



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 8/2021.

1 – INTRODUÇÃO

O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, ora denominado **RIOPREVIDÊNCIA**, com sede no(a) Rua da Quitanda, 106 – Centro - RJ, CEP.:20091-005, torna público que, devidamente autorizado pelo **SR. SERGIO AURELIANO MACHADO DA SILVA**, ora denominado **ORDENADOR DE DESPESAS**, na forma do disposto no processo administrativo n.º **SEI-040161/011094/2020**, que no dia, hora e local indicados no item 3 deste edital, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pela Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pelos Decretos Estaduais n.º 31.863 e n.º 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, com aplicação subsidiária da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual n.º 287, de 4 de dezembro de 1979, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, Decreto Estadual n.º 3.149, de 28 de abril de 1980, Decreto Estadual n.º 42.063, de 06 de outubro de 2009, Decreto Estadual n.º 41.203, de 3 de março de 2008, Decreto Estadual n.º 42.091, de 27 de outubro de 2009, Decreto Estadual n.º 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, Resolução SEPLAG n.º 429, de 11 de janeiro de 2011, e respectivas alterações, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e disposições legais aplicáveis e do disposto no presente edital.

1.1 A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br, no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e conduzida pelo Pregoeiro, como auxílio de sua equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

1.2 As retificações deste edital, por iniciativa oficial ou provocada por eventuais impugnações, obrigarão a todos os **LICITANTES** devendo ser publicadas em todos os veículos em que se deu a publicação originária, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

1.3 O edital se encontra disponível no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br e no portal eletrônico do **RIOPREVIDÊNCIA**, na página www.rioprevidencia.rj.gov.br opção: "Transparência" depois "Licitações" podendo, alternativamente, ser adquirida uma via impressa, mediante a permuta de 01 (uma) resma de papel A4 a ser entregue na Rua da Quitanda, 106 - Centro – Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20091-005.

1.4 Os interessados poderão solicitar esclarecimentos acerca do objeto deste edital ou interpretação de qualquer de seus dispositivos em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Rua da Quitanda, 106 - Centro – Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20091-005– 1º andar, de 09:00 até 17:00 horas, ou, ainda, mediante confirmação de recebimento, por fac-símile n.º 2332-5337, ou e-mail licitacao@rioprevidencia.rj.gov.br.

1.4.1 Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 24 (vinte e quatro horas), antes do encerramento do prazo de acolhimento de propostas.

1.5 Os interessados poderão formular impugnações ao presente edital em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, no seguinte endereço: Rua da Quitanda, 106 - Centro – Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20091-005– 1º andar, de 09:00 até 17:00 horas, ou, ainda, mediante confirmação de recebimento, por fac-símile n.º 2332.5337 ou e-mail licitacao@rioprevidencia.rj.gov.br .

1.5.1 Caberá ao Ordenador de Despesas decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

1.6 Tanto a resposta às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimento serão divulgados, mediante nota, no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br, localizado pelo número da licitação no portal, na parte relacionada a futuras licitações, assim como na página eletrônica do **RIOPREVIDÊNCIA**, ficando as empresas interessadas obrigadas a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

2 – DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 O objeto do presente pregão eletrônico é a prestação de serviços comuns de atendimento, gestão de



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp), apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, mobiliário para as posições de atendimento, pessoal, treinamento necessários à prestação dos serviços no ambiente do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA, conforme especificação detalhada no ANEXO XI.

2.2 O objeto será executado segundo o regime de execução de empreitada por preço global.

3 – DA ABERTURA

3.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital, conforme indicado abaixo:

Posição	Dia	Mês	Ano	Horário
Início de acolhimento das propostas	17	12	2021	7:00
Limite do acolhimento das propostas	30	12	2021	9:30
Data de abertura das propostas	30	12	2021	10:00
Data da realização do Pregão	30	12	2021	10:00
Processo nº	SEI-040161/011094/2020			
Tipo	GLOBAL			
Prazo para impugnação	até 2 (dois) dias úteis			
Data da publicação	17/12/2021 06:00			
Endereço eletrônico	www.compras.rj.gov.br			
Número da licitação no portal	PE 08/2021			

3.2 Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

realização dos eventos nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente adiada para o mesmo horário do primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

4 – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 Os recursos necessários à realização do serviço ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Fonte de recurso 1: 231

Natureza de despesa 1: 3.3.90.39.38

Natureza de despesa 2: 3.3.90.40.06

Programa de trabalho 1: 09.122.0002.2016

5 – TIPO DE LICITAÇÃO

5.1 O presente pregão eletrônico reger-se-á pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL por lote**.

5.2 O preço máximo admitido pelo **ÓRGÃO LICITANTE** é R\$ **5.674.169,47** (cinco milhões, seiscentos e setenta e quatro mil, cento e sessenta e nove reais e quarenta e sete centavos).

6 – CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1 Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem no ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pela SEPLAG.

6.2 Não serão admitidas na licitação as empresas punidas por:

a) Ente, Autarquia ou Fundação da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com as sanções prescritas no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/02;

b) Ente ou Entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal, com a sanção prescrita no inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

6.3 Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas não serão levadas em consideração e serão rejeitadas.

6.3.1 Para tais efeitos entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aqueles que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

6.4 Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º da Lei n.º 8.666/93.

6.5 O LICITANTE que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte na forma do art. 2º do Decreto Estadual n.º 42.063, de 06 de outubro de 2009, deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta, junto ao sistema eletrônico, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

6.5.1 Em caso de não atendimento do contido no subitem 6.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado regulamentado por meio do Decreto Estadual n.º 42.063/2009.

6.5.2 O licitante deverá declarar, junto ao sistema eletrônico, que não lhe foram aplicadas as seguintes penalidades, cujos efeitos ainda vigorem:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei n.º 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei n.º 10.520/02);



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

6.6 - Não será permitida a participação em regime de consórcio.

7 – CREDENCIAMENTO

7.1 Somente poderão participar deste pregão eletrônico os **LICITANTES** devidamente credenciados junto ao SIGA, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até três dias úteis da data de abertura da sessão, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º do Decreto nº 31.864/02.

7.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de código para acesso ao SIGA.

7.2.1 O **LICITANTE** obterá o código de acesso ao SIGA junto ao endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br, clicando na área de Registro de Fornecedor que se encontra na parte do meio do portal e seguindo as orientações de preenchimento. O Portal contém um manual orientando o preenchimento.

7.2.1.1 O **LICITANTE** deverá preencher algumas telas, digitando informações sobre a empresa, pessoas que irão operar o SIGA e as famílias de itens que fornece. Após essa digitação, o **LICITANTE** deverá baixar, em local indicado no Portal, um arquivo contendo um Termo de Responsabilidade o qual deverá imprimir e assinar. Junto com esse Termo de Responsabilidade o **LICITANTE** deverá enviar a documentação requerida para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, no endereço informado no portal.

7.2.1.2 Após o recebimento da documentação, a SEPLAG, através do SIGA, enviará para o e-mail informado do **LICITANTE** o código de acesso às funcionalidades do SIGA. Quando o **LICITANTE** acessar o SIGA deverá colocar seu código informado e a senha: SIGA. Esta senha servirá apenas para o primeiro acesso, pois o sistema irá solicitar que o **LICITANTE** digite uma senha nova, confirme essa senha e escreva uma pergunta e resposta. O sistema confirmará a nova senha que deverá ser usada nos próximos



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

acessos.

7.3 O uso da senha de acesso pelo **LICITANTE** é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à SEPLAG ou ao **RIOPREVIDÊNCIA** a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

7.4 A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à SEPLAG, para imediato bloqueio de acesso.

7.5 O credenciamento do **LICITANTE** junto ao SIGA implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

8 – DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

8.1 Observado o disposto nos itens 6 e 7 deste edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão do **LICITANTE** ao SIGA, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do SIGA, no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme item 3.1 deste edital.

8.2 O **LICITANTE** será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no SIGA, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.3 Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o **LICITANTE** deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do SIGA, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

8.3.1 No momento da abertura da sessão pública, o **LICITANTE** deverá manifestar, em campo próprio do sistema informatizado, que firmou a Declaração de Elaboração Independente de Proposta constante do ANEXO V, que deverá ser apresentada no momento indicado pelo item 14.3.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

8.4 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no SIGA durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9 – DA PROPOSTA DE PREÇOS

9.1 A Proposta de Preços deverá ser elaborada e enviada exclusivamente por meio do SIGA, em campo específico, a ser integralmente preenchido.

9.1.1 Até a abertura da sessão, os **LICITANTES** poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.1.2 O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa – ANEXO IX, somente será utilizado pelo **LICITANTE** vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

9.1.3 Os documentos anexados durante a inserção da proposta de preços (*folders*, prospectos, declarações, etc.) não poderão estar identificados, não sendo admitida a veiculação do nome da empresa ou de seus representantes, utilização de material timbrado ou qualquer outro meio que viabilize a identificação do **LICITANTE**.

9.1.4 As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofereçam apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material(is) constante(s) do objeto desta licitação.

9.2 A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento de preços será considerada.

9.2.1 Quando a execução do objeto contratual envolver a prestação de serviços com mão de obra



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

residente, a proposta de preços deverá ser formulada com base na norma coletiva da entidade representativa da respectiva categoria do local da efetiva prestação dos serviços.

9.3 Caso o **LICITANTE** se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº. 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do ANEXO III.

9.4 O **LICITANTE** cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ n.º 26/03 e a Resolução SEFAZ 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

9.5 Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, aquelas com preço excessivo e as que tiverem preço manifestamente inexequível.

9.6 A proposta de preços deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista neste Edital.

9.7 Os **LICITANTES** ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

9.7.1 Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta de preços, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse do **RIOPREVIDÊNCIA**, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

10 – DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES

10.1 A partir do horário previsto no item 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os **LICITANTES** no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do SIGA, sendo o **LICITANTE** imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

10.1.1 O sistema ficará disponível para a disputa de lances de segunda a sexta-feira, no horário de 09h 00min às 18h 00min e, após esse período será bloqueado para tal finalidade.

10.2 Os LICITANTES poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado, as suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.

10.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último ofertado pelo próprio LICITANTE e registrado no sistema. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.4 Durante o transcurso da sessão pública os LICITANTES serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do LICITANTE detentor do lance.

10.5 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o SIGA permanecerá acessível aos LICITANTES para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

10.6 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso inserido em campo próprio do SIGA (chat mensagem), divulgando, com antecedência mínima de 01 (uma) hora, a data e a hora para a reabertura da sessão.

10.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo SIGA, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.7.1 Em caso de erro material, ao LICITANTE será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública, que poderá ser aceita ou não pelo Pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.

10.7.2 O período randômico de disputa somente poderá ser iniciado até às 17h20min, tendo em vista que às 18h00min o sistema será bloqueado automaticamente para envio de lances e continuidade da disputa.

10.8 Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação e o disposto no item 9.5.

10.8.1 No caso de empate entre as propostas de menor preço e não sendo apresentados lances, sem prejuízo do disposto no item 11.3, será assegurada preferência como critério de desempate, sucessivamente, aos bens e serviços: (a) produzidos no País; (b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras; (c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e (d) produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação. Persistindo o empate, o sorteio público será utilizado como critério de desempate.

11 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

11.1 O julgamento obedecerá ao critério de menor preço, na forma do item 5. Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço, observadas as regras deste edital, especialmente o item 11.3.

11.2 O SIGA informará o LICITANTE detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após verificação de empate ficto, nos termos do item 11.3 deste Edital, cabendo ao Pregoeiro decidir acerca da aceitação do menor lance ofertado e, ainda, negociação visando à sua redução.

11.3 Havendo empate no momento do julgamento das propostas de preços será assegurada às microempresas e empresas de pequeno porte a preferência na contratação, caso a proposta de menor preço tenha sido apresentada por empresa que não detenha tal condição.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

11.3.1 Para efeito da verificação da existência de empate, no caso das microempresas ou das empresas de pequeno porte, serão consideradas as propostas por estas apresentadas iguais ou superiores em até 5% àquela mais bem classificada.

11.3.2 Havendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar proposta de preço inferior àquela vencedora do certame no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão.

b) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, que se apresente neste caso, abdique desse direito ou não venha a ser contratada, serão convocadas, na ordem classificatória, as demais que se enquadrem na mesma hipótese, para o exercício de igual direito.

c) na situação de empate na forma antes prevista, inexistindo oferta de lances e existindo equivalência nos valores apresentados por mais de uma microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema identificará aquela que primeiro inseriu sua proposta, de modo a possibilitar que esta usufrua da prerrogativa de apresentar oferta inferior à melhor classificada.

11.3.3 Caso nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte venha a ser contratada pelo critério de desempate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

11.4 Se a proposta de preços ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

11.4.1 Ocorrendo a situação a que se refere o item 10.8 e/ou item 11.4 deste Edital, o Pregoeiro poderá negociar com o LICITANTE melhor classificado para que seja obtido melhor preço.

11.5 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br.

11.6 A critério do pregoeiro, poderão ser relevados erros ou omissões formais de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas de preços.

12 – DA HABILITAÇÃO

12.1 Regras Gerais

12.1.1 Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o LICITANTE detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor deverá encaminhar para Rua da Quitanda, nº 106 – 1º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20091-005, no prazo máximo de três dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública:

a) declaração, na forma do Anexo VIII– Declaração de inexistência de penalidade, de que não foram aplicadas as seguintes penalidades, cujos efeitos ainda vigorem:

a.1) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

a.2) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

a.3) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

b) a documentação de habilitação prevista no item 12.2 a 12.6;

c) a proposta de preços relativa ao valor arrematado, inclusive, se for o caso, detalhando a planilha de custos.

12.1.1.1 Uma vez recebidos os documentos, o Pregoeiro consultará o Cadastro de Fornecedores do Estado,



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

por meio do SIGA, e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, do Portal Transparência, da Controladoria Geral da União.

12.1.1.2 Caso o LICITANTE conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 12.1.1.1, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao Pregoeiro declarar tal condição.

12.1.2 Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o LICITANTE será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio Pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pelo Diretor de Administração e Finanças na hipótese de existência de recursos.

12.1.3 Se o LICITANTE desatender às exigências previstas no item 12, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo LICITANTE declarado vencedor.

12.1.4 Para fins de consulta direta aos documentos de habilitação em processo licitatório, o Certificado de Registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, do Poder Executivo Federal, poderá ser apresentado em substituição aos documentos elencados nos subitens 12.2.1; 12.3.1; 12.4.1 e 12.6.1.

12.1.4.1 Os LICITANTES cadastrados deverão, ainda, apresentar os documentos de qualificação técnica previstos no item 12.5.

12.1.4.2 Os LICITANTES não cadastrados deverão apresentar os documentos de habilitação indicados nos itens 12.2 a 12.6.

12.2 Habilitação Jurídica

12.2.1 Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

seguintes documentos:

- a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou dos diretores;
- b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) 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;
- f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092, deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;
- g) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

12.3 Regularidade Fiscal e Trabalhista

12.3.1 Para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do **LICITANTE**, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do **LICITANTE**, que será realizada da seguinte forma:
 - c.1) Fazenda Federal:** apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.2) Fazenda Estadual: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação - ICMS, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o **LICITANTE**, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.2.1) caso o **LICITANTE** esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda e Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o **LICITANTE**, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.3) Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o **LICITANTE**, em razão do objeto social, está isento de inscrição municipal;

d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

e) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

12.3.1.1 Na hipótese de tratar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

12.3.1.2 Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais e trabalhistas, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

12.3.1.3 O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da Administração Pública.

12.3.1.4 A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666/93.

12.4 Qualificação Econômico-Financeira

12.4.1 O licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

12.4.2 Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

12.4.3 Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

12.4.3.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da Lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da Empresa. Quando encerrados há mais de três meses da data de apresentação da proposta, admitir-se-á atualização dos valores, por índices oficiais, sendo vedada a



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

substituição das demonstrações financeiras por balancete ou balanços provisórios. Os licitantes deverão comprovar que dispõem dos índices econômico-financeiros mínimos previstos a seguir:

12.4.3.2 - Índice de Liquidez Geral: somente serão qualificados os Licitantes que obtiverem Índice de Liquidez Geral (ILG) igual ou maior que 1,00 (um inteiro), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

ILG = -----

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

12.4.3.3 - Índice de Liquidez Corrente: somente serão qualificados os Licitantes que obtiverem Índice de Liquidez Corrente (ILC) igual ou maior que 1,0 (um), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

ATIVO CIRCULANTE

ILC = -----

PASSIVO CIRCULANTE

12.4.3.4 - Índice de Endividamento: somente serão qualificados os Licitantes que obtiverem Índice de Endividamento (IE) igual ou menor que 0,7 (zero vírgula sete), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

IE = -----



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

12.4.3.5 - Os índices contábeis, calculados pelo licitante para fins de atendimento deste Termo de Referência deverão ser confirmados pelo responsável da contabilidade do licitante, que deverá apor sua assinatura no documento de cálculo e indicar, de forma destacada, seu nome e número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

12.4.3.6 - Certidões Negativas de falências e de recuperação judicial expedida pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial.

12.4.3.7. - Comprovação de ser dotado de capital social ou de patrimônio líquido mínimo igual ou superior a R\$ 567.416, 95 (quinhentos e sessenta e sete mil, quatrocentos e dezesseis reais e noventa e cinco centavos), relativo a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

12.5 Qualificação Técnica

12.5.1 Para fins de comprovação de qualificação técnica deverá ser apresentada a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação:

1. A comprovação de aptidão referida no item anterior será feita mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, na forma do artigo 30, II c/c §1º, da Lei Federal nº 8.666/93.
2. O(s) atestado(s) deve(m) conter: o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador (es), ou qualquer outro meio com o qual o Órgão possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s), e a razão social e dados de identificação da instituição emitente como CNPJ, endereço e telefone.
3. O(s) atestado(s) deve(m) comprovar a aptidão para fornecimento de um quantitativo de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do total máximo de itens ou do serviço a serem



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

arrematados;

4. Para fins de comprovação da experiência exigida no inciso anterior, será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para obtenção do quantitativo mínimo de atendimento e operadores;
5. Nos termos da Instrução Normativa do Ministério do Planejamento 05/2017, somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão ou se decorrido, pelo menos, um ano de início de sua execução, exceto se firmado em prazo inferior;

12.5.2 Em função da especificidade do objeto – teleatendimento especializado, monitoria desse atendimento e dimensionamento de call center – o LICITANTE deverá apresentar expresso no objeto social da empresa a atividade de Call Center ou Teleatendimento.

12.5.3 A empresa a ser CONTRATADA deverá apresentar declaração que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, nos termos do inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição Federal e inciso V, artigo 27 da Lei Federal 8666/93

12.5.4 É recomendável que a empresa realize uma visita técnica no local até 48 horas do certame licitatório, para eliminação de dúvidas através da conferência do projeto e dimensionamento do desenvolvimento da solução do objeto deste Edital, não podendo, em hipótese alguma, deixar de cumprir qualquer item expresso neste termo de referência com a alegação de que não fez uma visita técnica prévia ou desconhecimento do ambiente.

12.6 Declaração relativa ao Cumprimento do Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal

12.6.1 Todos os LICITANTES deverão apresentar declaração, na forma do ANEXO II, de que não possuem em seus quadros funcionais nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, na forma do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

12.7 Do Prazo de Validade das Certidões

12.7.1 As certidões valerão nos prazos que lhe são próprios. Inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

13 – DOS RECURSOS

13.1 O LICITANTE interessado em interpor recurso deverá manifestar-se, por meio do SIGA, no prazo de 30 (trinta) minutos, após a declaração de vencedor pelo Pregoeiro, expondo os motivos. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais LICITANTES desde logo intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual período que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao Pregoeiro.

13.2 A falta de manifestação do LICITANTE importará na decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

13.3 As razões e contrarrazões de recurso poderão, facultativamente, ser enviadas para o e-mail: licitacao@rioprevidencia.rj.gov.br ou para o fax (21) 2332.5337, com posterior envio do original, desde que observado, quanto a este último, o prazo de 03 (três) dias úteis, contado a partir da declaração de vencedor do certame.

13.4 A não apresentação das razões acarretará como consequência a análise do recurso apenas pela síntese da manifestação a que se refere o item 14.1.

13.5 O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.6 As razões de recursos serão dirigidas à autoridade superior por intermédio do pregoeiro que, no prazo de 03 (três) dias úteis, reconsiderará ou manterá, motivadamente, a sua decisão, encaminhando o recurso, posteriormente, à autoridade competente, para decisão final.

14 – DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

14.1 Não sendo interposto recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado pelo Diretor de Administração e Finanças. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o Diretor de Administração e Finanças adjudicará e homologará o procedimento.

14.2 Uma vez homologado o resultado da licitação pelo Diretor de Administração e Finanças, o **LICITANTE** vencedor será convocado, por escrito, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, para assinatura do contrato.

14.3 O vencedor deverá apresentar a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do anexo V, como condição para assinatura do contrato.

14.4 Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado à fase de habilitação pelo Diretor de Administração e Finanças, poderá o Pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

14.5 Na forma da Lei Estadual nº 7.258/16, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados ao contrato ficará obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I- até 200 empregados..... 2%;
- II - de 201 a 500..... 3%;
- III - de 501 a 1.000..... 4%;
- IV - de 1.001 em diante. 5%.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

14.6 No momento da assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá comprovar que mantém programa de integridade, nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/17 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

14.6.1 Caso a futura contratada ainda não tenha programa de integridade instituído, a Lei nº 7.753/17 faculta o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a implantação do referido programa, a contar da data da celebração do contrato.

15 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1 Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira **CONTRATADA** pelo Estado, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato/retirada da Nota de Empenho.

15.2 No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo **CONTRATANTE** a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão da negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**.

15.3 A **CONTRATADA** deverá encaminhar a fatura para pagamento ao **RIOPREVIDÊNCIA**, sito à Rua da Quitanda nº 106, 1º andar, Centro – Rio de Janeiro - RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS relativos à mão de obra empregada no contrato.

15.4 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

15.4.1 Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

15.5 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

15.6 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao adjudicatário, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo **Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC** e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

15.7 O pagamento será realizado em 24 (vinte e quatro) parcelas, cada uma delas, sendo efetuada mensal, sucessiva e diretamente pela execução dos serviços de atendimento, gestão de contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp), apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, mobiliário para as posições de atendimento, pessoal, treinamento necessários à prestação dos serviços no ambiente do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA, de forma imediata; e em tantas parcelas quantas forem as relativas à execução dos mesmos serviços, realizados sob demanda, conforme a autorização do RIOPREVIDÊNCIA.

15.8 Tratando-se de mão de obra alocada exclusivamente no contrato, decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento a que essa proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação, poderá a **CONTRATADA** fazer jus ao reajuste do valor contratual referente aos custos decorrentes de mão de obra, se estes estiverem vinculados às datas-bases dos referidos instrumentos, aplicando-se o índice que tiver sido homologado, quando for o caso, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

15.8.1 Caberá à **CONTRATADA**, ao pleitear o reajuste contratual, a demonstração da variação salarial de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas.

15.8.2 A anualidade dos reajustes será sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

15.8.3 Os reajustes serão precedidos de requerimento da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o reajuste.

15.8.4 É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio.

15.8.5 Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, o reajuste contratual poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar nº 103/2000.

15.8.6 O preço dos demais insumos poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, de acordo com o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC**, que deverá retratar a variação efetiva dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

15.8.7 O reajuste será dividido em tantos quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação, sempre calculado a partir das datas-base diferenciadas, já que a contratação envolve mais de uma categoria profissional.

15.9 O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c, d e e, do art. 2º da Resolução SER 971/2016.

16 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

16.1 O licitante que, convocado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

b) multas previstas em edital e no contrato.

16.1.1 As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

16.2 Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

a) advertência;

b) multa administrativa;

c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;

d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

16.3 A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

16.3.1 Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no item 16.3 também deverão ser considerados para a sua fixação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

16.4 A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante, devendo ser aplicada pela Autoridade Competente.

16.4.1 As sanções previstas na alínea b do item 16.1 e nas alíneas a e b, do item 16.2 e serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80.

16.4.2 As sanções previstas na alínea a do item 16.1 e na alínea c, do item 16.2 serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo ser submetidas à apreciação do Secretário de Estado da Pasta a que a Entidade se encontra vinculada.

16.4.3 A aplicação da sanção prevista na alínea d, do item 16.2, é de competência exclusiva do Secretário de Estado da Pasta a que a Entidade se encontra vinculada.

16.5 Dentre outras hipóteses, a advertência poderá ser aplicada quando o CONTRATADO não apresentar a documentação exigida nos itens 17.6 e 17.7, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

16.6 As multas administrativas, previstas na alínea b do item 16.1 e na alínea b, do item 16.2:

a) corresponderão ao valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicadas de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;

c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;

e) nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

imposta;

f) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

16.7 A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do item 16.2:

a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;

c) será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias, configurando inadimplemento, na forma dos itens 17.9 e 17.10.

16.8 A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do item 16.2, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

16.8.1 A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

16.9 O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o CONTRATADO à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

16.10 Se o valor das multas previstas na alínea b do item 16.1, na alínea b, do item 16.2 e no item 16.9, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

16.11 A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

16.12 A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

16.12.1 Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

16.12.2 A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

16.12.2.1 A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a e b do item 16.1 e nas alíneas a, b e c, do item 16.2, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do item 16.2.

16.12.3 Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

16.13 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela Entidade, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas, de acordo com as peculiaridades do caso concreto.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

16.14 As penalidades previstas nos itens 16.1 e 16.2 também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.

16.14.1 Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

16.15 As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo ÓRGÃO LICITANTE no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

16.15.1 Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SEPLAG), o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do item 16.1 e nas alíneas c e d do item 16.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

16.15.2 A aplicação das sanções mencionadas no subitem 16.15.1 deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

17 – ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE

17.1 Executado o contrato, o seu objeto será recebido por comissão de fiscalização de contrato



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

composta por 5 (cinco) membros, na forma prevista no art. 73 da Lei n.º 8.666/93 e na cláusula sétima da minuta de contrato (Anexo I), dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas no art. 74 da mesma lei.

17.2 O recebimento provisório ou definitivo do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do Contrato.

17.3 Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo **ADJUDICATÁRIO**, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo do **RIOPREVIDÊNCIA**, na forma do disposto no parágrafo 3º, do art. 77, do Decreto 3.149/80.

17.4 A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

17.5 A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

17.6 A **CONTRATADA** será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao contrato, prova de que:

- a)** está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no estatuto, no último caso;
- b)** está em dia com o vale-transporte e o auxílio alimentação;
- c)** anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e
- d)** encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

17.7 A **CONTRATADA** será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

17.8 A ausência da apresentação dos documentos mencionados no item 17.6 e 17.7 ensejará a imediata expedição de notificação à **CONTRATADA**, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

17.9 Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

17.10 No caso do item 17.9, será expedida notificação à **CONTRATADA** para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 1 (um) ano.

18 – DO PRAZO

18.1 O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de __/__/__, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

18.2 O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja comprovadamente mais vantajosa para o **CONTRATANTE**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

19 – DA GARANTIA

19.1 Exigir-se-á do LICITANTE vencedor, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

19.1.1 A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à contratada;
- c) prejuízos diretos causados à **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

19.2 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

19.3 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 10 (dez) dias, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

19.4 Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

20 – DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 É facultada ao Pregoeiro ou ao Ordenador de Despesas, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

20.2 A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, de acordo com o art. 229 da Lei Estadual nº. 287/79 c/c o art. 49 da Lei Federal nº. 8.666/93, assegurado o direito de defesa sobre os motivos apresentados para a prática do ato de revogação ou anulação.

20.3 O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no art. 65, §§ 1º e 2º da Lei n.º 8.666/93.

20.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do término.

20.5 Ficam os **LICITANTES** sujeitos às sanções administrativas, cíveis e criminais cabíveis caso apresentem na licitação qualquer declaração falsa que não corresponda à realidade dos fatos.

20.6 Acompanham este edital os seguintes anexos:

I - MINUTA CONTRATUAL
II - DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO AO INCISO V, DO ART. 27, DA LEI Nº. 8.666/93
III - DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE, EMPREGADO INDIVIDUAL E COOPERATIVAS ENQUADRADAS NO ART. 34, DA LEI Nº. 11.488, DE 2007
IV - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO
V - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA PARA ATENDIMENTO AO DECRETO ESTADUAL Nº. 43.150, de 24.08.2011
VI - DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA (OPCIONAL)
VII - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA
VIII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE
IX - FORMULÁRIO DE PROPOSTA DE PREÇOS
X - PLANILHA ESTIMATIVA DE QUANTITATIVOS E PREÇOS UNITÁRIOS/GLOBAL
XI - TERMO DE REFERÊNCIA



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

XII - INSTRUÇÃO PARA INSCRIÇÃO DAS PROPOSTAS NO SIGA

- 20.7** A homologação do resultado desta licitação não importará direito à contratação.
- 20.8** Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor de Administração e Finanças, com auxílio do Pregoeiro e da Equipe de Apoio.
- 20.9** O foro da cidade do Rio de Janeiro é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.

Rio de Janeiro, em ____ de _____ de 2021.

SERGIO AURELIANO MACHADO DA SILVA

**FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RIOPREVIDÊNCIA**



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO I MINUTA CONTRATUAL

Contrato nº/2021.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNS DE ATENDIMENTO, GESTÃO DE CONTATOS MULTICANAIS (TELEFONE, E-MAIL, CHAT, FALE CONISCO, ATENDIMENTO VIRTUAL, REDES SOCIAIS, WHATSAPP), APOIO AO ATENDIMENTO VIRTUAL, PLANEJAMENTO, DIMENSIONAMENTO, MONITORIA DE QUALIDADE, DISPONIBILIZANDO AINDA SOLUÇÃO OMINACHANEL, MOBILIÁRIO PARA AS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, PESSOAL E TREINAMENTO NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NO AMBIENTE DO FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – RIOPREVIDÊNCIA, QUE ENTRE SI CELEBRAM O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – RIOPREVIDÊNCIA E A EMPRESA.....

O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, doravante



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

denominado **CONTRATANTE**, com sede na cidade do Rio de Janeiro, no(a) Rua da Quitanda, 106 – Centro - RJ, CEP.:20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 03.066.219/0001-81, representado neste ato pelo Presidente, **SERGIO AURELIANO MACHADO DA SILVA**, portador da cédula de identidade n.º 12.575.931-6, inscrito no CPF sob o n.º 289.139.577-87, e a empresa, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, com sede na cidade, na e inscrita no CNPJ/MF sob o n.º, representada neste ato por, portador(a) da cédula de identidade n.º, inscrito(a) no CPF sob o n.º, residente e domiciliado(a) na, resolvem celebrar o presente contrato de prestação de serviços comuns de **atendimento, gestão de contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp), apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, mobiliário para as posições de atendimento, pessoal, treinamento necessários à prestação dos serviços no ambiente do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA**, com fundamento no processo administrativo nº **SEI-040161/011094/2020** que se regerá pelas normas da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, pela Lei Estadual nº 287, de 04 de dezembro de 1.979 e Decretos n.ºs 3.149, de 28 de abril de 1980, e 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do instrumento convocatório, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO

O presente instrumento tem por objeto a contratação de prestação de serviços comuns de **atendimento, gestão de contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp), apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, mobiliário para as posições de atendimento, pessoal, treinamento necessários à prestação dos serviços no ambiente do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA**, em conformidade com as condições estabelecidas



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

no Termo de Referência e no Instrumento Convocatório – Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021.

PARÁGRAFO ÚNICO - O objeto será executado segundo o regime de execução de empreitada por preço global.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO

O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de __/__/__, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no D.O., valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

PARÁGRAFO ÚNICO - O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja comprovadamente mais vantajosa para o **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato;
- c) exercer a fiscalização do contrato;
- d) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.

CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do Instrumento Convocatório – Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021, da Proposta de Preços e da legislação vigente;



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

- b)** prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe;
- c)** prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- d)** iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- e)** comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- f)** responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- g)** reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
- h)** observado o disposto no artigo 68 da Lei n.º 8.666/93, designar e manter preposto, no local do serviço, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;
- i)** elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- j)** manter em estoque um mínimo de materiais, peças e componentes de reposição regular e necessários à execução do objeto do contrato;
- l)** manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- m)** cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da CLÁUSULA OITAVA (DA RESPONSABILIDADE);
- n)** indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **CONTRATANTE**, aos usuários ou terceiros.
- o)** observar o cumprimento do quantitativo de pessoas com deficiência, estipulado pelo art. 93, da Lei Federal nº 8.213/91;



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

p) na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados a este contrato está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção: (alínea incluída pela Resolução PGE nº 3.996 de 13.12.2016);

I - até 200 empregados..... 2%;

II - de 201 a 500..... 3%;

III - de 501 a 1.000..... 4%;

IV - de 1.001 em diante. 5%.

q) Manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

PARÁGRAFO ÚNICO - Caso a contratada ainda não tenha programa de integridade instituído, deverá comprometer-se a implantá-lo no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da data de celebração do presente contrato, na forma da Lei nº 7.753, de 17 de outubro de 2017.

CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2021, assim classificados:

Fonte de recurso 1: 231

Natureza de despesa 1: 3.3.90.39.38

Natureza de despesa 2: 3.3.90.40.06

Programa de trabalho 1: 09.122.0002.2016

Nota de Empenho:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO ÚNICO – As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO

D á - s e a e s t e c o n t r a t o o v a l o r t o t a l e s t i m a d o d e R\$.....(.....), sendo R\$ _____ (_____) e m 2 4 (v i n t e e q u a t r o) p a r c e l a s d e R \$ _____ (_____) p e l a execução dos serviços de atendimento, gestão de contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp), apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, mobiliário para as posições de atendimento, pessoal, treinamento necessários à prestação dos serviços no ambiente do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA, de forma imediata; e até R\$ _____ (_____) em tantas parcelas quantas forem as relativas à execução dos mesmos serviços, realizados sob demanda, conforme a autorização do RIOPREVIDÊNCIA.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Instrumento Convocatório – Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 05 (cinco) membros designados pelo Diretor de Administração e Finanças, conforme ato de nomeação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO SEGUNDO – O objeto do contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as do pagamento, na seguinte forma:

- a)** provisoriamente, após parecer circunstanciado da comissão a que se refere o parágrafo primeiro, que deverá ser elaborado no prazo de 48 horas após a entrega do serviço;
- b)** definitivamente, mediante parecer circunstanciado da comissão a que se refere o parágrafo primeiro, após decorrido o prazo de 02 (dois) dias, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A comissão a que se refere o parágrafo primeiro, sob pena de responsabilidade administrativa, anotar em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

PARÁGRAFO QUARTO – A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

PARÁGRAFO QUINTO – A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

PARÁGRAFO SEXTO – Na forma da Lei Estatual nº 7.258, de 2016, se procederá à fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea p, da cláusula quarta, realizando a verificação no local do cumprimento da obrigação assumida no contrato.

CLÁUSULA OITAVA: DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A **CONTRATADA** será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos **empregados vinculados ao contrato**, prova de que:

- a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social;
- d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A **CONTRATADA** será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991, o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

PARÁGRAFO QUARTO – A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos **PARÁGRAFOS**



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

SEGUNDO e TERCEIRO ensejará a imediata expedição de notificação à **CONTRATADA**, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

PARÁGRAFO QUINTO – Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

PARÁGRAFO SEXTO – No caso do parágrafo quinto, será expedida notificação à **CONTRATADA** para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 1 (um) ano.

CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O valor total estimado do Contrato é de R\$ _____ (_____), sendo R\$ _____ (_____) visando ao custo total de Atendimento e Administração do Call Center, R\$ _____ (_____) visando ao custo total de Infraestrutura e R\$ _____ (_____) visando ao custo total da Solução Ominachanel.

Em relação ao Custo de Atendimento e Administração do Call Center, com Entrega Imediata, o valor a ser pago pelo CONTRATANTE, referente a 19 (dezenove) operadores é de R\$ _____ (_____), o valor referente a 1 (um) Monitor Residente é de R\$ _____ (_____) e o valor referente a 2 (dois) Supervisores Residentes é de R\$ _____ (_____), todos em 24 parcelas mensais e sucessivas. O valor correspondente ao Custo de Atendimento e Administração do Call Center, sob demanda, referente ao possível aumento de 19 (dezenove) operadores é de R\$ _____ (_____), referente ao possível aumento de 1 (um) de Monitor Residente é de R\$ _____ (_____), referente ao possível aumento de 1 (um) Supervisor Residente é de R\$ _____ (_____) e só poderá ser faturado pela CONTRATADA a cada autorização efetiva do CONTRATANTE.

Em relação ao Custo de Infraestrutura, com Entrega Imediata, o valor a ser pago pelo CONTRATANTE,



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

referente a 20 (vinte) Pontos de Atendimento é de R\$ _____ (_____), referente a 02 (duas) mesas de Supervisor-imediato é de R\$ _____ (_____), referente a 33 (trinta e três) Headsets- imediatos é de R\$ _____ (_____) e referente a 02 (dois) televisores- imediato é de R\$ _____ (_____), sendo os mesmos realizados em 24 parcelas mensais e sucessivas. O valor do saldo correspondente ao Custo de Infraestrutura, sob demanda, referente ao possível aumento de 20 (vinte) Pontos de Atendimento é de R\$ _____ (_____), referente ao possível aumento de 01 (uma) mesa de Supervisor é de R\$ _____ (_____), referente ao possível aumento de 20 (vinte) Headsets é de R\$ _____ (_____) e só poderá ser faturado pela CONTRATADA a cada autorização efetiva do CONTRATANTE.

Em relação ao Custo da Solução Ominachanel, com Entrega Imediata, o valor a ser pago pelo CONTRATANTE, referente a 30 (trinta) Licenças é de R\$ _____ (_____), sendo os mesmos realizados em 24 parcelas mensais e sucessivas. Os valores do saldo correspondente ao Custo da Solução Ominachanel, sob demanda, referente ao possível aumento de 20 (vinte) Licenças é de R\$ _____ (_____), e só poderão ser faturados pela CONTRATADA a cada autorização efetiva do CONTRATANTE.

Esses pagamentos deverão ser efetuados diretamente na conta corrente nº. _____, agência nº. _____, de titularidade da CONTRATADA, junto à instituição financeira contratada pelo Estado”.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira **CONTRATADA** pelo Estado ou caso verificada pelo **CONTRATANTE** a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão de negativa expressa da instituição financeira **CONTRATADA** pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO SEGUNDO – O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei nº 287/79.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A **CONTRATADA** deverá encaminhar a fatura para pagamento ao **RIOPREVIDÊNCIA**, à Coordenadoria De Suporte Aos Canais (COOSC)– Rua da Quitanda, 106, Centro, Térreo, Rio de Janeiro- RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS, bem como comprovante de atendimento aos encargos previstos no parágrafo segundo da cláusula CLÁUSULA OITAVA, todos relativos à mão de obra empregada no contrato.

PARÁGRAFO QUARTO – Satisfeitas as obrigações previstas nos parágrafos segundo e terceiro, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

PARÁGRAFO QUINTO – Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo(s) agente(s) competente(s).

PARÁGRAFO SEXTO – Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo **Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC**, e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO OITAVO – Tratando-se de mão de obra alocada exclusivamente no contrato, decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento a que essa proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação, poderá a **CONTRATADA** fazer jus ao reajuste do valor contratual referente aos custos decorrentes de mão de obra, se estes estiverem vinculados às datas-bases dos referidos instrumentos, aplicando-se o índice que tiver sido homologado, quando for o caso, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

PARÁGRAFO NONO – A anualidade dos reajustes será sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Os reajustes serão precedidos de requerimento da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o reajuste.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, o reajuste contratual poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar nº 103/2000.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O preço dos demais insumos poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, que deverá retratar a variação efetiva dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - As partes convencionam que o prazo decadencial para o Contratado solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora do órgão contratante, é de 60 (sessenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas *a, b, c, d e e*, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Na forma da Lei Estatual nº 7.258, de 2016, caso a contratada não esteja aplicando o regime de cotas de que trata a alínea *p*, da cláusula quarta, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA: DA GARANTIA

A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contado da data da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de **5% (cinco por cento)** do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória. A garantia deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à contratada;
- c) prejuízos diretos causados à **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

sua liberação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, para que seja mantido o percentual de **5% (cinco por cento)** do valor do Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

PARÁGRAFO QUARTO – O levantamento da garantia contratual por parte da contratada, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

PARÁGRAFO QUINTO – Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no contrato.

PARÁGRAFO SEXTO – O CONTRATANTE poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 65, da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

O presente contrato poderá ser rescindido por ato unilateral do **CONTRATANTE**, pela inexecução total ou parcial do disposto na cláusula quarta ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei n.º 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA** direito a indenizações de qualquer espécie.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, o Estado poderá: a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à **CONTRATADA** e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente; b) cobrar da **CONTRATADA** multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e; c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

O contratado que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

- a)** impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- b)** multas previstas em edital e no contrato.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins de aplicação das sanções mencionadas *no caput* são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

a) advertência;



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

b) multa administrativa;

c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;

d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

PARÁGRAFO QUARTO - Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no PARÁGRAFO TERCEIRO também deverão ser considerados para a sua fixação.

PARÁGRAFO QUINTO - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do contratante, devendo ser aplicada pela Autoridade Competente, na forma abaixo transcrita:

a) As sanções previstas na alínea b do caput e nas alíneas a e b, do PARÁGRAFO SEGUNDO serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80.

b) As sanções previstas na alínea a do caput e na alínea c, do PARÁGRAFO SEGUNDO serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo ser submetidas à apreciação do Secretário de Estado da Pasta a que a Entidade se encontra vinculada.

c) A aplicação da sanção prevista na alínea d, do PARÁGRAFO SEGUNDO, é de competência exclusiva do Secretário de Estado da Pasta a que a Entidade se encontra vinculada.

PARÁGRAFO SEXTO - Dentre outras hipóteses, a advertência poderá ser aplicada quando o CONTRATADO não apresentar a documentação exigida nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO da CLÁUSULA OITAVA, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO SÉTIMO - As multas administrativas, previstas na alínea b do *caput* e na alínea b, do PARÁGRAFO SEGUNDO:

- a) corresponderão ao valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicadas de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;
- b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;
- c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;
- e) nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;
- f) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

PARÁGRAFO OITAVO - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do PARÁGRAFO SEGUNDO:

- a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;
- b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
- c) será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias, configurando inadimplemento, na forma



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

dos PARÁGRAFOS QUINTO e SEXTO da CLÁUSULA OITAVA.

PARÁGRAFO NONO - A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do PARÁGRAFO SEGUNDO, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o CONTRATADO à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Se o valor das multas previstas na alínea b do *caput*, na alínea b, do PARÁGRAFO SEGUNDO e no PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO -Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a e b do *caput* enas alíneas a, b e c, do PARÁGRAFO SEGUNDO, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do PARÁGRAFO SEGUNDO.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo contratante no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SEPLAG), o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do *caput* e nas alíneas c e d do PARÁGRAFO SEGUNDO, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - A aplicação das sanções mencionadas no PARÁGRAFO VIGÉSIMO deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **CONTRATANTE**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

PARÁGRAFO ÚNICO – Caso o **CONTRATANTE** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresso consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

específica.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a Administração consentir na cessão do contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação, nos seguintes casos:

I - quando ocorrerem os motivos de rescisão contratual previstos nos incisos I a IV e VIII a XII do artigo 83 do Decreto nº 3.149/1980;

II - quando tiver sido dispensada a licitação ou esta houver sido realizada pelas modalidades de convite ou tomada de preços.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente - **CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO

Constitui cláusula essencial do presente contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante o **CONTRATANTE**, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO – É vedada a suspensão do contrato a que se refere o art. 78, XV, da Lei nº 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, correndo os encargos por conta do **CONTRATANTE**, devendo



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ser encaminhada ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do contrato, na forma e no prazo determinado por este.

PARÁGRAFO ÚNICO – O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho, fundamento legal do ato e nº. do processo administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, em ____ de _____ de 2021.

SERGIO AURELIANO MACHADO DA SILVA

**FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RIOPREVIDÊNCIA**

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA)

(nome/razão social da empresa)



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

TESTEMUNHA

TESTEMUNHA



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO II

DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO AO INCISO V, DO ART. 27, DA LEI Nº. 8.666/93

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ).

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

(ENTIDADE), inscrita no CNPJ sob o nº. _____, sediada na (*endereço completo*), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, portador(a) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA**, sob as penas da Lei, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº. 9.854, de 27 de outubro de 1999, em conformidade com o previsto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ).



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO III

DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE, EMPREGADO INDIVIDUAL E COOPERATIVAS ENQUADRADAS NO ART. 34, DA LEI Nº. 11.488, DE 2007
(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Editais de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

(ENTIDADE), inscrita no CNPJ sob o nº. _____, sediada na (*endereço completo*), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, portador(a) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA**, que é microempresa, empresa de pequeno porte, empresário individual ou cooperativa enquadrada no artigo 34, da Lei nº. 11.488, de 2007, cumprindo, assim, os requisitos legais para tal qualificação, nos termos da Lei Complementar nº. 123/06, e que não possui quaisquer dos impedimentos da referida norma, estando apta a exercer o direito de tratamento privilegiado na forma prevista pela legislação em vigor.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO (EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

Declaramos para os fins deste certame, que esta empresa cumpre plenamente os requisitos de habilitação, nos termos do art. 4º, VII, da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e do art. 10, V, do Decreto Estadual nº. 31.863, de 16/09/2002.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA PARA ATENDIMENTO AO DECRETO ESTADUAL N.º. 43.150, de 24.08.2011

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Editais de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

(ENTIDADE), inscrita no CNPJ sob o nº. _____, sediada na (*endereço completo*), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, portador(a) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA**, sob as penas da lei, em especial o art. 299, do Código Penal Brasileiro, que:

- a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa **NÃO** foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame antes da adjudicação do objeto da referida Licitação;
- d) Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame antes da adjudicação do objeto da referida Licitação;
- e) Que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido do **RIOPREVIDÊNCIA** antes da abertura oficial das propostas e;
- f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

informações para firmá-la.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA (OPCIONAL)

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

(Profissional(is), designado(s) pela empresa), inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, portador(a) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA**, ter sido designado pela (ENTIDADE) _____, inscrita no CNPJ sob o nº. _____, para realizar vistoria às dependências da (local de vistoria), com o objetivo de conhecer o local da execução/prestação dos serviços previstos nesta Licitação, nos termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

(ENTIDADE) _____, inscrita no CNPJ sob o nº. _____, sediada na (*endereço completo*), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, portador(a) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA** que, por meio da Vistoria realizada pela pessoa acima indicada, conheceu todos os equipamentos relacionados à execução do objeto da Licitação, e que tem plena ciência das condições físicas do(s) imóvel(is) e /ou equipamento(s) relacionados à execução do objeto da Licitação, tendo sido esclarecidas todas as dúvidas, considerando-as atendidas e plenamente capacitada a elaborar a proposta, nos termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2021.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

(Nome com assinatura do profissional que realizou a vistoria)

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO VII

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

(ENTIDADE), inscrita no CNPJ sob o nº. _____, sediada na (*endereço completo*), neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, portador(a) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA**, ter designado (**Profissional(is) designado(s) pela empresa**) inscrito(s) no CPF sob o nº. _____, portador(res) da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, como responsável(is) técnico(s) pelo objeto contratado.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2021.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is), com firma(s) reconhecida(s)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À Comissão de Licitação

A/C do Sr. Presidente da Comissão

Ref.: **Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2021.**

(ENTIDADE) _____, inscrita no CNPJ sob o nº. _____, sediada na (*endereço completo*), neste ato representada pelo seu representante legal, o (a) Sr. (a) _____, inscrito (a) no CPF sob o nº. _____, portador da cédula de identidade nº. _____, expedida por _____, **DECLARA** sob as penas da Lei, que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária na participação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is), com firma(s) reconhecida(s)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ

(dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

ANEXO IX

FORMULÁRIO DE PROPOSTA DE PREÇOS

	SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE	Licitação por Pregão Eletrônico n.º 08/2021
		A Realizar-se em ____/____/____ às ____ h.
		Requisição PES n.º 0005/2021, n.º 0026/2021 e n.º 0028/2021
		Processo n.º SEI-040161/011094/2021
A firma ao lado mencionada propõe fornecer ao Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente as condições estipuladas constante do EDITAL n.º 08/2021 e do Termo de Referência – Anexo XI .		CARIMBO DA FIRMA

A-COLABORADORES - IMEDIATO						
Lote	Item	Descrição do item	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
ÚNICO	1	OPERADORES ID: 166845	19			
	2	MONITORES ID: 166846	1			
	3	SUPERVISORES ID: 166847	2			
	TOTAL DOS COLABORADORES – IMEDIATO (A)					(R\$)
B - COLABORADORES - SOB DEMANDA						
Item	Descrição do item	Quantidade Demandada	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)	
4	OPERADORES	19				



Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
 Presidência

	ID: 166845				
5	MONITORES ID: 166846	1			
6	SUPERVISOR ID: 166847	1			
TOTAL DOS COLABORADORES – SOB DEMANDA (B)				(R\$)	
TOTAL DOS COLABORADORES – (A) + (B)				(R\$)	
C- INFRAESTRUTURA- IMEDIATO					
Item	Descrição do item	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
7	PONTO DE ATENDIMENTO ID:166796	20			
8	MESA DE SUPERVISOR- IMEDIATO ID:166796	2			
9	HEADSET- IMEDIATO ID:166796	33			
10	TELEVISORES- IMEDIATO ID:166796	2			
TOTAL DA INFRAESTRUTURA- IMEDIATO (C)				(R\$)	
D - INFRAESTRUTURA - SOB DEMANDA					



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

Item	DESCRIÇÃO	Quantidade demandada	Valor unitário (R\$)	Valor mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
11	PONTO DE ATENDIMENTO ID:166796	20			
12	MESA DE SUPERVISOR ID:166796	1			
13	HEADSET ID:166796	20			
TOTAL DA INFRAESTRUTURA- SOB DEMANDA (D)					(R\$)
TOTAL DA INFRAESTRUTURA- (C) + (D)					(R\$)
E - SOLUÇÃO OMINACHANEL - IMEDIATO					
Item	Descrição do item	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
14	LICENÇAS ID: 149104	30			
TOTAL DA SOLUÇÃO OMINACHANEL – IMEDIATO (E)					(R\$)
F - SOLUÇÃO OMINACHANEL -SOB DEMANDA					
Item	DESCRIÇÃO	Quantidade demandada	Valor unitário (R\$)	Valor mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
15	LICENÇAS ID: 149104	20			



Govorno do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdênciã Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

	TOTAL DA SOLUÇÃO OMINACHANEL- SOB DEMANDA (F)	(R\$)
	TOTAL DA SOLUÇÃO OMINACHANEL- (E) + (F)	(R\$)
	TOTAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORMA IMEDIATA (A+C+E)	(R\$)
	TOTAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO- SOB DEMANDA (B +D+F)	(R\$)
<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>1ª - A PROPOSTA - DETALHE deverá: - ser datilografada, sem emendas e rasuras; - Conter os preços em algarismos e por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais; - ser datada e assinada pelo gerente ou seu procurador.</p> <p>2ª - O Proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA - DETALHE, a cumprir os termos nela contidos.</p> <p>3ª - As Quatro primeiras vias da PROPOSTA - DETALHE deverão ser devolvidas a este ÓRGÃO, até a hora e data marcadas, em envelope fechado, com a indicação do seu número e data do encerramento.</p> <p>4ª - A licitação mediante PROPOSTA - DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente.</p>	VALOR TOTAL DO LOTE ÚNICO (A+B+C+D+E+F):	
	Prazo de entrega: Conforme Termo de Referência (Anexo XI) .	
	Validade da Proposta-Detalhe: 60 (sessenta) dias.	
	Local da Prestação do Serviço: Conforme Termo de Referência (Anexo XI) .	
	Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente.	
	Em, ____ / ____ / ____	
Firma Proponente		



Govorno do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

ANEXO X
PLANILHA ESTIMATIVA DE QUANTITATIVO E PREÇO UNITÁRIO/GLOBAL

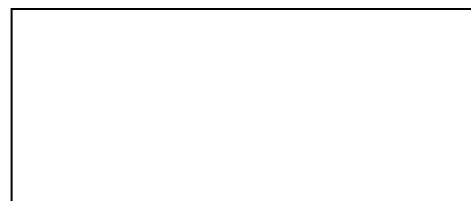
LOTE	A-COLABORADORES - IMEDIATO					
	Item	Descrição do item	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
ÚNICO	1	OPERADORES ID: 166845	19	3.816,9383	72.521,83	1.740.523,88
	2	MONITORES ID: 166846	1	4.001,4400	4.001,44	96.034,56
	3	SUPERVISORES ID: 166847	2	8.305,4600	16.610,92	398.662,08
	TOTAL DOS COLABORADORES – IMEDIATO (A)				(R\$) 2.235.220,52	
	B - COLABORADORES - SOB DEMANDA					
	Item	Descrição do item	Quantidade Demandada	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
	4	OPERADORES ID: 166845	19	3.816,9383	72.521,83	1.740.523,88
	5	MONITORES ID: 166846	1	4.001,44	4.001,44	96.034,56
	6	SUPERVISOR ID: 166847	1	8.305,46	8.305,46	199.331,04
	TOTAL DOS COLABORADORES – SOB DEMANDA (B)				(R\$) 2.035.889,48	
	TOTAL DOS COLABORADORES – (A) + (B)				(R\$) 4.271.110,00	
	C- INFRAESTRUTURA- IMEDIATO					
	Item	Descrição do item	Quantidade	Valor total mensal (R\$)		Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
7	PONTO DE	20	756,66		18.159,84	



Govorno do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

	ATENDIMENTO ID:166796				
8	MESA DE SUPERVISOR- IMEDIATO ID:166796	2	91,67	2.199,98	
9	HEADSET- IMEDIATO ID:166796	33	235,95	5.662,80	
10	TELEVISORES- IMEDIATO ID:166796	2	181,00	4.344,00	
TOTAL DA INFRAESTRUTURA- IMEDIATO (C)			(R\$) 30.366,62		
D - INFRAESTRUTURA - SOB DEMANDA					
Item	DESCRIÇÃO	Quantidade demandada	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)	
11	PONTO DE ATENDIMENTO ID:166796	20	756,70	18.160,80	
12	MESA DE SUPERVISOR ID:166796	1	45,8350	1.100,04	
13	HEADSET ID:166796	20	143,00	3.432,00	
TOTAL DA INFRAESTRUTURA- SOB DEMANDA (D)			(R\$) 22.692,84		
TOTAL DA INFRAESTRUTURA- (C)+ (D)			(R\$) 53.059,46		
E - SOLUÇÃO OMINACHANEL - IMEDIATO					
Item	Descrição do item	Quantidade	Valor unitário	Valor total mensal (R\$)	Valor total do contrato (24



Govorno do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

			(R\$)		MESES) (R\$)
14	LICENÇAS ID: 149104	30	1.125,00	33.750,00	810.000,00
TOTAL DA SOLUÇÃO OMINACHANEL – IMEDIATO (E)				(R\$) 810.000,00	
F - SOLUÇÃO OMINACHANEL -SOB DEMANDA					
Item	DESCRIÇÃO	Quantidade demandada	Valor unitário (R\$)	Valor mensal (R\$)	Valor total do contrato (24 MESES) (R\$)
15	LICENÇAS ID: 149104	20	1.125,00	22.500,00	540.000,00
TOTAL DA SOLUÇÃO OMINACHANEL- SOB DEMANDA (F)				(R\$) 540.000,00	
TOTAL DA SOLUÇÃO OMINACHANEL- (E)+ (F)				(R\$) 1.350.000,00	
TOTAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORMA IMEDIATA (A+C+E)				(R\$) 3.075.587,14	
TOTAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO- SOB DEMANDA (B +D+F)				(R\$) 2.598.582,32	
VALOR TOTAL DO LOTE ÚNICO (A+B+C+D+E+F) (R\$)				5.674.169,47	



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETIVO:

O objetivo dessa contratação é disponibilizar ao público o serviço de SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, através de seus diversos canais (telefone, correspondência, e-mail, chat, rede sociais) e otimizar o atendimento ao público do RIOPREVIDÊNCIA encaminhando aos servidores os documentos recebidos já autuados no processo digital, possibilitando o projeto "Agência Virtual" e dando mais celeridade e acessibilidade no atendimento ao público.

2. DA MOTIVAÇÃO:

A contratação do serviço tem como objetivo o perfeito cumprimento da missão da autarquia:

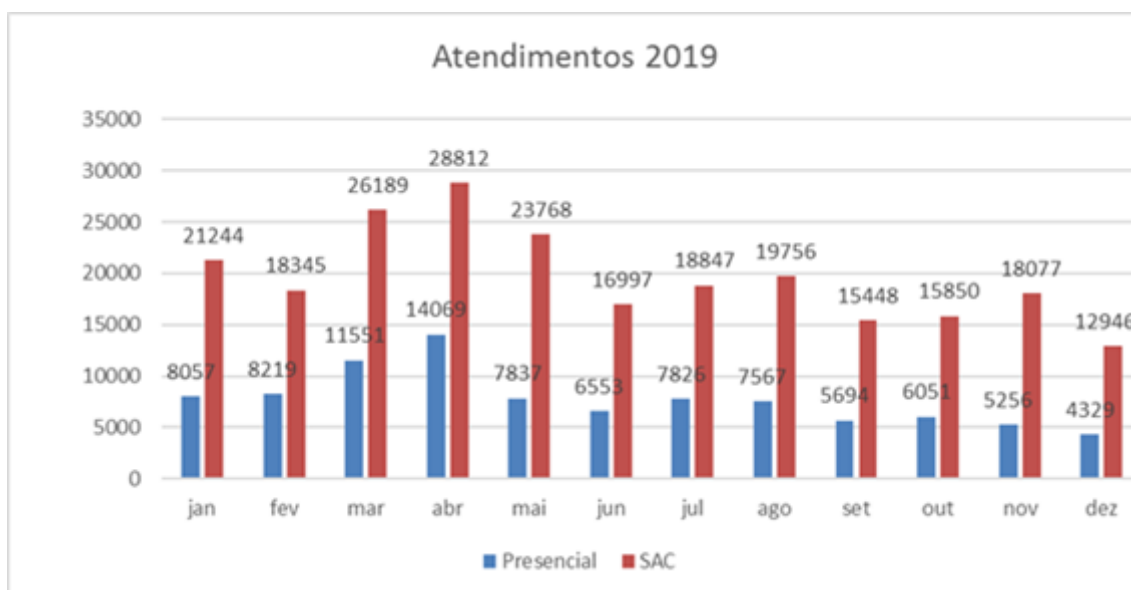
“Prestar **serviços com excelência aos nossos clientes** (servidores ativos, inativos, pensionistas e dependentes), **com eficiência de atendimento**, credibilidade, respeito e responsabilidade social, com administração transparente e eficaz do patrimônio, para o cumprimento das obrigações previdenciárias atuais e futuras e contribuir para a gestão fiscal responsável do Estado”. (grifo nosso)

A Gerência de Atendimento, responsável por prover e gerenciar de forma integrada, eficiente e eficaz, o atendimento telefônico, por e-mail, chat e por correspondência do RIOPREVIDÊNCIA, justifica a presente contratação,

tendo em vista que Call Center não se constitui atividade-fim da Autarquia, não havendo servidor de carreira, nem mesmo nas carreiras ditas em extinção, que possam atender no SAC sem que seja caracterizado desvio de função.

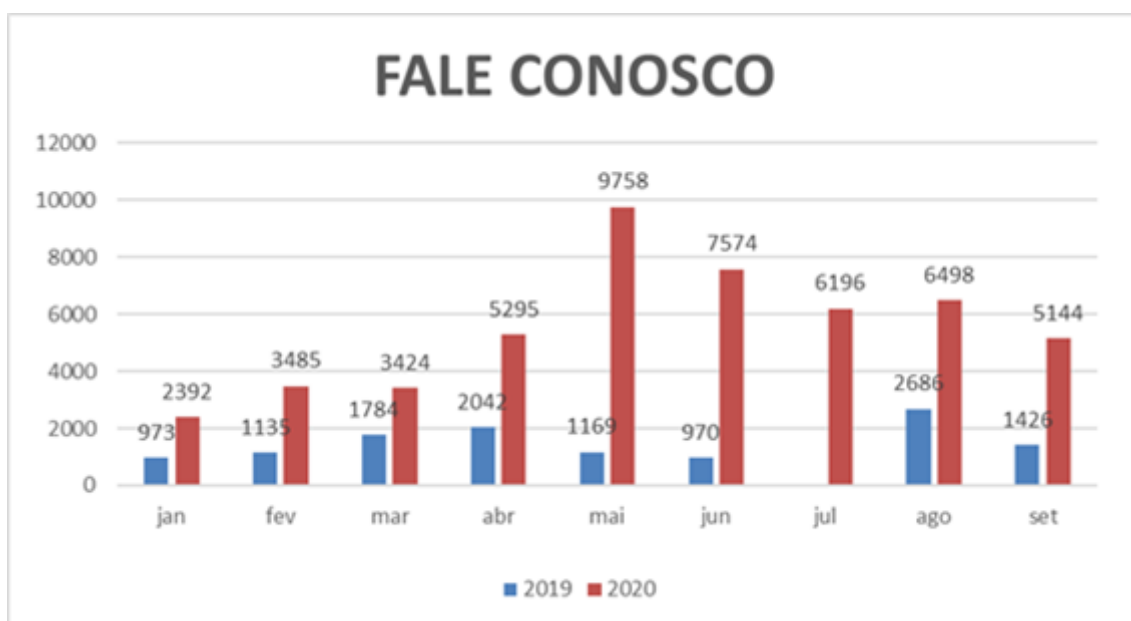
O SAC, através de seus canais de teleatendimento, fale conosco e chat online, vem nos últimos anos se consolidando como uma das principais portas de acesso dos segurados, beneficiários e público em geral ao RIOPREVIDÊNCIA. No decorrer do período de combate à pandemia o SAC foi o principal canal de atendimento ao público através do Fale Conosco e do Chat Online.

A atuação do SAC vem demonstrando avanços quantitativos, mas também qualitativos, disponibilizado serviços previdenciários nos seus canais de atendimento, tais como: comprovação da Condição de Estudante/Universitário; cancelamento de Pensão por Morte/Comunicação de óbito de pensionista; solicitação de Isenção do Imposto de Renda; solicitação de Retificação de Imposto de Renda (fita DIRF) e solicitação de revisão de pensão. Em 2019 o SAC foi responsável por 71,75 % dos atendimentos do RIOPREVIDÊNCIA.



Em virtude ao combate à propagação da COVID-19, foi suspenso todo o atendimento ao público presencial do RIOPREVIDÊNCIA a partir de 23 de março de 2020, sendo o a SAC o principal canal de atendimento ao público através dos serviços de Fale Conosco e Chat Online. Durante esse período, todos os serviços prestados por essa autarquia (inclusive a habilitação a pensão,

até a implementação da Habilitação Online no portal) foram solicitados por meio do SAC. Apesar dos problemas que essa suspensão ocasionou, ela também proporcionou a oportunidade de termos uma aceleração na curva de aprendizado do nosso público em relação ao uso dos canais online. O canal Fale Conosco, que estrategicamente é o canal mais sensível para essa mudança de perfil do SAC, uma vez que é o canal onde a prestação de serviço é mais efetiva, teve um significativo aumento na adesão de uso ao canal.



*Em julho de 2019 o serviço Fale Conosco não foi disponibilizado.

O RIOPREVIDÊNCIA tem como uma das suas ações estratégicas a criação da AGÊNCIA VIRTUAL, um serviço disponibilizado no portal do RIOPREVIDÊNCIA onde será possível o público (beneficiários, segurados e público em geral) solicitar todos os serviços previdenciários oferecidos pela autarquia (habilitação de pensão, concessão de aposentadoria, revisão de pensão entre outros).

Tendo em vista a sua atuação atual, assim como o seu papel no planejamento futuro do atendimento da autarquia, se faz necessário a permanência de um SAC profissionalizado e com quantidade e competências para ser capaz de atender as demandas.

3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

3.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a descrição dos serviços a serem prestados pela empresa especializada para prestação de serviços de atendimento, gestão de contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp), apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, mobiliário para as posições de atendimento, pessoal, treinamento necessários à prestação dos serviços no ambiente do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA.

3.2 Entende-se como solução Ominachanel um sistema informatizado que permite criar e disponibilizar vários canais de atendimento aos pontos de contato já existentes. Em outras palavras, e-mails, redes sociais, telefone, SMS, aplicativos de mensagens e outros canais, quando integrados, vão gerar uma experiência unificada de atendimento ao cliente.

4. TEMPO DE VIGÊNCIA

4.1 O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte quatro) meses, contados a partir da data de publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro – DOERJ, podendo ser prorrogado por mais 36 (trinta e seis) meses, perfazendo 60 (sessenta) meses.

5. LOCAL DO SERVIÇO

5.1 O Call Center será instalado na sede do Rioprevidência - Rua da Quitanda 106, Centro, Rio de Janeiro – RJ, existe previsão de mudança da sede do RIOPREVIDÊNCIA, porém sem impacto na operação, tendo em vista a proximidade da nova sede em relação a atual.

5.2 A empresa tem quer estar apta a oferecer a opção de trabalho em sistema de Home Office em situação de declarada de Estado de Calamidade Pública por motivo de saúde pública no Estado.

6. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 Para fins de comprovação de qualificação técnica deverá ser apresentada a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação:

1. A comprovação de aptidão referida no item anterior será feita mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, na forma do artigo 30, II c/c §1º, da Lei Federal nº 8.666/93.
2. O(s) atestado(s) deve(m) conter: o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador (es), ou qualquer outro meio com o qual o Órgão possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s), e a razão social e dados de identificação da instituição emitente como CNPJ, endereço e telefone.
3. O(s) atestado(s) deve(m) comprovar a aptidão para fornecimento de um quantitativo de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do total máximo de itens ou do serviço a serem arrematados;
4. Para fins de comprovação da experiência exigida no inciso anterior, será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para obtenção do quantitativo mínimo de atendimento e operadores;
5. Nos termos da Instrução Normativa do Ministério do Planejamento 05/2017, somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão ou se decorrido, pelo menos, um ano de início de sua execução, exceto se firmado em prazo inferior;

6.2 Em função da especificidade do objeto – teleatendimento especializado, monitoria desse atendimento e dimensionamento de call center – o LICITANTE deverá apresentar expresso no objeto social da empresa a atividade de Call Center ou Teleatendimento.

6.3 A empresa a ser CONTRATADA deverá apresentar declaração que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, nos termos do inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição Federal e inciso V, artigo 27 da Lei Federal 8666/93

6.4 É recomendável que a empresa realize uma visita técnica no local até 48 horas do certame licitatório, para eliminação de dúvidas através da conferência do projeto e dimensionamento do desenvolvimento da solução do objeto deste Edital, não podendo, em hipótese alguma, deixar de cumprir qualquer item expresso neste termo de referência com a alegação de que não fez uma visita técnica prévia ou desconhecimento do ambiente.

7. - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

7.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da Lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da Empresa. Quando encerrados há mais de três meses da data de apresentação da proposta, admitir-se-á atualização dos valores, por índices oficiais, sendo vedada a substituição das demonstrações financeiras por balancete ou balanços provisórios. Os licitantes deverão comprovar que dispõem dos índices econômico-financeiros mínimos previstos a seguir:

7.2 - Índice de Liquidez Geral: somente serão qualificados os Licitantes que obtiverem Índice de Liquidez Geral (ILG) igual ou maior que 1,00 (um inteiro), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

7.3 - Índice de Liquidez Corrente: somente serão qualificados os Licitantes que obtiverem Índice de Liquidez Corrente (ILC) igual ou maior que 1,0 (um), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

7.4 - Índice de Endividamento: somente serão qualificados os Licitantes que obtiverem Índice de Endividamento (IE) igual ou menor que 0,7 (zero vírgula sete), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IE} = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PATRIMÔNIO LÍQUIDO}}$$

7.5 - Os índices contábeis, calculados pelo licitante para fins de atendimento deste Termo de Referência deverão ser confirmados pelo responsável da contabilidade do licitante, que deverá apor sua assinatura no documento de cálculo e indicar, de forma destacada, seu nome e número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

7.6 - Certidões Negativas de falências e de recuperação judicial expedida pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial.

7.7 - Comprovação de ser dotado de capital social ou de patrimônio líquido mínimo igual ou superior a R\$ _____, relativo a 10% do valor estimado para a contratação.

8. DA DESCRIÇÃO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

a) Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento com disponibilidade de 10 (dez) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 18:00hs, respeitando o estabelecido na NR-17.

b) A CONTRATADA deverá prover para o teleatendimento receptivo, ativo e multimeios, no mínimo 19 (dezenove) operadores e 1 (monitor) de call center, no regime sob demanda, até o máximo de 38 (trinta e oito) operadores e 2 (dois) monitores, além de 2 (dois) podendo chegar a 3 (três) supervisores também sob demanda do RIOPREVIDÊNCIA.

c) A CONTRATADA deverá prover no mínimo 20 (vinte) posições de atendimento, podendo chegar a 40 (quarenta) posições de atendimento de

acordo com a demanda do RIOPREVIDÊNCIA; no mínimo 2 (duas) mesas de supervisor, podendo chegar a 3 (três) mesas de supervisor de acordo com a demanda do RIOPREVIDÊNCIA; assim como 33 (trinta e três) headset, já prevendo o estoque para substituição imediata do equipamento, podendo chegar a 53 (cinquenta e três) headset de acordo com a demanda do RIOPREVIDÊNCIA.

d) O serviço será executado a partir de um planejamento de níveis de atendimento, sendo o primeiro nível a atuação dos operadores, o segundo nível a atuação dos supervisores e o terceiro nível o RIOPREVIDÊNCIA.

I. ATENDIMENTO:

8.1 TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

8.1.1 O teleatendimento deverá, entre outros serviços que posteriormente vierem a ser necessário ao atendimento do serviço de Call Center, executar os serviços listados abaixo:

1. Atender ligações e responder sobre assuntos relacionados à temática da previdência e dos outros assuntos pertinentes ao RIOPREVIDÊNCIA, ou por ele designados, assim como realizar serviços prestados pelo RIOPREVIDÊNCIA disponibilizados para o canal.
2. Registrar ocorrências através de um sistema próprio a ser fornecido pela CONTRATADA que possa controlar e gerenciar esse fluxo entre o 1º nível de atendimento, o 2º nível para tratamento e resolução e a devolução ao 1º nível para comunicar ao segurado.
3. Encaminhar as ligações e ocorrências que não obtiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts*/roteiros ou estes recomendem registro de ocorrência) às unidades do RIOPREVIDÊNCIA indicadas para o tratamento e solução ou para a supervisão.

8.2 TELEATENDIMENTO ATIVO

1. Retornar as solicitações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo, após o recebimento da resposta pela unidade competente do RIOPREVIDÊNCIA.
2. Realizar pesquisas de satisfação e de atendimento, entre outras, com os segurados.
3. Divulgar serviços prestados pela Autarquia.
4. Realizar campanhas ativas específicas de teleatendimento, determinadas pelo RIOPREVIDÊNCIA. As campanhas serão definidas pelo RIOPREVIDÊNCIA que informará os parâmetros para criação de *scripts*, bem como, a relação do público alvo.
5. As campanhas serão gerenciadas por sistema a ser fornecido pela CONTRATADA, que possibilite o gerenciamento da lista de segurados a serem fornecidos pelo Rioprevidência através de arquivo csv, quantidade de tentativas de ligações até a retirada da lista e classificação de ligações com posterior envio de relatórios

8.3 FALE CONOSCO

8.3.1 Trata-se de canal de atendimento através de formulário eletrônico disponível no site do RIOPREVIDÊNCIA e respondido ao cliente através de e-mail próprio. Tendo as seguintes atribuições:

1. Responder ocorrências sobre assuntos relacionados à temática da previdência e dos outros assuntos pertinentes ao RIOPREVIDÊNCIA, ou por ele designados, assim como realizar serviços prestados pelo RIOPREVIDÊNCIA disponibilizados para o canal.
2. Registrar ocorrências através de um sistema próprio a ser fornecido pela CONTRATADA que possa controlar e gerenciar esse fluxo entre o 1º nível de atendimento, o 2º nível para tratamento e resolução e a devolução ao 1º nível para comunicar ao segurado.

3. Encaminhar as ocorrências que não obtiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts*/roteiros ou estes recomendem registro de ocorrência) às unidades do RIOPREVIDÊNCIA indicadas para o tratamento e solução ou para a supervisão.

8.3.2 O funcionamento, o controle e o gerenciamento do FALE CONOSCO serão realizados por sistema, disponibilizada pela CONTRATANTE, e que deverá fazer parte da solução Ominichanel contratada.

8.3.3 O canal deverá ser apto a receber e enviar documentos.

8.4 CHAT ONLINE

8.4.1 Trata-se de canal de atendimento em tempo real disponível no site do Rioprevidencia. Tendo as seguintes atribuições:

1. Responder ocorrências sobre assuntos relacionados à temática da previdência e dos outros assuntos pertinentes ao RIOPREVIDÊNCIA, ou por ele designados, assim como realizar serviços prestados pelo RIOPREVIDÊNCIA disponibilizados para o canal.
2. Registrar ocorrências através de um sistema próprio a ser fornecido pela CONTRATADA que possa controlar e gerenciar esse fluxo entre o 1º nível de atendimento, o 2º nível para tratamento e resolução e a devolução ao 1º nível para comunicar ao segurado.
3. Encaminhar as ocorrências que não obtiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts*/roteiros ou estes recomendem registro de ocorrência) às unidades do RIOPREVIDÊNCIA indicadas para o tratamento e solução ou para a supervisão.

8.4.2 O funcionamento, o controle e o gerenciamento do CHAT ONLINE serão realizados por sistema, disponibilizado pela CONTRATANTE, e que deverá fazer parte da solução Ominichanel contratada.

8.4.3 O CHAT ONLINE deverá ter interface que atenda chamados das redes sociais, principalmente WhatsApp, sendo que o custo da implantação desses

serviços (abertura e manutenção da conta da rede social) ficará a cargo da CONTRATADA.

8.4.4 O canal deverá ser apto a receber e enviar documentos.

8.5 E-MAIL E CORRESPONDÊNCIAS

8.5.1 O Call Center será responsável pelo recebimento, triagem e distribuição dos e-mails e correspondências que forem destinadas ao SAC do RIOPREVIDÊNCIA.

8.5.2 O Call Center será responsável pelo envio e acompanhamento dos Avisos de Recebimentos dos e-mails e correspondências encaminhados pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA, sendo de responsabilidade do RIOPREVIDÊNCIA a criação dos endereços eletrônicos (e-mails), assim como pelo custeio do envio da correspondência física.

8.5.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar a solução sistêmica para envio, controle e gestão de e-mail em grandes volumes de destinatários, providenciando a efetiva entrega do e-mail, evitando block list.

8.6 PERGUNTAS FREQUENTES

8.6.1 Serviço de FAQ das principais demandas do Rioprevidência para ser disponibilizado no site do RIOPREVIDÊNCIA.

8.6.2 O serviço de PERGUNTAS FREQUENTES deverá ser disponibilizado no site do RIOPREVIDÊNCIA através solução sistêmica provida pela CONTRATADA.

8.6.3 Cabe à CONTRATADA gerenciar e atualizar as informações atendendo solicitações do RIOPREVIDÊNCIA.

8.7 PROCESSO DIGITAL

8.7.1 Os documentos recebidos através dos canais de atendimento do RIOPREVIDÊNCIA deverão ser incluídos no processo digital a ele destinado

e encaminhado às unidades do RIOPREVIDÊNCIA indicadas para o tratamento processual.

8.7.2 Caso não se tenha um processo já destinado ao documento recebido pelos canais de atendimentos, deverá ser aberto um novo processo digital adequado para o tratamento da demanda original, seguindo a orientação do RIOPREVIDÊNCIA.

8.7.3 O processo digital será fornecido pelo RIOPREVIDÊNCIA.

8.8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

8.8.1 A empresa CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro de um grau elevado de qualidade, medido através de PESQUISA DE SATISFAÇÃO PÓS-ATENDIMENTO realizada on-line com os segurados

8.8.2 A Pesquisa de Satisfação pós-atendimento é feita após a ligação, quando o segurado é encaminhado a uma gravação, avaliando o atendimento feito pelo operador.

8.8.3 A pesquisa deverá ser feita em, no mínimo, duas perguntas para o atendimento que acabou de ser prestado pelo telefone, a saber:

1. Sua solicitação foi atendida? Digite 1 para sim e 2 para não”.
2. “Como você avalia esse atendimento? Digite uma nota de 1 a 5, sendo 1 (um) para muito ruim e 5 (cinco) para excelente”.

8.8.4 É considerado um grau elevado de qualidade quando 90% (noventa por cento) das ligações são classificadas com grau “4 – Muito Bom” ou “5 – Excelente” à segunda pergunta.

8.8.5 O solução Ominachanel deverá possibilitar a extração de notas individuais de cada operador calculando a média e as notas individuais por atendimento, para que, a critério da CONTRATADA ou do RIOPREVIDÊNCIA, o operador seja encaminhado para reciclagem e acompanhamento.

II. ADMINISTRAÇÃO DO CALL CENTER

8.9 DA SUPERVISÃO

8.9.1 A CONTRATADA deverá prover, no mínimo, 1 (um) supervisor para cada 15 (quinze) operadores a fim de administrar e supervisionar os serviços descritos neste termo de referência, que serão de responsabilidade da CONTRATADA. O supervisor deverá, entre outras funções:

8.9.2 Exercer a função de preposto.

1. No caso de mais de um supervisor a CONTRATADA deverá indicar quem exercerá a função de preposto.
2. O preposto será responsável pela realização da função administrativa da CONTRATADA, incluindo as atividades de recursos humanos, tais como controle de frequência e férias, e a elaboração da escala de trabalho em função do HMM (Horário de Maior Movimento) do Call Center e dimensionamento para satisfazer a demanda das ligações de modo a manter as metas estabelecidas nos itens 10.7d, 10.7e e 10.7f.
3. O preposto será responsável por informar ao RIOPREVIDÊNCIA qualquer alteração no CALL CENTER que afete a operação.
4. O preposto será responsável por comunicar a CONTRATADA as demandas do RIOPREVIDÊNCIA buscando a melhor maneira de atendê-las.
5. O preposto é responsável por fornecer informações sobre as ocorrências atendidas pelo Call Center, seja uma ocorrência específica ou mesmo um consolidado por período, sempre que for demandado pelo RIOPREVIDÊNCIA.
6. Na ausência do preposto, outro supervisor presente na operação assumirá, automaticamente, essa função, enquanto perdurar a ausência.

8.9.3 Dar atendimento de 2º nível, ou seja, quando o operador está com dúvidas sobre o atendimento e recorre ao supervisor para resolver a questão quando é efetuado o atendimento.

8.9.4 Dar encaminhamento por e-mail, ao RIOPREVIDÊNCIA, das ocorrências abertas no serviço de atendimento, independente do canal de contato (receptivo, ativo, e-mail, chat, atendimento virtual, entre outros) de acordo com os

procedimentos previstos para cada caso ou cujos scripts recomendem o repasse para solução para Atendimento no 3º Nível.

8.9.5 Controlar as respostas e resoluções encaminhadas ao RIOPREVIDÊNCIA, para atendimento de 2.º nível, relativas às solicitações de serviços recebidos dos segurados, incluindo disponibilização “on-line” dos atendimentos e relatórios de ocorrências correspondentes.

8.9.6 Obter, junto às unidades competentes do RIOPREVIDÊNCIA, os esclarecimentos conclusivos para resposta ao usuário.

8.9.7 Atualizar a base de conhecimento com a homologação prévia do RIOPREVIDÊNCIA, contendo os “scripts” informatizados de atendimento receptivo, para orientar e padronizar as respostas e procedimentos para fornecer informações e orientações, baseados nas normas, procedimentos e rotinas do RIOPREVIDÊNCIA.

8.9.8 Gerenciar o fluxo de documentos encaminhados às unidades internas do RIOPREVIDÊNCIA, mediante o uso de sistema informatizado de atendimento e controle de documentos, para o acompanhamento da tramitação e do cumprimento dos prazos de respostas previamente estabelecidos de acordo com os respectivos assuntos encaminhados;

8.9.9 Levantar procedimentos e rotinas existentes no RIOPREVIDÊNCIA que manterão relacionamentos operacionais com as demais áreas do RIOPREVIDÊNCIA.

8.9.10 Fazer revisão, melhoria e implantação dos procedimentos de atendimento e rotinas, levantados em conjunto com os servidores do RIOPREVIDÊNCIA.

8.9.11 Propor estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços.

8.9.12 Realizar pesquisas e produção de informações necessárias ao atendimento.

8.9.13 Executar serviços gerais de apoio e suporte ao atendimento, tais como: impressão de relatórios; elaboração de planilhas; tratamento e manutenção de

dados e informações, inclusive em microcomputador; correspondência postal; substituição de scripts e informes em arquivos lógicos e pastas físicas; operações em internet, fax, scanner, computador e periféricos; atendimento telefônico não caracterizado como atendimento; controle e organização de arquivos lógicos e assemelhados, entre outros.

8.10 ELABORAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE “SCRIPTS” E FLUXOS DE INFORMAÇÕES

8.10.1 A CONTRATADA será responsável pela elaboração e manutenção dos scripts utilizados nos serviços disponibilizados nesta contratação. Utilizarão com base de criação as normas, procedimentos, parâmetros e informações passadas pelo RIOPREVIDÊNCIA, que fará a aprovação antes de ser disponibilizado em produção.

8.10.2 Os “scripts” que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo e ativo deverão conter a descrição do diálogo do Atendente com o usuário (perguntas típicas e suas respostas) e os procedimentos a serem adotados para a resolução dos problemas, bem como, as orientações de registros que deverão ser executados no sistema de atendimentos.

8.10.3 O RIOPREVIDÊNCIA disponibilizará as documentações dos procedimentos e rotinas existentes para adequação, pela CONTRATADA, às rotinas dos serviços descritos neste Termo de Referência.

8.10.4 A CONTRATADA deverá elaborar a documentação dos processos a serem implantados nos diversos serviços, incluindo entre outros, os descritivos e fluxos dos processos que deverão ser previamente aprovados pelo RIOPREVIDÊNCIA.

8.10.5 Os scripts deverão ser guardados com as diversas versões, por assunto, com data de início e data de fim da vigência da orientação.

8.10.6 Ao final do contrato deverá ser disponibilizado ao RIOPREVIDÊNCIA o backup contendo todo o histórico dos scripts utilizados durante o contrato.

8.11 RELATÓRIOS OPERACIONAIS

8.11.1 Deverá ser disponibilizado ao RIOPREVIDÊNCIA o relatório consolidado mensal dos atendimentos realizados através do canal de Teleatendimento com as seguintes informações:

1. – Número de ligações recebidas.
2. – Número de ligações atendidas.
3. – Taxa de abandono.
4. – Tempo médio de espera para ser atendido.
5. – Tempo médio de atendimento.
6. – Quantitativo de chamados classificados por assunto.
7. – Quantitativo de ativos realizados.

8.11.2 Deverá ser disponibilizado ao RIOPREVIDÊNCIA o relatório consolidado mensal dos atendimentos realizados através do canal FALE CONOSCO com as seguintes informações:

1. Número de ocorrências recebidas.
2. Número de ocorrências respondidas.
3. Número de ocorrências pendentes.
4. Número de ocorrências encaminhadas internamente no RIOPREVIDÊNCIA.
5. Tempo médio de resposta.
6. Quantitativo de ocorrências classificadas por assunto.

8.11.3 Deverá ser disponibilizado ao RIOPREVIDÊNCIA o relatório consolidado mensal dos atendimentos realizados através do canal CHAT ONLINE com as seguintes informações:

1. Número de ocorrência atendidas.
2. Tempo médio de atendimento.
3. Tempo médio de espera.
4. Taxa de abandono.
5. Quantitativo de ocorrências classificadas por assunto.

8.11.4 Deverá ser disponibilizado ao RIOPREVIDÊNCIA o relatório de frequência dos colaboradores da operação.

8.11.5 Todos os relatórios mensais deverão ser entregues, pelo preposto, até o 5º (quinto) dia útil do mês com os dados constantes do mês anterior.

8.11.6 A qualquer tempo o RIOPREVIDÊNCIA poderá solicitar informações a respeito da existência e dimensão de fila de espera para atendimento em qualquer de seus canais de atendimento.

8.11.7 A qualquer tempo deverá disponibilizar os esclarecimentos formais solicitados pelo RIOPREVIDENCIA para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante um atendimento do Call Center.

8.11.8 Outros relatórios poderão ser demandados pela RIOPREVIDÊNCIA.

III.. INFRAESTRUTURA

8.12 HEADSET

8.12.1 É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do aparelho telefônico para ramal analógico, headset mono auricular (fone e microfone para o teleatendimento), assim como sua imediata troca, em caso de defeito, sem ônus para o RIOPREVIDÊNCIA, durante todo o período contratual.

8.12.2 É obrigação da CONTRATADA manter no RIOPREVIDÊNCIA um estoque necessário para que em momento nenhum uma posição de atendimento deixe de estar em operação por falta do telefone ou headset.

8.12.3 O headset deverá ser ergonômico, com tiara em aço inox ajustável para todas as posições de atendimento, com canudo individual e protetor auricular individual para cada operador e atender as especificações da NR-17, fundamental para a prestação do serviço de call center.

8.12.4 O headset deve vir com fone de ouvido e microfone em uma única peça e deve possuir haste com giro de 360°.

8.13 MOBILIÁRIO

8.13.1 É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do mobiliário (posição de atendimento) para o perfeito funcionamento do call center. O mobiliário deverá obedecer aos padrões de cores do RIOPREVIDÊNCIA e deverão estar de acordo com a NR-17 e a legislação em vigor.

8.13.2 A CONTRATADA será responsável pela manutenção e substituição do mobiliário quando necessário, sem ônus ao RIOPREVIDÊNCIA, durante o período do contrato.

8.13.3 A contratada deverá disponibilizar duas televisões de 50 polegadas, com possibilidade de fixar na parede ou em suporte próprio a fim de ser alocado em local determinado pelo RIOPREVIDENCIA, para acompanhamento em tempo real da operação.

8.13.4 Ao final do contrato a CONTRATADA deverá retirar o mobiliário, já que é de sua propriedade e não do RIOPREVIDÊNCIA.

8.13.5 A operação inicia-se com 20 (vinte) posições de atendimento e duas mesas de supervisor, as quais a CONTRATADA deverá prover. Caso seja necessário aumentar a quantidade de posições, a CONTRATADA se responsabilizará por instalá-las em 20 (vinte) dias corridos a contar da solicitação por escrito do RIOPREVIDÊNCIA e custos estipulados neste termo de referência, até o limite de 40 (quarenta) posições de atendimento e três mesas para supervisores.

IV. DA SOLUÇÃO OMINACHANEL.

8.14 DOS SERVIÇOS PRESTADOS

8.14.1 A Contratada deverá fornecer infraestrutura tecnológica para a prestação de serviço de atendimento e gestão de contatos multicanais. Implementação de uma solução de comunicação multimídia que possibilite a execução e o controle dos serviços de atendimento por telefonia IP, URA, e-mail e web chat.

8.14.2 A solução de comunicação deverá possibilitar a gravação de todos os atendimentos, e deve ter seu histórico armazenado em estruturas de dados chamada Origens de Dados dos Clientes (ODC). Deverá ser integrada à nova solução, o banco de dados dos beneficiários do Rioprevidência, assim como o histórico oriundo do antigo sistema de atendimento.

8.14.3 Ao final do contrato deverá ser disponibilizado para o RIOPREVIDENCIA um backup consolidado com todos os atendimentos realizados durante a prestação do contrato.

8.14.4 Deverá ser disponibilizado no mínimo 30 (trinta) e no máximo 50 (cinquenta) licenças de acesso aos serviços da solução de comunicação multimídia, conforme a demanda, que possibilite a execução e gestão dos serviços de atendimento por telefonia IP, e-mail e web chat, que serão utilizados pelos operadores, supervisores e pelo RIOPREVIDÊNCIA que atuam no suporte ao atendimento ou na ouvidoria.

8.14.5 Para fim de implementação da solução deverá abranger as seguintes etapas:

1. Instalação e configuração da solução;
2. Gateway E1-SIP;
3. Treinamento;
4. Testes funcionais;
5. Gravação de voz para todos os agentes;
6. Homologação da nova plataforma;
7. Acompanhamento on-site (Go-live);
8. Configuração do Front-end;
9. Configuração do PABX;
10. Gravação das mensagens da URA em estúdio;
11. Customização;
12. Relatórios padrão da plataforma;
13. Importação de banco de dados existente;

14. Acesso aos dados de atendimento pela ouvidoria do RIOPREVIDÊNCIA.

8.15 DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO INTEGRADA

8.15.1 - A Solução será disponibilizada em nuvem na modalidade Software como serviço, respeitando as características funcionais mínimas abaixo:

1. Deve ser contemplado no mínimo com os seguintes canais de atendimento: Atendimento por telefonia IP, Chat, SMS, E-mail, dispositivos móveis, Redes Sociais, permitindo acesso integral a aplicação via tais dispositivos pelo cliente.
2. Deve possuir no mínimo 2(duas) interfaces contemplando chat on-line, fale conosco, ouvidoria, redes sociais e interface para os funcionários do Rioprevidência.
3. A plataforma integrada de atendimento deve contemplar a funcionalidade de chat proativo, ou seja, quando um cliente estiver navegando na portal web após alguns segundos, a plataforma integrada de atendimento oferecerá a possibilidade de realizar interação via chat a partir de um “pop-up” (convite).
4. Deve identificar o cidadão através de CPF, e-mail ou identidade do país de origem, reconhecida no Brasil.

8.15.2 - A interface de aplicação para os usuários do Rioprevidência e a solução deve possuir no mínimo as seguintes características:

8.15.2.1 - Permitir o encaminhamento de SMS, individuais ou em grupo, à prestadora de serviço de telecomunicações, sendo que a responsabilidade pela contratação dos pacotes de SMS será da CONTRATANTE.

8.15.2.2 - Deve ser parametrizável para o modo de atendimento da CONTRATANTE, aderente à regra de negócio vigente sem haver necessidade de desenvolvimento específico programação / customização no código fonte, exceto para o desenvolvimento de plugins, APIs e integrações.

8.15.2.3 Toda criação de conteúdo para alimentar a base de conhecimento e disponibilização para pesquisa nos canais web, chat, tela do atendente e mobile deve ser feita através da mesma interface de configuração, sem a necessidade de codificação.

8.15.4 Deve ser fornecido em idioma português do Brasil, para toda as interfaces de configuração, apresentação e gerenciamento.

8.15.5 Deve possuir módulo nativo para gestão completa de geração de pesquisas de satisfação.

8.15.6 Deve ser possível criar regras para gerar alertas com base nos resultados das pesquisas.

8.15.7 Deve permitir que a pesquisa de satisfação seja enviada para o formato Mobile ou seja, smartphones ou tablets com sistema operacional Android, Windows e iOS.

8.15.8 Possuir capacidades de armazenar em base de conhecimento (Knowledge Base), artigos e documentos organizados por categorias, pesquisáveis. A responsabilidade da geração de conteúdo pré-estabelecidos será da CONTRATANTE.

8.15.9 Possuir recursos de geração de relatórios dinâmicos e pré-definidos e análises dos dados transacionais armazenados na sua base de dados.

8.15.10 Permitir a associação de diversos chamados a uma mesma demanda, realizando agrupamentos automáticos e agrupamentos sob demanda da unidade executora.

8.15.11 Permitir associar várias demandas a uma demanda principal que, quando resolvida, encerra todas as demandas ligadas a ela.

8.15.12 Possibilitar a associação de documentos/arquivos, eletronicamente, a uma demanda criada.

8.15.13 Permitir a busca semântica para identificar assuntos de classificação da demanda, dentro do portal, permitindo encontrar através de uma pesquisa rápida a demanda do conteúdo que o cliente necessitar.

8.15.14 Permitir o direcionamento automático, por tipo, por serviço e por processo, de uma demanda para os respectivos responsáveis, obedecendo as informações inseridas na mesma.

8.15.15 Permitir o encerramento automático de manifestações dadas as características das unidades de atendimento ou do Acordo de Nível de Serviço do atendimento prestado.

8.15.16 Permitir distribuição das demandas para um ou mais órgão(s) de acordo com a solicitação.

8.15.17 Possuir interface de administração do sistema para permitir a definição das regras de encaminhamento por tipo de manifestação e serviços associados.

8.15.18 Possuir recursos de auxílio ao atendente e ao Cliente para registro e classificação da manifestação conforme os respectivos processos de atendimento.

8.15.19 Permitir a associação sequencial ou em paralelo de trâmites de Fluxo de trabalho (workflow) de execução às manifestações.

8.15.20 Permitir que cada trâmite possa ser identificado a partir de um registro de tarefa, associado à manifestação.

8.15.21 Registrar as informações pertinentes aos trâmites, tais como: descrição das atividades executadas, conclusão planejada, data da conclusão, status e responsável.

8.15.22 Deve controlar os níveis de alçadas e os níveis hierárquicos, e gerenciar os fluxos de aprovação automaticamente.

8.15.23 Permitir encaminhamento automático da demanda para níveis superiores, baseado em regras pré-configuradas.

8.15.24 Permitir o envio de alertas a outros envolvidos na demanda, baseado em regras pré-configuradas.

8.15.25 Prover a funcionalidade de levantamento de informações através da criação de questionários.

8.15.26 Deve gerenciar o cumprimento dos prazos definidos para as manifestações, baseado em regras pré-configuradas.

8.15.27 Permitir escalar automaticamente a demanda para outra instância, enviando alertas, caso haja violação do nível do serviço ou iminência de violação.

8.15.28 As violações de nível de serviço deverão ser apontadas através de alertas e sinalizadas também em relatórios e painéis.

8.15.29 Permitir mecanismos de delegação para aprovações, garantindo o encaminhamento das demandas para um grupo de colaboradores pré-definidos.

8.15.30 Possuir mecanismo de gestão individualizada de autorizações dos usuários para recebimento de mensagens e pesquisas por e-mail.

8.15.31 Permitir a criação de scripts de atendimento para captura da demanda. O script deve suportar inclusão de textos, campos, regras de negócio (ex.: exibir ou ocultar um campo ou imagem a partir de algum atributo) imagens e botões sem a utilização de código.

8.15.32 Apresentar automaticamente dados do Cliente na tela do atendente quando puder ser identificado por campos chaves.

8.15.33 Permitir compartilhamento de forma nativa da tela do Cliente com o atendente, a partir de um atendimento via chat online.

8.15.34 Permitir abertura automática de demanda a partir do recebimento de e-mail do Cliente, retornando-lhe um e-mail com as seguintes informações: texto padronizado, mesclado com dados do Cliente e da demanda.

8.15.35 Permitir a configuração de extensões de arquivos que podem ser utilizados como anexos para abertura ou tratamento de chamados, tais como JPG, DOC, PDF, tornando também possível a proibição da utilização de outras extensões como, por exemplo, o formato EXE.

8.15.36 Permitir a configuração de tamanho máximo de arquivos que podem ser utilizados como anexos para abertura ou tratamento de chamados.

8.15.37 Permitir a associação de uma demanda ao histórico de relacionamento de um cliente, com base no seu e-mail cadastrado.

8.15.38 Permitir a parametrização de regras para seleção e encaminhamento automático de e-mail e alertas na tela do sistema aos atendentes, aos responsáveis pela demanda e aos gestores de serviços.

8.15.39 Permitir a criação de respostas padrão para e-mail do Cliente.

8.15.40 Permitir a integração com aplicativos de envio de mensagens de texto (SMS) para o Cliente.

8.15.41 Permitir a definição de regras para envio de mensagens de texto (SMS) e E-mails para o Cliente.

8.15.42 Permitir que o acesso aos dados da aplicação, seja via interface ou via relatórios, por um determinado perfil seja padronizado sem necessidade de configuração adicional.

8.15.43 Permitir importação/exportação de dados no mínimo no formato texto com delimitador CSV.

8.15.44 Permitir a extensão do modelo de dados sem a necessidade de customização (utilização de código), como criação de novos objetos (entidades), definição do relacionamento entre entidades, criação de novos campos, criação de regras para tornar a interface do usuário dinâmica, exibindo ou não a partir de requisitos definidos.

8.15.45 Possuir notação gráfica nativa para recurso de workflow.

8.15.46 Possuir um gerador de relatórios capaz de organizar resultados pelos próprios usuários de acordo com suas necessidades

8.16 -CARACTERÍSTICAS DA SOLUÇÃO

8.16.1 Deve possuir mecanismo de backup diário dos dados, fora do horário de atendimento para evitar problemas com a operação.

8.16.2 Prover ambiente com mecanismo de encriptação de dados.

8.16.3 Permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação

maiúscula/minúscula, quantidade de tentativas de logins inválidos, repetições de caracteres e período de cortesia.

8.16.4 Atender aos requisitos de Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) e de Acessibilidade, da lei nº12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e da lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD).

8.16.5 Possuir funcionalidades que permitam a realização de ações de comunicação (campanhas e pesquisas).

8.16.6 Disponibilizar consultas em tempo real, de acordo com o perfil dos usuários.

8.16.7 Ter interfaces compatíveis com os níveis de acesso dos usuários, tais como: atendentes, supervisores, administradores do sistema, prestadores de serviços, gestores dos diversos níveis da CONTRATANTE (operacional, tático e estratégico), cliente.

8.16.8 Possibilitar a definição de painéis (dashboards) operacionais para a Solução ou por perfil de usuário.

8.16.9 Deve ter um módulo com capacidade de detectar, engajar e publicar nas mídias sociais no mínimo: WhatsApp e Facebook através de integração nativa.

8.16.10 Deve permitir o envio à Plataforma por opção nativa, de uma demanda captada por uma das seguintes mídias sociais: WhatsApp e Facebook.

8.16.11 Permitir resposta ao Cliente das mensagens detectadas nas mídias sociais.

8.17 -MÉTRICAS OPERACIONAIS DA SOLUÇÃO

8.17.1 A Solução deve ser disponibilizada cumprindo as seguintes métricas operacionais: disponibilidade, desempenho e escalabilidade: Deve suportar inicialmente, no mínimo, 30 (trinta) usuários conectados simultaneamente permitindo o acesso a todas as funcionalidades do ambiente de gestão, atendimento e administração da Plataforma, conforme perfis de acesso a ser

definido pela CONTRATANTE, e a possibilidade de ampliação para até 50 (cinquenta) de usuários. E em caso evidências de bloqueio inferior ao quantitativo contratado, multa de 5% do valor mensal do contrato.

8.17.2 Deve estar disponível para utilização no mínimo 99,5% (noventa e nove vírgulas cinco por cento) do tempo ao ano, ou seja, com downtime máximo de 4hs por mês. Caso evidências de bloqueio multa de 10% do valor mensal do contrato.

8.17.3 Uma vez solicitado, pela CONTRATANTE, o restore de dados da Plataforma deve ser iniciado em um prazo máximo de 24 horas. Caso não cumprimento do Prazo, multa de 10% do valor mensal do contrato.

8.17.4 Uma vez solicitado, pela CONTRATANTE, a passagem para produção das funcionalidades de homologação pela CONTRATADA deve ocorrer um prazo máximo de 24 hora. Caso não cumprimento do Prazo, multa de 5% do valor mensal do contrato.

8.18 -DOS REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

8.18.1 Deve suportar acessos a partir dos sistemas operacionais Windows ou Linux pelos usuários.

8.18.2 Possuir capacidade de integrar com sistema de CTI (“Computer Telephony Integration”) para auxílio ao atendente, tais como: Atender, Pausar, Desligar, Status (Disponível, Ocupado e Em Ligação), Fazer Ligações.

8.18.3 Deve estar disponibilizada em ambiente Web (Portal) e mobile em HTML 5.0 e/ou superior, executada obrigatoriamente nos principais navegadores de internet de mercado que são Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, sob os sistemas operacionais elencados no item 7.18.1.

8.18.4 Deve suportar elevada carga de acesso aos dados, simultâneos, seja com consultas atendimentos, geração de relatórios, entre outros, sem prejudicar a performance de utilização do Sistema.

8.18.5 Deve possuir resiliência ao nível da base de dados e storages associado.

8.18.6 Deve ser escalável conforme necessidades, garantindo a performance, sem necessidade de reinstalações do ambiente em que estiver em execução.

8.18.7 Deve realizar o processamento das regras de negócios na camada de apresentação, devendo ser refeita também na camada de negócio, a fim de garantir a integridade das informações armazenadas no banco de dados.

8.18.8 Deve permitir a integração com serviços de agenda e correio eletrônico compatíveis com, SMTP, IMAP ou POP3 para envio e recebimento de e-mails e sistemas cliente-servidor de e-mail.

8.18.9 Deve suportar, de forma nativa, os padrões abertos de conectividade: HTTP, HTTPS e Web Service.

8.18.10 Deve apresentar infraestrutura de 3 (três) camadas contando com acesso ao(s) banco de dados e entrega dos relatórios, painéis.

8.18.11 Deve permitir a criação e manutenção de perfis padronizados e parametrizáveis, armazenando logs detalhados de todas as alterações de perfil feitas pelos administradores.

8.18.12 Deve possuir recursos de trilha de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “o quê” e descrição.

8.18.13 Deve haver possibilidade de extração de relatórios de logs, bem como de relatórios de permissões de acessos por usuário ou funcionalidade, todos em intervalo de tempo definido, e apenas para usuários habilitados.

8.18.14 Deve possuir regras parametrizáveis de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de “senha forte”).

8.18.15 Deve permitir a criação de perfis parametrizáveis de acesso, com atribuição de privilégio por perfil, regras de negócio e alçada.

8.18.16 Deve permitir definir a obrigatoriedade de alterar a senha de acesso pelo usuário quando do seu primeiro acesso.

8.18.17 Deve permitir funcionalidade de expiração de senha e bloqueio de acesso por limite de tentativas de login.

8.18.18 Deve possuir interface que permita concessão, bloqueio, desbloqueio, recuperação e revogação de senhas de acesso.

8.18.19 Possuir mecanismo parametrizável de bloqueio de acesso de usuário por inatividade.

8.18.20 Impedir a autenticação de usuário em duas estações de trabalho simultaneamente.

8.19 DA SEGURANÇA

8.19.1 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional Tier 3 ou superior de acordo a Norma EIA/TIA 942.

8.19.2 Dever estar hospedada em Ambiente Computacional que possua um Plano de Segurança da Informação (PSI).

8.19.3 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional, que possua política de segurança, que contenha:

8.19.4 Avaliação e Gestão de Risco;

8.19.5 Educação e Treinamento de conscientização de segurança;

8.19.6 Continuidade de Negócio;

8.19.7 Consequências por não compliance com políticas corporativas;

8.19.8 Responsabilidades gestão de segurança da informação;

8.19.9 Controle de Acesso;

8.19.10 Segurança de aplicação;

8.19.11 Controle de mudança;

8.19.12 Política de Mesa Limpa;

8.19.13 Uso e acesso a sistemas de comunicação e computadores;

8.19.14 Disaster Recovery;

8.19.15 Criptografia;

8.19.16 Processos de exceção;

8.19.17 Classificação da informação;

8.19.18 Uso e acesso da internet/intranet;

- 8.19.19 Segurança de rede;
- 8.19.20 Segurança de sistema operacional;
- 8.19.21 Terminação e segurança pessoal;
- 8.19.22 Acesso físico;
- 8.19.21 Acesso remoto;
- 8.19.22 Incidente de Segurança e Gestão de privacidade;
- 8.19.23 Descarte seguro;
- 8.19.24 Gestão de vulnerabilidade;
- 8.19.25 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional que possua política de Governança de TI própria que assegure aderência ao padrão SSAE 16 – Auditoria Externa.
- 8.19.26 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional que possua segurança lógica dos servidores, dispositivos de rede e conectividade alinhados com padrão ISO 27001:2013.
- 8.19.27 Deve dispor de recursos para monitorar, de forma transparente, transações de negócio, itens de desempenho, status e métricas do ambiente provisionado para a Plataforma.
- 8.19.28 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional que garanta níveis de segurança para proteção do ambiente hospedado, tais como: infraestrutura e software com firewalls redundantes, hospedagem separada para os principais serviços como serviços de correio, serviços web e banco de dados com carga balanceada.
- 8.19.29 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional que permita a utilização de protocolos seguros como SSL. Para SSLv3 e TLSv1 deve suportar criptografia de 128 bits ou mais além de suportar outros métodos seguros como Triple-DES (Triple Data Encryption Algorithm - 3DES) e AES (Advanced Encryption Standard), isto é, entradas de dados de usuário, senha ou dados pessoais devem ser criptografadas.
- 8.19.30 Deve garantir que os acessos efetuados pelos usuários sejam controlados a partir da parametrização de perfis, chegando ao nível de campo,

ou seja, determinado campo só poderá ser visualizado, editado ou preenchido se o usuário tiver uma permissão específica, atribuída pelo administrador

8.19.31 Para evitar ataques maliciosos ao Portal (hackers), a estrutura de formulários web, no que diz respeito à diferenciação entre computadores e humanos, deve ser através do sistema CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart), que requer automaticamente validação humana quando há suspeita de abuso.

8.19.31 Quando houver compartilhamento de tela através do chat, a Plataforma Deve estabelecer conexão criptografada de 256 bits.

8.19.32 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional, que forneça backup regulares seguindo, ao menos, os pré-requisitos de Backup incremental a cada 24h e Backup total a cada 7 dias.

8.19.33 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional, que forneça sistema de replicação de dados avançado em sincronia com sistema de recuperação de desastres (Disaster Recovery), ou seja, duplicação do ambiente de produção em escala para outro centro de dados geograficamente diferente.

8.19.34 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional, que forneça infraestrutura redundante projetada para manter altos níveis de disponibilidade e recuperação de serviços em caso de desastre ou interrupção significativa.

8.19.35 Deve estar hospedada em Ambiente Computacional, que forneça um sistema de detecção de intrusão (Network Intrusion Detection Systems - nIDS) gerido no regime 24x7x365 para proteção de todo ambiente tecnológico.

8.20 DA CONSISTÊNCIA, INTEGRIDADE E INTEGRAÇÃO.

8.20.1 A solução deve permitir a validação de dados de entrada quanto à sua conformidade com os conteúdos permitidos e esperados em todas as telas, de tal forma que a implementação em interfaces web não fique restrita ao browser, objetivando garantir que as validações dos dados não sejam realizadas apenas com javascript.

8.20.2 Para garantir a integridade às informações dos formulários devem ser armazenados em objetos de sessão de cada usuário no servidor da aplicação. As confirmações do envio dos dados dos formulários devem ser síncronas, evitando transações incompletas.

8.20.3 Possibilitar a exportação de arquivos nos formatos txt ou xml a partir de seus módulos.

8.20.4 Suportar atendimentos em múltiplos canais, mantendo toda a informação de relacionamento em uma base única, consolidada, proporcionando uma visão única do Cliente.

8.20.5 A Solução de Atendimento deve conter todos os módulos de parametrização e configuração, sem que haja necessidade de acessar outra ferramenta para:

8.20.5.1 Criação/manutenção de usuários, senhas, telas, campos obrigatórios / ocultos / somente leitura, relatórios, perfis de acesso, scripts de atendimento, processos automatizados (workflows), base de conhecimento, das campanhas, pesquisas de satisfação, modelos de importação de arquivos CSV.

8.20.6 Usar idioma português nas telas de acesso aos clientes e usuários, exceto para palavras estrangeiras de uso comum com validação da CONTRATANTE.

8.21 DOS RELATÓRIOS

8.21.1 Permitir a geração de relatórios segundo parâmetros informados pelo usuário, com possibilidade de visualização, impressão, envio por e-mail e geração de arquivo eletrônico.

8.21.2 Permitir exportação de relatórios em arquivo formato jpeg, csv, pdf, xls, txt, html e xml.

8.21.3 Permitir a padronização estética dos relatórios quanto a (i) Cabeçalho, Logo e Identificação do Usuário; (ii) Título do Relatório, definições de fonte e

parágrafo; (iii) Tabelas (títulos de colunas, linhas e bordas); (iv) Paginação, Margens e Rodapé.

8.21.4 Permitir a criação de relatórios específicos pelo usuário, podendo ser definidos como relatórios de sistema para outros usuários por um administrador da Plataforma.

8.21.5 Permitir a visualização de painéis gerenciais (dashboards) operacionais com informação relevante sobre os serviços e sobre os objetivos e performance do usuário.

8.21.6 Permitir a visualização de painéis gerenciais (dashboards) operacionais com informação de apoio à gestão do atendimento e gestão da sua capacidade de resposta às demandas.

8.21.7 Permitir a extração de relatórios gerenciais em tempo real.

9. DO PERFIL PROFISSIONAL

9.1 DO OPERADOR DE CALL CENTER

9.1.1 O operador de Call Center deverá ter:

1. - Escolaridade mínima: nível médio completo;
2. - Excelente comunicação verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto a falada, boa dicção e audição;
3. - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
4. - Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
5. - Habilidade de saber ouvir e lidar com clientes;
6. - Boa habilidade em computadores para inserção de dados e consultar informações;
7. - Observância às normas internas de segurança;
8. - Assiduidade e pontualidade, cumprindo a respectiva escala de serviço;
9. - Boa apresentação, com asseio pessoal e uniforme limpo, fornecido pela contratada.

9.1.2 Os operadores deverão passar por avaliação prévia, através de profissional ou instituição competente, de modo que possa ser aferida a aptidão física, mental e psicológica para o exercício das respectivas atividades, verificando-se, inclusive, a presença de perfil psicossocial desejado e recomendado para a prática da função.

9.2 DO ASSISTENTE DE MONITORIA

9.2.1 O assistente de monitoria deverá ter:

1. - Ensino médio completo;
2. - Possuir experiência comprovada de no mínimo 1 (um) ano nas atividades de Call Center;
3. - Domínio de microinformática (Windows e Pacote Office) e experiência em digitação;
4. - Conhecimento básico de internet;
5. - Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
6. - Habilidade para lidar com o público;
7. - Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
8. - Capacidade para ministrar treinamento, orientar, dar feedbacks e coordenar outros profissionais;
9. - Ser proativo e dinâmico na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
10. Qualidade no atendimento ao público.
11. Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade.
12. Capacidades analíticas, interpretativas e sintéticas.

9.3 DO SUPERVISOR

9.3.1 O supervisor deverá ter:

1. - Ensino médio completo;
2. - Possuir experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos nas atividades de Call Center;
3. - Domínio de microinformática (Windows, Office e Internet);
4. Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
5. Habilidade para lidar com o público;
6. Capacidade analítica e interpretativa.
7. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
8. Capacidade de gerenciar pessoas;
9. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
10. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
11. Ter capacidade de gerar os relatórios gerenciais para a autarquia.

10. DOS CRITÉRIOS DE EXECUÇÃO

10.1 A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente, a NR-17 e as entidades de classe. Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos e será de total responsabilidade da CONTRATADA.

10.2 A quantidade de operadores e sua distribuição na escala serão responsabilidade da CONTRATADA através do serviço constante de dimensionamento e deverão ser adequadas a demanda de atendimentos, mantendo as metas estabelecidas por este termo de referência nos itens 10.7 d, 10.7 e, 10.7f e as estratégias de atendimento do RIOPREVIDÊNCIA.

10.3 Cabe à CONTRATADA atender os requisitos previstos na NR 17 sob sua responsabilidade, mantendo o RIOPREVIDÊNCIA informado sobre o andamento das ações implementadas.

10.4 A CONTRATADA se compromete a substituir qualquer de seus empregados, sem ônus para o RIOPREVIDÊNCIA, designados para os serviços que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pelo RIOPREVIDÊNCIA.

10.4.1 O RIOPREVIDÊNCIA pode, a qualquer momento, solicitar a substituição de qualquer um dos empregados da CONTRATADA, se considerar que a qualidade do seu trabalho está abaixo do esperado pela autarquia.

10.5 Será designado, como Gestor do Contrato, um servidor para executar, com base nas informações da fiscalização, a gestão administrativa e financeira do contrato.

10.6 Serão designados, como Comissão de fiscalização do Contrato, 3 (três) servidores para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” de que trata o Art. 67 da Lei Federal 8.666/93.

10.7 Os serviços serão executados exclusivamente no âmbito das atividades objeto da presente contratação, não podendo o profissional ser deslocado, em hipótese alguma, para exercer função diversa daquela prevista.

10.8 A CONTRATADA deverá planejar a sua rotina diária de trabalho com base nas informações e solicitações encaminhadas pelo Fiscal do Contrato, cuidando para que os serviços sejam prestados dentro de padrões de excelência sob os aspectos da organização, eficiência, qualidade e economicidade, submetendo-se estes ao crivo e avaliação permanentes do Gestor do Contrato, sem prejuízo do gerenciamento que deve ser exercido pela CONTRATADA.

10.9 No caso de pedido de substituição de um funcionário, a CONTRATADA tem 15 (quinze) dias úteis para executar a substituição. No caso da não substituição dos profissionais originalmente alocados neste contrato, ou, ainda,

no caso de atraso na substituição, mesmo que estes fatos não venham a implicar prejuízo do serviço não ficará a CONTRATADA isenta do desconto integral do dia não trabalhado ou de sua proporcionalidade homem/dia, na respectiva fatura, assim como as devidas multas previstas no item 16.2.1, tabela 2 ref. 2.6 neste termo de referência.

10.10 É inerente aos serviços contemplados neste Termo de Referência a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade, caracterizando a relação de emprego entre os profissionais e a empresa a ser CONTRATADA. Deste modo, fica impedida pela Administração Pública a participação de Cooperativas para prestação destes serviços terceirizados, conforme o Termo de Conciliação entre o Ministério Público do Trabalho e Advocacia Geral da União.

10.11 Os empregados designados para a execução dos serviços terceirizados ficarão subordinados à CONTRATADA, devendo cumprir suas ordens, dar-lhes satisfação dos serviços executados, serem por ela fiscalizados e controlados.

10.12 Os empregados designados pela CONTRATADA serão substituídos quando das férias, licenças ou outros motivos. O serviço será contratado em caráter contínuo, independente de faltas, justificadas ou não, e férias. Em caso de falta ou não substituição do funcionário, por qualquer que seja o motivo inclusive férias, a CONTRATADA sofrerá desconto conforme previsto neste Termo de Referência.

10.13 Os empregados designados pela CONTRATADA para a execução dos serviços terceirizados contratados deverão prestar os serviços de acordo com suas especificações, observar as normas internas da repartição e do serviço público, tratar com urbanidade e polidez o público em geral e os servidores.

10.14 Cabe à CONTRATADA responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas, consultores e gestores do quadro da CONTRATADA, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste Termo de Referência ou no uso dos acessos,

informações ou privilégios obtidos em função das atividades por estes executadas.

10.15 Cabe à CONTRATADA comunicar o RIOPREVIDÊNCIA, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste Termo de Referência, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

11.DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1 A gestão do contrato será efetuada por um conjunto de indicadores e métricas que estabeleçam e mensuram os níveis de qualidade, de desempenho e de disponibilidade dos serviços da CONTRATADA. Este conjunto de indicadores forma o Acordo de Nível de Serviço - SLA, o qual deve ser cumprido pela CONTRATADA. Este acordo tem por objetivo garantir a qualidade dos serviços prestados.

11.2 O RIOPREVIDÊNCIA considerará como “período de implantação” e ajustes técnicos/administrativos dos serviços objetos da licitação, até os primeiros 60 (sessenta) dias de contrato. A CONTRATADA tem até o final desse período para se adequar às métricas definidas neste termo de referência.

11.3 Após o “período de implantação”, a CONTRATADA terá 10 (dez) dias para apresentar uma proposta para repactuar as métricas desse termo de referência, que será analisada e aprovada pelo RIOPREVIDÊNCIA pelo prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data de entrega da proposta de repactuação. Após o parecer do RIOPREVIDÊNCIA finalmente valerão as métricas acordadas.

11.4 Se, após o “período de implantação” não for apresentada nenhuma proposta de repactuação ou se não houver consenso na decisão de repactuação das métricas, valerão as métricas definidas neste termo de referência.

11.5 Os valores das métricas referentes ao mês encerrado deverão constar do relatório mensal de serviços a ser apresentado pela CONTRATADA.

11.6 As metas de indicadores estabelecidos neste modelo poderão, mediante acordo entre o RIOPREVIDÊNCIA e a CONTRATADA, ser alteradas, sempre objetivando a otimização dos recursos e melhoria contínua dos serviços.

11.7 Apresentamos, a seguir, os tipos de serviços contemplados por este Acordo de Nível de Serviço, a serem prestados pela CONTRATADA cujas métricas sendo permanentemente avaliadas pelo RIOPREVIDÊNCIA:

I. ATENDIMENTO

1. Os empregados designados pela CONTRATADA serão substituídos pela mesma quando das faltas, férias, licenças ou outros motivos. O serviço será contratado em caráter contínuo, independente de faltas, justificadas ou não, e férias. Em caso de não substituição a CONTRATADA sofrerá desconto integral do dia não trabalhado.
2. Em caso de o empregado da CONTRATADA chegar atrasado num período superior a 60 minutos do horário programado de sua jornada, a CONTRATADA sofrerá desconto do dia não trabalhado na proporcionalidade hora homem/dia.
3. No caso de pedido de substituição de um funcionário pelo RIOPREVIDÊNCIA, a CONTRATADA terá 15 (quinze) dias úteis para executar a substituição. Em caso de não substituição a CONTRATADA sofrerá desconto integral do dia não.
4. A taxa de abandono do serviço de TELEATENDIMENTO não deverá ultrapassar, injustificavelmente, o percentual mensal de 5% (cinco por cento). Caso tal limite não seja atingido a CONTRATADA deverá apresentar um estudo demonstrando quais motivos que impediram de alcançar a meta e as sugestões de ações para o retorno dela. Neste caso, entende-se como taxa de abandono o quociente do número de ligações

- atendidas dividido pelo número total de ligações recebidas, descartando as ligações que tiveram o tempo de espera inferior a 10 segundos.
5. A taxa de abandono do serviço de CHAT ONLINE não deverá ultrapassar, injustificavelmente, o percentual mensal de 5% (cinco por cento). Caso tal limite não seja atingido a CONTRATADA deverá apresentar um estudo demonstrando quais motivos que impediram de alcançar a meta e as sugestões de ações para o retorno dela. Neste caso, entende-se como taxa de abandono o quociente do número de chamados atendidos dividido pelo número total de chamados recebidos, descartando as ligações que tiveram o tempo de espera inferior a 30 segundos.
 6. O tempo de resposta do serviço FALE CONOSCO não deverá ultrapassar, injustificavelmente, o prazo de 72 (setenta duas) horas úteis. Caso tal prazo não seja atingido a CONTRATADA deverá apresentar um estudo demonstrando quais motivos que impediram de alcançar o prazo e as sugestões de ações para o retorno dele.
 7. É vedada a utilização das dependências do RIOPREVIDÊNCIA para fins diversos do objeto do contrato pela CONTRATADA.
 8. É vedada a retirar empregados ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência do RIOPREVIDÊNCIA, pela CONTRATADA.

II. MOBILIÁRIO

1. O mobiliário que apresentar condição inapropriada para o uso, ou estar fora do previsto pela NR17 deverá ser substituído em até 72 (setenta e duas horas).
2. O estoque mínimo de headset deverá ser repostado em até 72 (setenta e duas horas) e que em momento algum a operação fique prejudicada.

III. SOLUÇÃO OMINACHANEL

1. Qualquer problema sistêmico que cause mal funcionamento ou suspensão do serviço de qualquer um dos canais de atendimento da solução ominachanel deverá ser comunicado ao RIOPREVIDÊNCIA em prazo não superior a 15 (quinze) minutos, a partir de constatado o problema.
2. Qualquer problema sistêmico que cause mal funcionamento ou suspensão do serviço de qualquer um dos canais de atendimento da solução ominachanel deverá ter sua resolução para retorno à normalidade das atividades do SAC em até 48 (quarenta e oito) horas.
3. Qualquer alteração do script, da URA ou suspensão do atendimento de algum canal a pedido do RIOPREVIDÊNCIA deverá ser realizado em um prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas.

12.DO PAGAMENTO

12.1 A prestação do serviço será faturada após a publicação do extrato do contrato no DOERJ, mediante apresentação da Nota Fiscal, contendo os serviços executados no período.

12.2 O valor total do contrato deverá ser pago em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais e sucessivas.

12.3 O valor a ser pago mensalmente do contrato será referente a quantidade efetivamente utilizada na operação, de acordo com a demanda e respeitando os quantitativos mínimos e máximos mencionados nos itens 7b, 7c e 7.14.4.

12.4 O valor referente ao aumento de demanda de operadores, supervisores, monitores, mobiliário e licenças, respeitando o quantitativo expresso no item 8b e 8c e 8.14.4 somente poderão ser faturados pela CONTRATADA após a autorização efetiva do RIOPREVIDÊNCIA. Ressalta-se que a

CONTRATADA apenas fará jus ao valor proporcional ao período efetivamente utilizado.

13. GARANTIA CONTRATUAL

13.1 A garantia do contrato será de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

14. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

14.1 Por FISCALIZAÇÃO entende-se a atividade exercida de modo sistemático pela CONTRATANTE e seus prepostos, objetivando a verificação do cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.

14.2 A CONTRATANTE manterá desde o início dos serviços, a seu critério exclusivo, uma equipe de FISCALIZAÇÃO constituída por profissionais habilitados necessários ao acompanhamento e controle dos trabalhos.

14.3 A CONTRATADA deverá facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da FISCALIZAÇÃO, permitindo o acesso aos serviços em execução, bem como atendendo prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas.

14.4 Todos os atos e instruções emanados ou emitidos pela FISCALIZAÇÃO serão considerados como se fossem praticados pela CONTRATANTE.

14.5 A atuação ou a eventual omissão da FISCALIZAÇÃO durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.

14.6 O Fiscal do Contrato se reserva ao direito de rejeitar qualquer profissional da CONTRATADA que não esteja correspondendo ao desempenho das tarefas definidas nas atribuições de sua categoria, e, principalmente, quando se verifique continuidade de falhas que coloque em risco à segurança operacional,

se não a do próprio operador (Lei de Segurança e Medicina do Trabalho), comunicando o fato à CONTRATADA para as devidas providências.

14.7 O Fiscal do Contrato exercerá a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados, atentando principalmente para as normas e procedimentos de segurança dos profissionais envolvidos nesta contratação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de gerenciar, através de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades.

14.8 O Fiscal do Contrato encaminhará ao Gestor do Contrato, juntamente com a fatura devidamente atestada, uma nota técnica, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da CONTRATADA no que tange aos serviços prestados, assim como as faltas no período a fim de que seja efetuado o devido desconto, de acordo com este termo de referência.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1 A CONTRATADA deverá capacitar todos os operadores do SAC na solução Omnichannel, assim como todos servidores indicados pelo RIOPREVIDÊNCIA.

15.2 A CONTRATADA obriga-se a manter, permanentemente, o contingente laborativa na quantidade necessária para o atingimento das metas propostas pelo RIOPREVIDÊNCIA e por este Termo de Referência, dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

15.3 A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previsto neste documento, sem interrupção, incluindo uma equipe de reserva para cobrir eventuais faltas, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados.

15.4 A equipe de reserva para substituição em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Atendentes, Supervisor e Assistente de Qualidade, será de responsabilidade da CONTRATADA.

15.5 Os empregados da CONTRATADA não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o RIOPREVIDÊNCIA, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

15.6 A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e a pontualidade destes, garantindo a presença de pessoal suficiente para o cumprimento dos serviços de acordo com os parâmetros definidos neste Termo de Referência.

15.7 A CONTRATADA, quando da seleção de seus profissionais, deverá atentar para o nível do perfil profissiográfico estabelecido neste Termo de Referência, de modo a resguardar a qualidade dos serviços a serem prestados.

15.8 A CONTRATADA fornecerá crachá de identificação, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral e a fotografia.

15.9 A CONTRATADA fornecerá aos seus operadores uniforme composto de camisa polo e casaco, ambos com o logo da empresa.

15.10 A CONTRATADA será responsável pela boa apresentação de seus profissionais que deverão zelar pela conservação do mobiliário, máquinas e equipamentos, colocados à disposição para execução dos serviços pelo RIOPREVIDÊNCIA.

15.11 A CONTRATADA se responsabilizará pela manutenção dos locais de trabalho em perfeita higiene, durante a execução e ao término dos serviços.

15.12 Não é permitido fazer lanches na estação de trabalho. Os funcionários deverão fazer seus lanches e refeições em local apropriado e nos horários determinados. Poderão utilizar as dependências do RIOPREVIDÊNCIA destinadas a este fim.

15.13 A CONTRATADA deverá estar ciente de que quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato serão feitos sempre por escrito, não sendo consideradas quaisquer alegações com fundamento em ordens ou declarações verbais.

15.14 A CONTRATADA prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo RIOPREVIDÊNCIA, sempre por escrito, cujas reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual se obriga prontamente a atender.

15.15 A CONTRATADA deverá atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção sem ônus para o RIOPREVIDÊNCIA.

15.16 A CONTRATADA deverá facilitar as ações do Fiscal e do Gestor do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, atendendo prontamente às observações e às exigências por eles apresentadas.

15.17 A CONTRATADA, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no termo de referência.

15.18 A CONTRATADA indicará como preposto um supervisor da operação, como responsável pelo gerenciamento dos serviços, autorizado a tratar com o RIOPREVIDÊNCIA a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato.

15.19 A CONTRATADA cumprirá e fará cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares do RIOPREVIDÊNCIA, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes, sem quaisquer ônus para o RIOPREVIDÊNCIA.

15.20 A CONTRATADA se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados ao RIOPREVIDÊNCIA.

15.21 A CONTRATADA responderá objetivamente pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor quaisquer desvios, desperdícios, perdas ou danos que venham a ocorrer.

15.22 A CONTRATADA se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação: Jurídica, Fiscal, Técnica e Econômico - Financeira da empresa, assim como pela atualização da formação de seus profissionais; quer através da divulgação de periódicos, quer através de palestras ou reuniões, que visem contribuir com o aprimoramento da execução deste objeto, sem qualquer ônus para o RIOPREVIDÊNCIA.

15.23 A CONTRATADA cumprirá a legislação trabalhista, previdenciária e social, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário e demais benefícios no prazo da lei.

15.24 A CONTRATADA deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, em caso de eventual ocorrência de acidente de trabalho, providenciando as medidas que se fizerem necessárias, em tempo hábil, assim como, comunicando a ocorrência ao Gestor do Contrato.

15.25 A CONTRATADA assumirá, como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução das obrigações deste Termo de Referência, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar o dano, nos termos no Código de Defesa do Consumidor.

15.26 A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação, sem a devida concordância por escrito do RIOPREVIDÊNCIA.

15.27 A CONTRATADA deverá recompor o valor da garantia contratual sempre que a anterior vença ou tenha o seu valor reduzido em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou ainda sempre que ocorrer modificação no valor do contrato, durante a sua vigência.

15.28 À CONTRATADA serão vedados, sob pena de rescisão do contrato e aplicação de qualquer outra penalidade cabível, a divulgação e o fornecimento de dados e informações referentes aos serviços objeto do contrato.

15.29 A CONTRATADA preservará o RIOPREVIDÊNCIA, mantendo-o salvo de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, decorrentes de sua ação.

15.30 A CONTRATADA não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do RIOPREVIDÊNCIA.

15.31 A CONTRATADA deverá comprovar sua adesão ao sistema de Banco de Horas, de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho a qual estará vinculada e respeitando a NR-17.

15.32 A CONTRATADA deverá executar serviços de alta qualidade, de modo a atender as exigências do RIOPREVIDÊNCIA, utilizando profissionais próprios, especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução deste contrato, com ênfase na constitucional, tributária, civil, previdenciária e trabalhista, na segurança e higiene do trabalho.

15.33 Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16. DAS OBRIGAÇÕES DO RIOPREVIDÊNCIA

16.1 Permitir o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências do RIOPREVIDÊNCIA, relacionados com a execução do contrato, desde que estejam devidamente identificados.

16.2 Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo Fiscal do Contrato e visados pelo Gestor do Contrato, de acordo com a norma de contratação.

16.3 É responsabilidade do RIOPREVIDÊNCIA o custo da conta telefônica do call center, incluindo o serviço do 0800.

16.4 É responsabilidade do RIOPREVIDÊNCIA a disponibilização de computadores, cabeamento e infraestrutura de telefonia, cabendo à CONTRATADA a disponibilização dos telefones, headsets dos operadores e solução Ominachanel.

17.DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E OUTRAS PENALIDADES

17.1 SANÇÕES GERAIS

17.1.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto dessa licitação, assim como a não observância dos itens 11 e 15 desse Termo de Referência, o RIOPREVIDÊNCIA poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa de 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, caso os serviços sejam prestados em desconformidade com as demais condições avençadas, limitada a incidência a dez dias, independentemente das demais sanções cabíveis. Após o 10º (décimo) dia e a critério da ADMINISTRAÇÃO, no caso de atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

§ 1º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

§ 2º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 3º A sanção estabelecida no inciso IV deste artigo é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

17.1.2 Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas no item 1 desta Seção, e nos incisos III e IV, do art. 87, da Lei nº 8.666/93 bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro (DOERJ).

18. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS

18.1 Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do menor preço global, observadas as especificações técnicas definidas no Edital.

19. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

19.1 O certame licitatório será realizado na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo menor preço global, em conformidade com a Lei Federal nº 10.520/02 e a Resolução SEPLAG n.º 429/2011.

20. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

20.1 Adotar-se-á como critério de aceitabilidade o do preço máximo estimado, desclassificando-se as propostas cujos preços o excedam, ou aqueles que seja manifestamente inexequível.

21. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

21.1 No presente caso, contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center, haverá mão de obra residente alocada no Rioprevidência, com indicação expressa de qualificação técnica e estabelecimento de valor mínimo de verba salarial ao profissional, configurando, portanto, mão de obra residente. Esta, por sua vez possui o caráter de subordinação, elemento que não é adequado ao regime de cooperativa, haja vista que tal regime se caracteriza pela ausência de subordinação e pela autonomia dos trabalhadores cooperados. Dessa forma não será admitida a participação de cooperativas na presente licitação.

22. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

22.1 A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio se justifica na medida em que nas contratações de serviço ou aquisição sem complexidade é bastante comum a participação de empresas de pequeno e médio porte, as quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio. Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei nº 8.666/93, que em seu artigo 33 que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas. Logo, não será permitido a participação de empresas em consórcio, pois esta aquisição não possui grande complexidade, e é bastante comum a participação de empresas de pequeno e médio porte.

23.DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

23.1 Os recursos necessários à realização do objeto do presente Termo de Referência correrão à conta do RIOPREVIDÊNCIA e estarão vinculados à seguinte dotação orçamentária:

Programa de Trabalho: 09.122.0002.2016

Natureza da Despesa: 33903938

24. DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1 A remuneração dos operadores não poderá ser inferior ao piso da categoria definido no art. 1º, VI, da lei estadual 6.702/2014. Esta determinação visa reduzir a alta rotatividade, comum a este tipo de mercado, o longo treinamento para habilitar um operador na função no Call Center do RIOPREVIDÊNCIA e a contratação de operadores mais qualificados.

24.2 A CONTRATADA deverá cumprir com todas as obrigações legais, inclusive a estabelecida pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho, não imputando nenhuma responsabilidade ao RIOPREVIDÊNCIA.

24.3 Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preço manifestamente inexequível e as que não atenderem às exigências do ato convocatório



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

ANEXO XII

INSTRUÇÃO PARA INSCRIÇÃO DAS PROPOSTAS NO SIGA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2021 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, GESTÃO DE CONTATOS MULTICANAIS (TELEFONE, E-MAIL, CHAT, FALE CONOSCO, ATENDIMENTO VIRTUAL, REDES SOCIAIS, WHATSAPP), APOIO AO ATENDIMENTO VIRTUAL, PLANEJAMENTO, DIMENSIONAMENTO, MONITORIA DE QUALIDADE, DISPONIBILIZANDO AINDA SOLUÇÃO OMINACHANEL, MOBILIÁRIO PARA AS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, PESSOAL, TREINAMENTO NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NO AMBIENTE DO FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – RIOPREVIDÊNCIA.

SENHORES LICITANTES, SEGUEM NA TABELA ABAIXO, AS INSTRUÇÕES PARA O LANÇAMENTO DAS PROPOSTA DE PREÇOS NO SIGA:

ID SIGA	ITEM	QUANTIDADE	FORMA DE LANÇAMENTO NO SIGA
166845	SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER,DESCRICAÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTACAO DE SERVIÇO RELACIONADO A ATIVIDADE DE OPERADOR DE ATENDIMENTO RECEPTIVO / TELEMARKETING CÓDIGO DO ITEM: 0310.001.0009 (ID - 166845)	38	DEVERÁ SER LANÇADO NO SISTEMA O RESULTADO DA VALOR UNITÁRIO DO OPERADOR, MULTIPLICADO POR 24 (MESES DE CONTRATAÇÃO) E O SISTEMA AUTOMATICAMENTE, MULTIPLICARÁ PELO QUANTITATIVO DE 38
166846	SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER,DESCRICAÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTACAO DE SERVIÇO RELACIONADO A ATIVIDADE DE MONITORES DE ATENDIMENTO RECEPTIVO / TELEMARKETING CÓDIGO DO ITEM: 0310.001.0010 (ID - 166846)	2	DEVERÁ SER LANÇADO NO SISTEMA O RESULTADO DA VALOR UNITÁRIO DO MONITOR, MULTIPLICADO POR 24 (MESES DE CONTRATAÇÃO) E O SISTEMA AUTOMATICAMENTE, MULTIPLICARÁ PELO QUANTITATIVO DE 02
166847	SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER,DESCRICAÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTACAO DE SERVIÇO RELACIONADO A ATIVIDADE DE SUPERVISORES DE ATENDIMENTO RECEPTIVO / TELEMARKETING CÓDIGO DO ITEM: 0310.001.0011 (ID - 166847)	3	DEVERÁ SER LANÇADO NO SISTEMA O RESULTADO DA VALOR UNITÁRIO DO SUPERVISOR, MULTIPLICADO POR 24 (MESES DE CONTRATAÇÃO) E O SISTEMA AUTOMATICAMENTE, MULTIPLICARÁ PELO QUANTITATIVO DE 03

166796	SERVICO DE ATENDIMENTO AO PUBLICO, TIPO SERVICO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM PRESTACAO DE SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA O PUBLICO COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA ADEQUADA PARA O ATENDIMENTO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: N/A CÓDIGO DO ITEM: 0310.002.0002 (ID - 166796)	1	DEVERÁ SER LANÇADO NO SISTEMA O VALOR TOTAL PARA OS 24 MESES DE CONTRATAÇÃO
149104	OUTROS SERVIÇOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO, DESCRICAO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE GESTAO INTEGRADA, TIPO SERVIÇO: IMPLANTACAO, OPERACAO E GESTAO DE SOLUCAO INTEGRADA MULTICANAL, ORIGEM: PESSOA JURIDICA CÓDIGO DO ITEM: 0216.003.0024 (ID - 149104)	50	DEVERÁ SER LANÇADO NO SISTEMA O RESULTADO DA VALOR UNITÁRIO DA LICENÇA MULTIPLICADO POR 24 (MESES DE CONTRATAÇÃO) E O SISTEMA AUTOMATICAMENTE, MULTIPLICARÁ PELO QUANTITATIVO DE 50