

Termo de Referência 9/2023

Informações Básicas

Número do TR	UASG	Editado por	Atualizado em
9/2023	810005-COORDENAÇÃO-GERAL DE LOGÍSTICA DO MDH	BRUNO RENATO NASCIMENTO TEIXEIRA	27/04/2023 14:28 (v 2.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação.	810005-21/2022	00135.201080/2023-98

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, “a” e “i” da Lei n. 14.133/2021).

Contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para receber, na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), ligações de todo o território nacional direcionadas ao Disque Direitos Humanos (DISQUE 100) e Central de Atendimento à Mulher (LIGUE 180), com encaminhamento via Rede Inteligente (plataforma de comutação para tramitação de ligações) das chamadas recebidas nacionalmente para central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos - ONDH.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL
1	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Disque 100	26255	mês	24	790,06
2	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Ligue 180	26255	mês	24	790,06
VALOR TOTAL MENSAL					1.580,12
VALOR TOTAL ANUAL					R\$ 18.961,44
VALOR TOTAL DO CONTRATO					R\$ 37.922,88

O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

O custo estimado total da contratação é de **R\$ 37.922,88 (trinta e sete mil e novecentos e vinte e dois reais e oitenta e oito centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela acima.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Trata-se da contratação de serviço de tronco telefônico para recebimento de chamadas e chamadas telefônicas do tipo local e longa distância para atividades da Central de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180, operados pela central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos deste Ministério.

Informa-se que a necessidade da contratação decorre da extrapolação de vigência dos contratos anteriores referentes aos troncos telefônicos dos canais de atendimento supracitados, quais sejam:

Para o Disque 100: Contrato nº 1/2016, cuja vigência encerrou em 20.03.2020 (vide processo 00005.203221/2015-82);

Para o Ligue 180: Contrato nº 9/2015, cuja vigência encerrou em 14.07.2020 (vide processo 00036.000931/2014-12).

Cumprе destacar que a situação narrada foi ocasionada pela adoção de um entendimento equivocado acerca da possibilidade de cessão de uso dos troncos telefônicos ao tempo do procedimento licitatório que envolveu o Contrato nº 20/2019, cujo objeto é a prestação de serviço de atendimento por central única aos canais do Disque 100 e Ligue 180, referente à possibilidade de cessão de uso dos troncos telefônicos desses canais pela Administração Pública ao particular contratado para a prestação do serviço. Insta consignar que o referido entendimento foi previsto no item 7.19 do Termo de Referência do Contrato nº 20/2019. Todavia, em virtude dos trídgitos 100 e 180 serem considerados números de emergência pela ANATEL, é cediço que não se faz possível a cessão de uso desses troncos para o particular.

Assim, verificou-se que a situação contratual envolvendo os referidos troncos telefônicos não foi alvo de tratamento pelo então gestor do contrato à época dos fatos, entre o exercício de 2020 e 2021. Ademais, verificou-se que a então empresa contratada nos contratos supracitados encaminhou ofício comunicando a situação em outubro de 2021. Porém a então gestão do Contrato nº 20/2019 se quedou inerte, pois não tratou a demanda e ainda encerrou o referido processo sem qualquer manifestação sobre o caso em apreço, conforme pode ser observado nos processos 00135.225242/2021-11 (o qual, inclusive, trata de apuração da responsabilidade sobre o caso em tela).

Esclarece que a ONDH, cuja equipe estava composta por outros servidores, tomou conhecimento do fato apenas ao final do exercício de 2022, ao tempo que o particular contratado entrou em contato com a Administração, por contato telefônico, e explanou a referida problemática. Assim, iniciou-se as tratativas junto com antiga SOAD, hoje SPOA e AECL com vistas a entender o problema e identificar as possíveis soluções para a mitigação imediata da situação precária que envolve o funcionamento dos canais do Disque 100 e do Ligue 180, no que se refere aos troncos telefônicos.

Ante o exposto, a realização contratação direta permitirá solucionar a ausência de cobertura contratual para os serviços de troncos telefônicos do Disque 100 e do Ligue 180, com a urgência que a demanda recomenda.

O Artigo 75, II. da Lei 14.133/2021 permite a dispensa de licitação para contratação que envolva valores inferiores a R\$ R\$ 57.208,33 (cinquenta e sete mil duzentos e oito reais e trinta e três centavos), no caso de outros serviços e compras.

Art. 75. É dispensável a licitação:

...

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras; (Vide Decreto nº 11.317, de 2022) Vigência

Portanto, a justificativa para a contratação da CLARO/EMBRATEL pode ser embasada nesse artigo, uma vez que a empresa já é responsável pela prestação de serviços de comunicação para este Ministério. A interrupção desses serviços pode causar prejuízos e afetar a operação, tais como a paralisação dos serviços de emergência do Disque 100 e Disque 180.

É importante salientar que esses canais podem representar a única forma de comunicação disponível para pessoas vulneráveis que precisam denunciar violações de direitos humanos e casos de violência contra a mulher. Assim, o atraso ou não funcionamento desses serviços pode gerar consequências graves para essas pessoas em estado de emergência.

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

A contratação consiste na prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico ou, destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque 100 e Disque 180, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de implantação e operação de central de atendimento (Call Center) com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de protocolos e especificações usuais no mercado.

A solução CONTRATADA abrange o atendimento de manifestações (denúncias, reclamações, violações contra direitos humanos e violações contra mulher) por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, ou outros), através da operacionalização de Central de Atendimento dos serviços de utilidade pública Disque 100 e Disque 180, incluindo a gestão dos atendimentos receptivo assistido e automatizado, sua infraestrutura e processos administrativos e organizacionais.

Os serviços serão prestados em instalação da CONTRATADA, própria ou locada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, situada em qualquer região do país.

As instalações físicas da CONTRATADA deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimento suficientes para atender aos serviços deste instrumento, sendo a própria responsável pela implantação e manutenção deste ambiente.

O atendimento receptivo através de ligação telefônica consiste no ingresso da chamada em central telefônica e a interação com unidade automática ou por atendente no mesmo meio.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

De acordo com a Resolução Nº 749/2022 da ANATEL, as chamadas destinadas aos números de utilidade pública de emergência não são tarifadas. Assim, deve-se considerar na composição de custos da proposta o valor referente à assinatura/manutenção de acesso digital.

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

A contratada deverá observar, no que couber, os **Críticos de Sustentabilidade**, consoante ao Art. 5º da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, bem como, instituir a Política de resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), e atender ao Decreto nº 7.746/2012 e suas alterações para promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Deste modo, durante a execução contratual, a contratada deverá estar adequada aos termos do art. 7º, inc. XI da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) que trata sobre as aquisições e contratações governamentais, deve ser dada prioridade para produtos reciclados e recicláveis e para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

Portanto, o fornecimento pela contratada deverá pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela contratante.

Nesse diapasão, acentuamos que o objeto a ser contratado, pelo seu impacto institucional não fere as práticas de sustentabilidade, desta forma, não acarreta prejuízos à qualidade dos serviços e, tampouco ao interesse público, além de diminuir o impacto ambiental, pois a utilização de virtualização traz como benefícios, por exemplo, a redução na geração de lixo eletrônico.

Nesse mesmo tocante, a contratada no encerramento do contratual, conforme necessidade da contratante, deverá realizar o descarte dos equipamentos de forma adequada, obedecendo aos procedimentos de logística reversa.

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Não haverá exigência da garantia da contratação do art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, uma vez que a exigência poderá acrescentar custos ao valor final previsto, e que sua ausência não implicará em prejuízos ao erário, por se tratar de contratação de pequeno valor, avalia-se como dispensável a necessidade de caução ou modalidade similar.

Por mais, não será necessário a transição contratual diante do objeto da prestação do serviço.

DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A empresa CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes do Plano Nacional de Direitos Humanos (PNDH), devendo seguir um modelo de desenvolvimento sustentável, com inclusão social e econômica, ambientalmente equilibrado e tecnologicamente responsável, cultural e diverso. Além disso, seguir ações programáticas:

Ampliar e fortalecer as políticas de desenvolvimento social e de combate à fome, visando à inclusão e à promoção da cidadania, garantindo a segurança alimentar e nutricional, renda mínima e assistência integral às famílias;

Apoiar projetos de desenvolvimento sustentável local para redução das desigualdades inter e intrarregionais e o aumento da autonomia e sustentabilidade de espaços sub-regionais;

Fortalecer políticas públicas de apoio ao extrativismo e ao manejo florestal comunitário ambientalmente sustentáveis;

Erradicar o trabalho infantil, bem como todas as formas de violência e exploração sexual de crianças e adolescentes nas cadeias produtivas com base em códigos de condutas e no Estatuto da Criança e Adolescente;

Assumir responsabilidade no exercício da cidadania, incentivando e contribuindo com o desenvolvimento das comunidades onde atuar.

Buscar se capacitar para crescer e prosperar em um ambiente de desafios e incertezas.

PROPOSTA

A proposta deverá apresentar planilha discriminativa conforme ANEXO A e, ainda, conter:

- Nome do representante legal da empresa;
- Especificações detalhadas do objeto e de todos os seus acessórios, contendo marca, modelo, quantidade e prazo de entrega e de garantia, quando houver;
- Valor unitário e total da proposta, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;

- Prazo de vencimento da proposta, não podendo este ser inferior a 60 (sessenta) dias;
- Dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do banco onde será efetuado o pagamento;
- CNPJ, telefone, endereço e e-mail e
- Garantia do objeto;
- Assinatura do representante responsável.

A empresa deverá apresentar ainda:

- Declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos, tributos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora contratado não sendo considerados pleitos de acréscimos a qualquer título posteriormente.
- Declaração de que cumpra todos os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.
- Ainda, juntamente com sua proposta, o fornecedor deverá entregar, preenchido e assinado pelo responsável legal, o Termo de Integridade, conforme Anexo III.
- A apresentação da proposta implica a obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto nos seus termos.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Atender a todas as condições descritas neste Termo de Referência e respectivo contrato;

Disponibilizar mensalmente por UF (Unidade Federativa), os relatórios estatísticos.

Os relatórios deverão ser disponibilizados em *site* na Internet com acesso restrito via usuário e senha;

Os relatórios deverão ser disponibilizados com *delay* de no máximo de 01 (um) dia;

O histórico deverá ser de no mínimo (06) seis meses, podendo ser gerado a qualquer momento.

Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento deste Termo de Referência.

Responder por danos materiais ou físicos causados por seus empregados diretamente ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.

Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Dar ciência, imediatamente e por escrito de qualquer anormalidade que verificar na execução do serviço, bem como prestar esclarecimentos ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação.

Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes dos serviços realizados e também às demais informações internas do órgão a que tiver conhecimento.

Não deixar de executar qualquer atividade necessária à perfeita prestação de serviços sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executado anteriormente qualquer tipo de procedimento, de forma a não onerar o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Praticar, às suas expensas, a manutenção mensal dos *links* disponibilizados para os serviços contratados. Quando houver necessidade de mudança física dos *links*, a contratada deverá cobrar somente a taxa de instalação.

Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes em âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados.

Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência.

Manter uma equipe técnica provida de equipamento, ferramentas e demais acessórios devidamente aferidos e calibrados, para a perfeita execução dos serviços constantes deste Termo de Referência.

Apresentar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados.

Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições de serviços constantes deste Termo de Referência.

Disponibilizar a Nota Fiscal/Fatura em meio magnético e em papel, indicando a quantidade de feixes ativos e respectivo custo de assinatura/manutenção, taxa de instalação, quando houver, custo de elaboração dos relatórios e as descrições detalhadas das ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, individualizadas por número de terminais, indicando o destino, data, horário e duração das ligações.

OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, durante a vigência do respectivo contrato objeto deste Termo de Referência, compromete-se a:

Proporcionar todas as facilidades para a contratada executar a prestação de serviços deste Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da contratada às dependências da prestadora de serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança da central de atendimento da prestadora de serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, inclusive aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

Promover o acompanhamento e a fiscalização do objeto deste Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

Comunicar prontamente à contratada qualquer anormalidade no objeto, podendo a justificativa ser recusada, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

Fornecer à contratada qualquer tipo de informação interna essencial à realização dos serviços e;

Conferir toda a documentação gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O prazo de execução dos serviços será de 24 (vinte e quatro) meses, com início na data da assinatura do contrato, na forma que se segue:

O serviço DDG compreenderá:

Coleta de chamadas locais e de longa distância nacional, no sistema de tarifação gratuita por meio dos números de utilidade pública 100 (cem) e 180 (cento e oitenta), originadas de terminais telefônicos fixos e celulares e de terminais de telecomunicação para surdos (TTS), destinadas ao Disque Direitos Humanos e à Central de Atendimento à Mulher, localizado em Brasília – DF.

O sistema de tarifação gratuita dos troncos receptivos dos serviços de utilidade pública de emergência encontra-se regulamentado na Resolução da ANATEL nº 749/2022.

Para prestação dos serviços de telefonia, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) junto à(s) Central(is) Telefônica(s) do Disque Direitos Humanos e da Central de Atendimento à Mulher.

Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e à alocação das faixas de numeração de ramais DDR serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE.

De acordo com a Lei nº 14.133/2021, para os efeitos deste Termo de Referência serão adotadas as seguintes definições:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações com sede no Distrito Federal.

Serviço de Telecomunicações: conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.

Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado: pessoa jurídica que mediante concessão, permissão ou autorização presta o STFC nas modalidades local, nacional ou internacional.

Usuário: qualquer pessoa que se utiliza do Serviço Telefônico Fixo Comutado independentemente de contrato de serviço ou inscrição junto à Prestadora.

Assinante: usuário a quem se confere ou reconhece o direito de haver, em caráter individualizado e permanente, em instalações de uso particular, a prestação do Serviço Telefônico Público, conforme a norma desse serviço.

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

Telefone de Uso Público: aquele que permite o acesso de qualquer pessoa, dentro de condições normais de utilização, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.

Localidade: toda parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações, permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis, ou disposta ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerado Rural e Aldeia.

Serviço Local: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local.

Serviço de longa distância nacional (LDN): destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional;

Perfil de Tráfego: quantitativo médio mensal, em minutos, de ligações telefônicas ocorridas, em função de um determinado período, horário e localidades de destino de maior ocorrência.

Plano de Serviço: é o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

Plano Básico de Serviços: Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários do SFTC registrado na ANATEL.

Os serviços serão prestados nos seguintes endereço: **Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Sala 947, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70.054-906.**

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A CONTRATADA deverá executar o serviço mediante a portabilidade dos números de três dígitos 100 e 180, possibilitando ao **Disque Direitos Humanos (DISQUE 100)** e a **Central de Atendimento à Mulher (LIGUE 180)**, respectivamente, recebam as ligações telefônicas em âmbito nacional, por meio da sua prestadora de serviço.

No prazo de 01 (um) dia após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá ativar/manter feixes E1, com protocolo R2, para entrega das chamadas de utilidade pública no PABX dos canais supracitados.

ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade (IN 5, art. 44, §1º)

O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, §2º).

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros (IN 5/2017, art. 44, §1º).

Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme Anexo I, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) Não produzir os resultados ou deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A 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:

Não produziu os resultados acordados;

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

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

DO RECEBIMENTO

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 1 **(um)** dia, contados do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

O 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.

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.

O Contratado fica obrigado 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.

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

No prazo supracitado para o recebimento provisório, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado 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.

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 de 2 (dois) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 1 (um) dia, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

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;

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

Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização *com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.*

O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75. inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

SICAF;

Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis); e

Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

Habilitação Jurídica:

Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitações fiscal, social e trabalhista:

Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

Prova de regularidade com a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 80.588,50

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo estimado total da contratação é de R\$ 80.588,40 (oitenta mil quinhentos e oitenta e oito reais e quarenta centavos).

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: [...]; 810005

Fonte de Recursos: [...]; 1000

Programa de Trabalho: [...]; 14422503421AU0001

Elemento de Despesa: [...]; 339039

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: De acordo com o trâmite do processo visto que atende ao proposto.

SIDNEI SOUSA COSTA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 27/04/2023 às 14:28:55.

Despacho: Ouvidor Nacional de Direitos Humanos

BRUNO RENATO NASCIMENTO TEIXEIRA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 27/04/2023 às 12:54:58.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO - IMR.pdf (125.75 KB)
- Anexo II - ANEXO - volumetria.pdf (387.3 KB)
- Anexo III - ANEXO III - Termo de integralidade.pdf (106.86 KB)

Anexo I - ANEXO - IMR.pdf

ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Definição: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

Forma de avaliação: definição das situações, indicadores (Tabela 2) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência (Tabela 1), de 1 a 3, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 2% a 5% do valor da fatura referente ao serviço executado.

Apuração: o registro de ocorrências será apurado a cada mês de execução do contrato, aplicando-se a respectiva pontuação por meio da qual caberá ao representante da unidade formalizar à Coordenação-Geral de Logística, elaborar relatórios detalhados da execução e do fornecimento quanto ao atesto da nota fiscal.

Sanções: Quando o percentual de glosas for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor da nota fiscal do serviço, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.

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	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
4	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
5	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
6	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no contrato;	01

Também ficam sujeitas às penalidades do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o licitante ou contratado que:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a contratação ou a execução do contrato;

- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação
- XII - praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.](#)

Anexo II - ANEXO - volumetria.pdf

Ano/Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2022	263.416	226.795	214.895	215.632	201.814	188.945	189.141	182.831	182.831	217.194	208.163	185.387	2.477.044
2021	328.059	280.153	307.208	285.696	282.956	278.562	280.281	283.499	294.091	288.341	271.592	269.412	3.449.850
2020	326.461	276.799	316.378	348.644	374.071	319.810	308.427	290.042	314.887	300.535	286.180	329.708	3.791.942
2019	291.069	252.041	247.741	246.175	291.890	279.421	271.325	306.251	296.867	287.073	254.915	249.458	3.274.226
MÉDIA	308.765	264.420	277.475	265.936	287.423	278.992	275.803	286.771	295.479	287.707	263.254	259.435	3.351.458
TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS													12.993.062

Anexo III - ANEXO III - Termo de integralidade.pdf

ANEXO III - TERMO DE INTEGRIDADE

Termo de Integridade e Ética:

Eu, Juliana Franco Jibran Hsieh, representante legal da empresa Claro S/A, regularmente inscrita no CNPJ sob o n. 40.432.544/0001-47, declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

Outrossim, declaro que a empresa emvida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação e se determina de acordo com as melhores práticas do mercado.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

29/03/23 Brasília/DF



JULIANA FRANCO JIBRAN HSIEH

Gerente Executiva de Vendas

CPF: 780.528.581-00