

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA

(Prestação de serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão-de-obra)

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ
(Processo Administrativo n.º 50300.018290/2022-55)

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voice – Chamada de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em atendimento às necessidades da Ouvidoria da ANTAQ/Sede. Além dos licenciamentos necessários ao pleno funcionamento das soluções, o objeto deverá conter treinamento para operacionalização do sistema, bem como execução de serviços de planejamento, implantação e testes, com garantia de atualizações de segurança, novas versões do produto e suporte técnico da solução no ambiente da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ.

1.2. Conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Un. de Medida	Qty	CATSER	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de Solução Tecnológica , sendo serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.	Unidade	12x	20605	R\$3.200,00	R\$38.400,00

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de serviços Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo Omnichannel.

1.4. **Os quantitativos são os discriminados de forma a prover a capacidade de atendimento simultâneo para até 4 (quatro) atendentes conforme o fluxo de atendimento aumentou devido as ligações, atendimento via whatsapp, e-mail institucional e a plataforma Fala.BR**

- 1.5. Em 2022, foram recepcionadas 1.192 (mil centos e noventa e duas) demandas pela Ouvidoria, no ano 2021, 748 (setecentos e quarenta e oito) demandas e no ano de 2020, 924 (novecentos e vinte e quatro) demandas.
- 1.6. A Ouvidoria deu início no dia 1º de dezembro de 2021 aos atendimentos via WhatsApp QR Code que realizou 10 atendimentos, ao longo da utilização da ferramenta, constatou que com as novas formas de atendimento os fluxos de demandas cresciam.
- 1.7. Em 2022, a Ouvidoria realizou 543 (quinhentos e quarenta e três) atendimentos por meio do aplicativo via WhatsApp.
- 1.8. Os dados apresentados evidenciam que com a nova forma de canal de atendimento apresentou grandes resultados, tendo em vista que através da ferramenta, o usuário pôde entrar em contato com a Ouvidoria de qualquer localidade e em qualquer momento, desde que tivesse acesso à internet, tornando menos burocrático.
- 1.9. Diante dos dados apresentados, a Ouvidoria tem grandes expectativas com a automatização (implementação do Omnichannel) que no futuro a Ouvidoria da Antaq alcançará a maestria em atendimento, conseqüentemente, elevar a agência a uma posição de destaque e excelência na prestação de serviços públicos à sociedade.
- 1.10. Com a nova tecnologia o público terá respostas rápidas, com conteúdo efetivo e satisfatório.
- 1.11. Visto isso a necessidade de implementação de novos recursos respalda a prestação de serviço com excelência e qualidade técnica em tempo ágil.
- 1.12. Outrossim o quantitativo sobre o atendimento as demandas foram elevadas por conta do novo meio de comunicação.

Em 2022 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de 1192 (mil cento e noventa e duas) demandas, sendo que 932 (novecentas e trinta e duas) demandas foram cadastradas na Plataforma Fala.BR. Deste total, 814 (oitocentas e quatorze) foram respondidas e 102 (cento e duas) arquivadas, em sua maioria por duplicidade.



Demandas Ouvidoria

Ano - 2020

Demandas Recepcionadas - 924

Média de tempo de Resposta - 6 dias

Ano - 2021

Demandas Recepcionadas - 748

Média de tempo de Resposta - 9 dias

Ano - 2022

Demandas Recepcionadas - 1192

Média de tempo de Resposta - 8,38 dias

Gráfico 1 – Referente às demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2022.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade
1	Solução para Central de Atendimento ao público do tipo Ominichannel	Unidade	1
2	Licenças para atendimento por voz	Unidade	4
3	Licença de supervisão	Unidade	1
4	Licença de relatórios e históricos de atendimentos	Unidade	1
5	Licenças de gravação	Unidade	4
6	Licenças de WebRTC	Unidade	4
7	Interfaces em Web Browser	Unidade	4
8	URA com licenciamento de sessões	Unidade	1
9	Solução de monitoração autônoma do serviço	Unidade	1

1.13.O prazo de vigência do contrato é de 12 (meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

2. ORIGEM DE RECURSOS FINANCEIROS

- 1) **A despesas com o pagamento do referido objeto será custeada com recursos próprios da ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários.**

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A evolução tecnológica e a necessidade de estabelecer novos processos de relacionamento com o cidadão apontam a necessidade de aperfeiçoarmos os serviços prestados pela Ouvidoria da ANTAQ/Sede, aproximando-os dos cidadãos.
- 3.2. **A presente contratação adotará como regime de modalidade MENOR PREÇO GLOBAL.**
- 3.3. **Conclui-se que esses critérios, embora comportando várias combinações, objetivam, basicamente, a busca da proposta mais vantajosa por meio de cotação de preço, pois para a Ouvidoria da ANTAQ será mais vantajoso por meio do MENOR PREÇO GLOBAL, as licitações do tipo “menor preço” são as mais comuns, sendo que por meio delas o fator preponderante para a escolha da proposta mais vantajosa será o preço. Portanto, o julgamento dar-se-á pelo menor valor ofertado, desde que atendidas às exigências do edital.**

- 3.4. A seleção do critério de julgamento pelo menor preço não será um ato discricionário do administrador e deverá ser preferencialmente adotado em licitações cujo objeto se apresente de forma mais simples, sem maiores complexidades técnicas, e que permitam um julgamento igualitário entre as propostas.
- 3.5. O valor global para a aquisição foi apurado através de pesquisa de mercado e a proposta comercial da Empresa E2NET- Tecnologia e Negócios inscrita sob o nº CNPJ 37.663.264/0001-35, é a de menor valor e com maiores recursos tecnológicos, atende as necessidades da Antaq – Ouvidoria , conforme orçamentos em anexo, sendo o valor para a aquisição ora discriminada R\$ R\$ 38.400,00 (trinta e oito mil e quatrocentos reais), sendo o custo de 12x parcelas mensais de R\$3.200,00 (três mil e duzentos reais), para prestação da locação do software ora discriminados.
- 3.6. Para tal é necessário investir em uma solução tecnológica, que promova serviços de atendimento ao cidadão, através de uma plataforma de relacionamento centralizada, OMNICHANNEL, onde o cidadão possa ter distintos canais para interagir com o poder público (web, telefônico, terminais de autoatendimento e dispositivos móveis), mantendo todo o registro das informações e disponibilizando-as em tempo real.
- 3.7. Com a finalidade de economia aliada à automação dos serviços, a Ouvidoria da ANTAQ constatou, que pode reduzir os custos buscando aplicar novas tecnologias, tendo como resultado um melhor atendimento aos usuários, atender maior número de ligações que o contrato atual suporta e fazer gestão eficaz dos serviços prestados buscando maior alcance e economia dos mesmos.
- 3.8. A Solução Omnichannel permite tratar mais de uma solicitação simultaneamente, através de um número único direcionando os serviços a diversos atendimentos, agilizando a recepção e resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Ouvidoria da ANTAQ em um único contato. Além de facilitar o atendimento simultâneo, permite a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente, com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário logo após o encerramento do atendimento.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

- 4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 4.2. O ambiente de Contact Center Omnichannel deve ser estruturado sob plataforma única (all-in-one) 100% Web, incluindo o softphone e módulos de gestão e administração, não sendo necessário instalar nada além do navegador que suporte à tecnologia WEB-RTC integrado ao sistema de comunicação IP e DAC de modo que permita a agregação de novos recursos através da adição de módulos ou integração através do uso de recursos nativos e de protocolos abertos, permitindo a criação de fluxos de atendimento para aplicações de negócio.
- 4.3. Os componentes da plataforma de Contact Center Omnichannel, incluindo, Sistema de Comunicação IP (PABX IP), Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Unidade de Respostas Audível (URA), Softwares de Agentes, Gestão de Supervisão e Monitoria de Qualidade disponibilizados pelo mesmo fabricante.
- 4.4. A plataforma deverá emitir, em uma única interface, a criação e o gerenciamento de diferentes perfis de agentes os quais admitirão informações relativas a:
- Canais em que o agente está habilitado a atender;
 - Especialidades do agente em produtos / serviços / perfis de clientes;

- **Habilidades pessoais:**

Critérios para a atribuição de atendimentos simultâneos

4.5. **A solução de Contact Center Omnichannel é um 'Contact Center' em nuvem (baseado em software) que oferece experiências perfeitas aos usuários em todos os pontos de contato.**

4.6. **Com a finalidade de economia aliada a automação dos serviços, a Ouvidoria da ANTAQ constatou que pode reduzir os custos buscando aplicar novas tecnologias, tendo como resultado um melhor atendimento aos usuários, atender maior número de ligações que o contrato atual suporta e fazer gestão eficaz dos serviços prestados buscando maior alcance e economia dos mesmos.**

4.7. **A solução Ominichannel permite tratar mais de uma solicitação simultaneamente, através de um número único direcionando os serviços a diversos atendimentos, agilizando a recepção e resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Ouvidoria da ANTAQ em um único contato. Além de facilitar o atendimento simultâneo, permite a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente, com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário logo após o encerramento do atendimento.**

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 5.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. Trata-se de serviço de comunicação em múltiplos canais, que combina características particulares de cada um visando a construção de uma experiência única para o cidadão. Com o Omnichannel, o cidadão pode utilizar vários canais ao mesmo tempo e ter um fluxo integrado de atendimento. O prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e móveis de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (Contact Center) é de responsabilidade da ANTAQ que realizará a contratação de empresa de telecomunicações especializada. O 0800-644-5001 é de titularidade da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ e será disponibilizado para realização do serviço da ouvidoria.

6.1.1. serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

- 6.1.2. Possuir interface em português (Brasil)
- 6.1.3. Permitir integração de novas tecnologias como o WhatsApp Business API
- 6.1.4. Considerar um pacote de 1.000 interações receptivas por mês
- 6.1.5. Considerar um pacote de 1.000 interações ativas por mês
- 6.1.6. A solução é para um número (de broker) de telefone
- 6.1.7. A solução receberá todas as interações em modo omnichannel (voz, chat, e-mail, whatsapp etc.) e fará a distribuição aos clientes finais de forma transparente. Todas as automações são consideradas com base nas especificações técnicas expressas pela equipe de arquitetura da operadora após reuniões com o cliente
- 6.1.8. Fornecimento da Plataforma em nuvem assim como toda a infraestrutura relacionada será responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.1.9. Suporte técnico em período integral, 24 horas por dia, durante a semana, com atendimento em caso de falhas.
- 6.1.10. Deve possuir interface de atendimento unificada suportando todos os canais de atendimento do Contact Center Omnichannel;
- 6.1.11. Permitir quando aplicável a criação de regras de roteamento e priorização para interações Omnichannel incluindo todos os canais suportados pelas plataformas, no mínimo pelos critérios de:
- Habilidade dos colaboradores;
 - Identificação e categoria do cliente;
 - Horário de atendimento;
 - Número de agente disponíveis;
 - Número de agentes logados;
 - Tempo de espera em fila;
 - Nível de serviço;
 - Gerar número de protocolo de atendimento
- 6.1.12. Deve possuir base de conhecimento e suportar seu uso integrado ao atendimento, tal como fonte para envio de E-mail, FAQs para chat etc.
- 6.1.13. Deve permitir que qualquer interação Omnichannel suportado pela plataforma e encaminhada a um agente retorne para a fila de atendimento caso não seja atendida pelo agente em determinado número de chamadas ou tempo decorrido, deve permitir ainda que o agente encaminhe uma interação novamente a fila de atendimento.
- 6.1.14. Os canais de atendimento de Voz, e-mail, Chat, devem:
- a) Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente;
 - b) Quando o agente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao agente livre ou fila de atendimento mais bem qualificado conforme regras de roteamento;
 - c) Deve permitir que uma interação seja roteada para um agente específico ou fila de atendimento para um agente específico, caso esse agente esteja disponível.

6.1.15. Deve permitir a exibição de informações estatísticas de atendimento incluindo no mínimo, tempo de espera estimado e tempo médio de atendimento na interface de atendimento;

6.1.16. Deve permitir que ao término do atendimento que as chamadas (clientes) sejam encaminhadas incondicionalmente a pesquisa de satisfação restrita ao canal de voz. A pesquisa deva conter 5 opções de atribuições numéricas.

6.1.17. Escolha de satisfação de 1 a 5 pelos canais chat, Whatsapp e telefone

6.1.18. Deve permitir a configuração de regras de retorno da chamada encaminhada a um agente de modo que se não atendida após determinado número de toques a chamada possa retornar à fila de atendimento específica, permitindo que seja atribuído à esta chamada prioridade no atendimento;

6.1.19. O discador terá a capacidade de registrar:

- O número discado;
- Data e hora da discagem;
- O resultado da discagem;
- Caso a discagem tenha êxito (a chamada foi atendida por um ser humano), o registro do êxito, data e hora do início da chamada;
- Fazer a transferência da ligação para agente de atendimento humano, quando necessário;
- Caso a interação chegue ao final, registro do êxito da interação;
- Duração da chamada.

6.1.20. SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP EM NUVEM

(a) Toda Plataforma Multisserviços deve ser disponibilizada na nuvem, em datacenter qualificado.

6.1.21. BACKUP NA NUVEM

- a) A CONTRATADA realizará backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no seu próprio "storage", independentemente de qualquer mudança ocorrida na plataforma, sem ocasionar interrupção dos serviços.
- b) A CONTRATADA realizará backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no seu próprio "storage", independentemente de qualquer mudança ocorrida na plataforma, sem ocasionar interrupção dos serviços.
- c) Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados gravados à CONTRATANTE, através de backup em mídia eletrônica. Não serão aceitas mídias removíveis
- d) Após o término do contrato, a CONTRATADA não poderá manter nenhum registro de dados dos atendimentos da CONTRATANTE e/ou seus clientes.

6.1.22. CANAL DE ATENDIMENTO CHAT-BOT

- a) A Plataforma de Atendimento Omnichannel deverá contemplar uma aplicação própria de ChatBot para automatizar o processo de comunicação entre o Sistema CONTRATANTE e os seus clientes, através do canal de chat, integrado as seguintes mídias:
 - WhatsApp;
 - Site (página web) do Sistema CONTRATANTE;
 - Formulário WEB no site do Sistema CONTRATANTE;
- b) A aplicação de ChatBot deverá operar de forma integrada a Plataforma de Atendimento Omnichannel fazendo a validação dos dados cadastrados dos

clientes com a lista de perguntas e respostas existentes em seu banco de dados;

- c) A CONTRATADA deverá construir a curadoria das perguntas e respostas do ChatBot do Sistema CONTRATANTE tomando como base as informações passadas pelo próprio Sistema CONTRATANTE para que sejam montados os caminhos nos fluxos das perguntas e das respostas;
- d) A ferramenta de ChatBot deverá ser do mesmo fabricante da solução de comunicações unificadas;
- e) A ferramenta de ChatBot deverá ter a opção de respostas mais aprimoradas a cada interação com os clientes do Sistema CONTRATANTE, em tempo real, com registro das respostas para futuras análises e melhoria contínua do processo de atendimento;
- f) A aplicação de ChatBot deverá ter um contato ativo com o armazenamento de todas as interações em uma única conversa nos diferentes canais propostos. A substituição das respostas automáticas e o atendimento humano instantaneamente e sem percepção aos usuários externos (clientes). O atendente deverá conseguir visualizar todo o histórico da conversa entre o usuário e a ferramenta de ChatBot;
- g) A ferramenta de ChatBot deverá ter um contato passivo com a capacidade de tirar dúvidas em tempo real, integrar diálogos recentes e sentenças mencionadas dentro de um mesmo diálogo para objetivar a resposta, enviar e receber mensagens;
- h) A aplicação de ChatBot deverá ter a funcionalidade de trocar mensagens de texto com os usuários externos (clientes), através das mídias integradas, bem como deverá ser possível que haja o tráfego de arquivos e mídias por ambos os lados;
- i) Deverá possuir suporte a chatbot para automação do atendimento com integração com bases de conhecimento para resolução do atendimento sem necessidade de transferência para atendimento humano;
- j) Chatbots - Suporte de inteligência artificial para atendimento nos canais escritos;
- k) Deverá estar licenciado para no mínimo 1.500 sessões abertas mês.

6.1.23. O Sistema de Comunicação IP é parte integrante da plataforma de Contact Center Omnichannel e responsável pelas facilidades de telefonia, comunicação unificada, interligação com rede pública de telefonia e sistemas de colaboração, devendo atender aos seguintes requisitos:

- a) O core da solução deverá ser instalado de forma redundante a modo de prover HA (High Availability) em data center com certificação tier 3 ou superior.

6.2. Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

6.3. Seguindo os padrões de segurança e proteção dos dados, cada usuário (seja ele atendente), deve ter um acesso único e restrito, para que a auditoria dos dados e o armazenamento de informações sigam as exigências mínimas da LGPD.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. Prestação de serviço conforme especificação e obrigações constantes neste Termo de Referência, a fim de garantir que não haja qualquer tipo de descontinuidade.

7.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar a CONTRATANTE, no prazo de até 5 (cinco) dias a pós assinatura do contrato, projeto de execução das atividades contendo a topologia e infraestrutura a ser empregada, inclusive com a solução de contingência adotada.

7.2. A execução dos serviços será iniciada 15/11/2023.

8. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

8.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

8.1.1. Os preços apresentados deverão conter todos os impostos e encargos decorrentes da prestação dos serviços desta contratação, incluindo todos os custos operacionais.

8.1.2. Caso o endereço seja alterado, a contratada deverá alterar o local de prestação do serviço para o novo endereço sem qualquer ônus para a ANTAQ.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

9.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

9.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

9.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

9.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

9.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

9.6.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

9.6.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

9.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

9.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

9.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

9.10. Permitir acesso dos funcionários da Licitante Vencedora, desde que devidamente identificados, às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto contratado, quando necessário.

9.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

9.12. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

10.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

10.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

10.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

10.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

- 10.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 10.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 10.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 10.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 10.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 10.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 10.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 10.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 10.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 10.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

10.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

10.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

10.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

10.23. **Implantar adequadamente, de maneira remota ou presencial, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz.**

10.24. **Indicar Preposto para atuar em nome da Contratada junto à ANTAQ, o qual participará, sempre que solicitado, de reuniões de acompanhamento dos serviços prestados.**

10.25. **Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.**

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

13.3. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

13.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

13.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

13.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

13.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

13.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

13.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

13.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

13.13. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

13.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

14.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto em anexo ao Edital, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

14.2. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou deixar de utilizar materiais e recursos

humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

14.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços

14.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios constantes no modelo do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) anexo ao Edital

14.4.1 Pontualidade nas visitas mensais de avaliação da operação do sistema;

14.4.2. Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante;

14.4.3. Tempo de resposta nas emergências situacionais;

14.4.4. Falha no fornecimento de imagens à distância (remotamente);

14.5. Nos termos da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

14.5.1. Não produziu os resultados acordados;

14.5.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

14.5.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

15.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

15.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

15.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

15.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

15.3.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou

única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

15.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

15.3.2. No prazo de até *10 (dez) dias corridos* a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

15.3.2.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

15.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

15.3.2.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

15.4. No prazo de até *10 (dez) dias corridos* a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

15.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

15.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

15.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

15.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

15.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

16. DO PAGAMENTO

16.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

16.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

16.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

16.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

16.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

16.5.1. o prazo de validade;

16.5.2. a data da emissão;

16.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

16.5.4. o período de prestação dos serviços;

16.5.5. o valor a pagar; e

16.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

16.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

16.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

16.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

16.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

16.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

16.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

- 16.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 16.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 16.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 16.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 16.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

17. REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da assinatura do contrato.

17.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

17.5. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

17.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.7. A Será considerado o índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA /IBGE

17.8. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços do objeto deste instrumento, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite da assinatura do contrato, poderão ser reajustados utilizando-se do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA do Ins tuto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula: $R = (I - I_0) \cdot P \text{ Io } 24.3$

17.9. 1 a cada 12 meses, a contar da data de assinatura do presente instrumento, a CONTRATADA poderá solicitar reajustamento de preços dos serviços, considerando seu valor básico atualizado até esta data, visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

17.10. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

17.11. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

17.12. O reajuste será realizado por apostilamento

18. GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1.A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

18.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

18.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

18.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

18.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

18.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

18.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

18.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

18.3.A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

18.4.A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

18.5.Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia

autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

- 18.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 18.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 18.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 18.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 18.10. Será considerada extinta a garantia:
- 18.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 18.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 18.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 18.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
 - b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - c) fraudar na execução do contrato;
 - d) comportar-se de modo inidôneo; ou
 - e) cometer fraude fiscal.
- 19.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- i) **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
 - ii) **Multa de:**
 - (1) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de

execução com 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;

- (2) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - (3) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
 - (4) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e
 - (5) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
 - (6) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- iii) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
 - iv) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
 - v) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

19.3.A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

19.4.As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

19.5.Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato

5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
---	--

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03

10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

19.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

19.6.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

19.6.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

19.6.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

19.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

19.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

19.8.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

19.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

19.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

19.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

19.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

19.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

20.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

20.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

20.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

20.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado (s) fornecido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

20.3.2. Atestado (s) de capacidade técnica fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove (m) a aptidão da licitante para:

Desempenho de atividade pertinente e compatível com o ramo de atividade de acordo com o objeto.

Gerenciamento de mão de obra (exclusivo para serviços contínuos concessão de mão de obra).

Comprovação de que a Contratada executa/executou serviço de natureza semelhante e compatível ao objeto desta contratação.

Descrição dos serviços prestados, de forma a possibilitar ao Banco o entendimento dos trabalhos realizados, bem como a aferição da compatibilidade com o objeto da presente contratação.

A comprovação será feita por meio de apresentação de atestados ou cópias de contratos, conforme abaixo:

a) Atestados:

I) Fornecidos por empresa de direito público ou privado:

II) No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa Contratada

20.4. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

20.4.1. Valor Global: R\$ 38.400 (trinta e oito mil e quatrocentos reais)

20.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

20.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

21. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.

21.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 38.400,00 (trinta e oito mil e quatrocentos reais)

22. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

22.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

Brasília-DF, 15 de setembro de 2023.

Joelma Maria Costa Barbosa
Ouvidora Substituta

Documento assinado digitalmente



JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

Data: 28/09/2023 17:00:25-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maria de Lourdes Gurgel de Araújo

Coordenadora de Apoio ao Cidadão

Documento assinado digitalmente



MARIA DE LOURDES GURGEL DE ARAUJO

Data: 28/09/2023 16:37:36-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ana Clebia do Nascimento Torres

Técnico Administrativo

Documento assinado digitalmente



ANA CLEBIA DO NASCIMENTO TORRES

Data: 28/09/2023 17:18:21-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>