende:

I - Tele atendentes: Atender aos segurados através de aparelho telefônico e terminal computadorizado, atender e transferir ligações, fazer cadastros, registrar e/ou encaminhar solicitações, prestar informações aos segurados, atualizar os segurados em relação às solicitações, medir a satisfação em relação aos serviços prestados entre outras;

II - Apoio Administrativo: Atender ligações oriundas do Serviço de Atendimento ao Segurado/Atendimento e encaminha-las, realizar ligações determinadas por sua Unidade Administrativa, operar sistemas da **CONTRATANTE** e/ou da **CONTRATADA**, realizar atendimentos presenciais aos segurados, entre outras atividades administrativas;

PARÁGRAFO SEXTO - A **CONTRATADA** deverá manter um serviço de suporte, consultoria e manutenção, ou seja, auditorias periódicas para controle do desempenho dos funcionários, monitorando os índices de resolutividade e satisfação, para sugerir a prática de ações corretivas. Esta avaliação de desempenho compreende, inclusive, a verificação de:

I - Mudança na equipe;

II - Acompanhamento de dados disponíveis no sistema (nº de manifestações, nº de pendências, etc);

III - Atendimento do fluxo de trabalho e dos procedimentos estabelecidos;

IV - Atendimento das estratégias propostas para o usuário;

V - Consultoria ao serviço de atendimento, que ofereça acompanhamento técnico e operacional para esclarecimento de possíveis dúvidas na rotina de trabalho;

VI - Aperfeiçoamentos originários a partir da própria evolução do uso do sistema;

PARÁGRAFO SÉTIMO - A **CONTRATADA** terá um prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados após a data da Ordem de Serviço para disponibilização das ferramentas de gravação de voz, aparelhos tipo "headset" individual para cada funcionário, sistema e aplicativo de Serviço de Atendimento ao Segurado, atendimento conforme memorial descritivo, avaliação do atendimento/pesquisa, recrutamento, seleção e contratação do quadro de funcionários. Somente será devido algum pagamento à **CONTRATADA** depois de atendido o solicitado neste item e após o efetivo início da prestação dos serviços e disponibilidade para utilização ininterrupta do sistema 7x24x365;

PARÁGRAFO OITAVO - O plano de treinamento dos funcionários deve compreender noções de serviços públicos e técnicas de atendimento, além de conhecimentos específicos em relação aos processos de trabalho da **CONTRATANTE**. A capacitação inicial deverá ser desenvolvida antes do início dos trabalhos e deverá ter carga horária compatíveis com a complexidade do serviço, pela empresa que venha a vencer o certame, devendo abordar, no mínimo, os temas abaixo:

I - Construção de empatia;

II - Identificação do tipo de personalidade do interlocutor;

III - Uso de voz;



- IV - Etiqueta ao telefone;
- V - Técnicas de controle de conversa;
- VI - Métodos para o tratamento de usuários difíceis;
- VII - Negociação;
- VIII - Dicção e oratória;
- IX - Habilidades de comunicação interpessoais;
- X - Sensibilização para a qualidade;
- XI - Atendimento telefônico eficiente;
- XII - Sistema contratado a cargo da **CONTRATADA**;
- XIII - Sistemas internos do IPASEM a cargo da **CONTRATANTE**;
- XIV - Habilidades e competência do profissional de atendimento;
- XV - Estratégias de relacionamento eficaz.

PARÁGRAFO NONO - Os treinamentos devem ocorrer fora do horário de expediente;

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA deverá gravar as ligações recebidas e as discadas em equipamento próprio, fornecendo para fins de gestão e controle de qualidade do serviço, a gravação de voz em um formato de fácil acesso com os dados que possibilitem a identificação do operador e demais dados como tempo da ligação, dia e horário. O arquivo diário deverá ser armazenado junto a gestão do serviço;

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá disponibilizar ao Segurado o serviço de avaliar o atendimento recebido nas unidades administrativas e/ou nos credenciados, através de um sistema disponibilizado em uma página na internet vinculada ao site da CONTRATANTE, QR code, e acesso a aparelhos móveis com as mesmas funcionalidades, os dados deverão estar disponíveis em tempo real no sistema para acesso da Gestão do IPASEM;

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá disponibilizar ao Segurado o serviço de responder enquetes objetivas, através de um sistema disponibilizado em uma página na internet vinculada ao site da CONTRATANTE, QR code, e acesso a aparelhos móveis com as mesmas funcionalidades, os dados deverão estar disponíveis em tempo real no sistema para acesso da Gestão do IPASEM;

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O sistema deverá disponibilizar opção de avaliação estrutural e funcional do IPASEM e/ou em credenciados, executadas por funcionários indicados pelo IPASEM e/ou por agente do Serviço de Atendimento ao Segurado (funcionário da CONTRATADA), através de um questionário com opções parametrizáveis de pergunta e resposta em tempo real para agilizar o tempo de resposta de possíveis não-conformidades, conforme descrito no memorial descritivo;

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - A CONTRATADA deverá apresentar em sua razão social (CNPJ), certificado da propriedade intelectual do sistema ofertado registrado junto ao INPI com expedição definitiva;



PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Informar qualquer mudança de endereço, telefone, fax ou outros, devendo comunicar ao Gestor do Contrato qualquer alteração de dados;

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Disponibilizar o quadro de funcionários, com nível mínimo de 2º grau completo de escolaridade, arcando com todas as exigências legais regidas pela CLT, além da legislação específica de tele atendentes;

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá manter sempre em dia as obrigações legais, impostos federais, estaduais e municipais, legislação previdenciária e trabalhista;

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Manter em sigilo quaisquer dados ou informações que lhe venham a ser prestados ou fornecidos pela CONTRATANTE, inclusive aqueles aos quais a CONTRATADA venha a ter acesso em decorrência dos serviços prestados, não podendo ela, fazer uso para qualquer finalidade estranha à prestação dos serviços contratados, em observância aos princípios e regras estabelecidas nas legislações sobre proteção de Dados Pessoais vigentes, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), sob pena de responder pelo descumprimento, civil e criminalmente;

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Arcar com todas as despesas necessárias à consecução do objeto do presente termo de referência;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Arcar com encargos salariais, previdenciários, encargos sociais, fiscais (ICMS e outros), comerciais, trabalhistas, tributários, materiais, fretes, seguros, tarifas, descarga, transporte, equipamentos de segurança, EPIs, uniformes personalizados, crachás de identificação, equipamentos, máquinas, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir sobre os serviços resultantes do futuro contrato, bem como os riscos atinentes à atividade;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Entendem-se por encargos, referentes ao contrato, os tributos (impostos e taxas), contribuições fiscais e parafiscais, emolumentos, fornecimento de mão de obra especializada, os instituídos por leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material, acessória ou necessária, não especificada neste termo de referência;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - Em caso de qualquer reclamatória trabalhista proposta contra a CONTRATANTE pelos empregados da CONTRATADA, esta deverá comparecer espontaneamente em juízo reconhecendo sua verdadeira condição de empregadora e substituir a CONTRATANTE no processo até a sentença final, respondendo pelos ônus diretos e/ou indiretos de eventual condenação. Esta responsabilidade não cessa após o término ou rescisão do presente contrato;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - Indenizar terceiros e à Administração todo e qualquer prejuízo ou dano, decorrentes de dolo ou culpa, durante a execução do contrato, ou após seu término, em conformidade com o artigo 120 da Lei nº 14.133/2021;



PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - Atribuir os serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - Realizar alterações no sistema disponibilizado para que se mantenha em sintonia com a gestão do Serviço de Atendimento ao Segurado;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO - Responder pela qualidade, quantidade, perfeição, segurança e demais características dos serviços, bem como a observação às normas técnicas;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO - Assegurar livre acesso por parte da fiscalização a todas as partes dos serviços;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO - Disponibilizar os funcionários, sendo que os mesmos deverão exercer suas atividades com o crachá e identificação, fornecidos pela CONTRATADA;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO - Fornecer, mensalmente, até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o relatório gerado com informações disponíveis no Serviço de Atendimento ao Segurado, para controle do andamento dos serviços pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA DOS PAGAMENTOS

O **IPASEM-NH** pagará à **CONTRATADA** pelo serviço de Atendimento e Apoio Administrativo o valor de R\$ XXXXXXXX **por mês**

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá apresentar Notas Fiscais, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, com indicação de conta bancária de pessoa jurídica, acompanhada das guias de recolhimento do INSS e FGTS pagas no mês anterior, GFIP's (com protocolo de envio) discriminadas por funcionário da CONTRATADA que tenha atuado na execução deste contrato e contracheques datados e assinados pelos profissionais remunerados, ou documentação conforme forma de contratação dos profissionais;

PARÁGRAFO SEGUNDO - Todos os documentos mencionados no item supracitado deverão ser entregues diretamente à Gestora de Contratos no Setor de Coordenadoria de Gestão do Instituto.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Considerando que as despesas da presente contratação correrão por conta das dotações orçamentárias da Assistência e Previdência, as cobranças devem obedecer à dotação a que se referem e devem ser emitidas Notas Fiscais separadas para cada dotação.

PARÁGRAFO QUARTO - As Notas Fiscais/Fatura deverão ter destacadas as retenções de impostos municipais (ISSQN), federais (IRRF) e contribuições federais (INSS) conforme alíquotas



vigentes, e em casos de isenção a empresa deverá anexar declaração com a base legal de acordo com a natureza jurídica da empresa.

PARÁGRAFO QUINTO - O preço será pago mensalmente, no mês subsequente ao da prestação do serviço, respeitada a ordem cronológica de pagamentos conforme Art. 14 da Lei 14.133/2021, desde que atestado o cumprimento do serviço por servidor do IPASEM - NH.

PARÁGRAFO SEXTO - Havendo erro nas Notas Fiscais ou outra circunstância que impossibilite pagamento da despesa, as mesmas ficarão pendentes com a consequente exclusão da lista classificatória de credores, devidamente justificada pelo fiscal do contrato, e o pagamento suspenso até que o licitante adjudicado providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus para o IPASEM-NH.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A não apresentação da documentação citada no § 1º, ou a sua irregularidade suspenderá o pagamento, bem como a não manutenção das condições de habilitação, até a regularização da falta.

PARÁGRAFO OITAVO - Durante a execução do contrato poderão ser solicitados documentos adicionais para fins de fiscalização do cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias, sociais, fiscais e tributárias dentre outras previstas no Edital e seus anexos.

PARÁGRAFO NONO - Em caso de atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira pela URM (Unidade de Referência Municipal de Novo Hamburgo/RS), e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)$$

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

CLÁUSULA TERCEIRA DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

Assistência (2.154):

Elemento de Despesa 3.3.3.9.0.39.79.00.00.00.00.00.0 - Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional - PJ.

Previdência (2.156):

Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Novo Hamburgo
Rua Cinco de Abril, 280 | Bairro Rio Branco | CEP 93310-085 | Novo Hamburgo - RS
Fone/Fax: (51) 3594-9162 | Celular: (51) 9 8205-9617/9 8205-9618 | E-mail: contato@ipasemnh.com.br



Elemento de Despesa 3.3.3.9.0.39.79.00.00.00.00.0 - Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional - PJ.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO

O prazo da contratação será de 5 (cinco) anos, a contar da assinatura do contrato, conforme art. 106, caput da Lei nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado, a critério da Administração, até o máximo de 10 (dez) anos, conforme art. 107, caput da Lei nº 14.133/2021. O contrato deverá ser assinado após a homologação da licitação. A prestação do serviço deverá iniciar em até dez dias a contar da assinatura do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - No caso de rescisão antecipada do presente contrato, a parte interessada deverá efetuar comunicação por escrito, no prazo de 90 (noventa) dias, anteriores à rescisão, pedido a ser apreciado em processo administrativo, constituindo o deferimento hipótese de rescisão amigável.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Inexistindo pretensão de renovar a vigência deste contrato, a CONTRATADA deverá realizar comunicação por escrito à CONTRATANTE, no prazo de 90 (noventa) dias anteriores à data estimada para o término de sua vigência.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A cada período de 12 meses, o valor proposto será reajustado de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice que vier a substituí-lo, apurável no 10º dia anterior ao término do referido período, utilizando o IPCA, acumulado de doze meses, considerando a última variação mensal divulgada, disponível nesta data, sendo que o reajuste deverá ser calculado a contar da data da proposta.

PARAGRAFO QUARTO - Considera-se como data da proposta, a data limite para a apresentação das mesmas ou a data do lance ofertado, se esta for posterior.

CLÁUSULA QUINTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

O representante da CONTRATANTE responsável pela fiscalização do presente contrato será o servidor **XXXXXXXXXXXX**, e como substituto o servidor **XXXXXX** designados pela Autoridade Competente. Ao fiscal compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, dando ciência à CONTRATADA e a CONTRATANTE, conforme determina o Art. 117 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS

Constitui direito da CONTRATANTE receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

CLÁUSULA SÉTIMA– DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- I - Efetuar o pagamento ajustado;
- II - Dar à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato;



III - Exercer a fiscalização dos serviços, assegurando o efetivo cumprimento do contratado;

IV - Atuar junto a CONTRATADA na resolução de problemas ou outras situações inerentes ao contrato de prestação de serviços;

V - Notificar a CONTRATADA por problemas ou irregularidades inerentes à execução do serviço contratado;

VI - Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo preposto designado pela CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA:

I – Prestar os serviços de modo satisfatório, na forma ajustada, de acordo com as especificações do Edital e todos os seus Anexos, Contrato de Prestação de Serviços e determinações do **CONTRATANTE**, cumprindo as normas e legislações vigentes;

II - Responsabilizar-se inteiramente por todas as despesas com custos de pessoal, obrigações sociais, fiscais, comerciais, trabalhistas, previdenciárias, tributárias, seguros, taxas, vale-transporte, vale-refeição, bem como, pelos atos praticados por seus funcionários, respondendo civil e criminalmente, ficando o **CONTRATANTE** eximido de qualquer responsabilidade neste sentido;

III - Responder pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE**, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;

IV - Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do **CONTRATANTE**, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante a prestação dos serviços;

V - Zelar pela perfeita execução do contrato, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas em prazos que não tragam prejuízos para o **CONTRATANTE**, devendo, ainda, fornecer na forma solicitada o demonstrativo das falhas ocorridas;

VI - Providenciar a imediata substituição/correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pelo **CONTRATANTE**;

VII - Manter seus funcionários sujeitos às normas disciplinares do **CONTRATANTE**, quando estiverem prestando serviço em suas instalações ou externamente, porém, sem qualquer vínculo empregatício;

VIII - Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do **CONTRATANTE**;

IX - Manter seus funcionários nominalmente identificados, quando em atividade, por meio de crachá de identificação;



X- Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

XI - Apresentar Notas Fiscais com as devidas retenções legais, conforme alíquotas vigentes;

XII - Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente instrumento;

XIII- Manter todas as licenças, autorizações e registros necessários para a realização dos serviços objeto deste contrato;

XIV - Manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, comunicando qualquer alteração em relação às declarações prestadas, especialmente no que diz respeito ao vínculo funcional com o Município de Novo Hamburgo, parentesco com ocupantes de cargos de direção, chefia ou assessoramento no âmbito da Administração Municipal;

XV - Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões de até 25% do objeto da licitação, e seu consequente reflexo no valor do contrato;

XVI - Manter sigilo absoluto em relação a qualquer informação confidencial que venha a ter acesso durante a realização dos trabalhos, sob pena de responsabilização, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

XVII - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas a essa contratação, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou continência;

XVIII - A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **CONTRATANTE**, nem poderá onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a **CONTRATADA** renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o **CONTRATANTE**;

XIX - Comunicar, por escrito, imediatamente, ao **CONTRATANTE**, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

A **CONTRATADA**, por descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente contrato ficará sujeita às penalidades previstas no artigo 156 da Lei 14.133/2021 e demais regulamentações pertinentes, respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES E MULTAS

No caso de incidência de uma das situações previstas na Cláusula Nona, a **CONTRATANTE**, notificará a **CONTRATADA**, para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, justificar por escrito os motivos do inadimplemento.

PARÁGRAFO ÚNICO: Será considerado justificado o inadimplemento, nos seguintes casos:



I – Acidentes que impliquem retardamento na prestação dos serviços ou na adequação dos mesmos, sem culpa da CONTRATADA;

II – Falta ou culpa do CONTRATANTE;

III - Caso fortuito ou força maior, conforme Art. 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

A CONTRATADA não poderá transferir, ceder ou praticar qualquer outra forma contratual que signifique transferência do presente contrato, nem poderá subcontratar a execução do seu objeto, no todo ou em parte, sob pena de rescisão do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 124, da Lei 14.133/2021, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas, adequadas aos termos deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO AUMENTO OU SUPRESSÃO DO VALOR DO CONTRATO

No interesse da CONTRATANTE, o valor inicial atualizado deste contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% conforme disposto no Art. 125 da Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido nesta condição, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

Este contrato poderá ser rescindido:

a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

b) consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração; e

c) determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA reconhece os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, previstos no Art. 104 da Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA poderá pleitear a rescisão antecipada do presente contrato no prazo de 90 (noventa) dias anteriores à data pretendida para a rescisão, pedido a ser apreciado em processo administrativo, constituindo o deferimento hipótese de rescisão amigável.



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS COMUNICAÇÕES

Todos os entendimentos como comunicações, notificações, solicitações e avisos, somente terão valor e relevância jurídica quando feitos por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de Novo Hamburgo – RS, para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos originados pelo presente contrato, com renúncia a quaisquer outros, mesmo que privilegiados.

E, por estarem assim justos e acordados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Novo Hamburgo, XX de XXXXXXXX de 2024.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

TESTEMUNHAS

MARIA CRISTINA SCHIMITT
DIRETORA - PRESIDENTE

NICOLÁS GERARDO ALVES GOECKLER
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO