

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS – PARTICIPAÇÃO AMPLA**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO UNIVESP n.º 07/2019**

**PROCESSO UNIVESP n.º 194/2019**

**OFERTA DE COMPRA N.º 101301100462019OC00034**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br**

**DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 26/12/2019**

**DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 15/01/2020– às 10h00min**

O(A) FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio do(a) Senhor(a) Rodolfo Jardim de Azevedo, RG nº 090.288.18-4 e CPF nº 041.881.617-44, usando a competência delegada pelos artigos 3º e 7º, inciso I, do Decreto Estadual nº 47.297, de 06 de novembro de 2002, torna público que se acha aberta, nesta unidade, situada a Avenida Professor Almeida Prado, 532 – Prédio I – Térreo, licitação na modalidade PREGÃO, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP”, com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada PREGÃO ELETRÔNICO, objetivando a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO( TELEFONE, CHAT E PROTOCOLO/EMAIL AOS ALUNOS, COLABORADORES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL** sob o regime de empreitada por preço **UNITÁRIO**, que será regida pela Lei Federal nº 10.520/2002, pelo Decreto Estadual nº 49.722/2005 e pelo regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, do Decreto Estadual nº 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e ser encaminhadas por meio eletrônico após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital, e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

## 1. OBJETO

1.1. **Descrição.** A presente licitação tem por objeto **a prestação de serviços de ATENDIMENTO ( TELEFONE, CHAT E PROTOCOLO/EMAIL AOS ALUNOS, COLABORADOES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL)**., conforme especificações constantes do Termo de Referência que integra este Edital como **Anexo I.**

## 2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. **Participantes.** Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Estadual que estejam registrados no CAUFESP, que atuem em atividade econômica compatível com o seu objeto, sejam detentores de senha para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

2.1.1. O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP.

2.1.2. O registro no CAUFESP é gratuito. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para a inscrição no Cadastro, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso estão disponíveis no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br).

2.2. **Vedações.** Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:

2.2.1. Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a

Administração Pública estadual, direta e indireta, com base no artigo 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002;

2.2.2. Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.3. Que possuam vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a autoridade competente, o Pregoeiro, o subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio, nos termos do artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.4. Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.5. Que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.6. Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529/2011;

2.2.7. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605/1998;

2.2.8. Que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

2.2.9. Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993;

2.2.10. Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052/2012;

**2.3. Inexistência de fato impeditivo à participação.** A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado declare, ao acessar o ambiente eletrônico

de contratações do Sistema BEC/SP, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistente qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, bem como que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos a Dispensa de Licitação, Convite e Pregão Eletrônico.

**2.4. Uso do sistema BEC/SP.** A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no pregão eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante. Em caso de perda ou quebra do sigilo da senha de acesso, caberá ao interessado efetuar o seu cancelamento por meio do sítio eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) (opção “CAUFESP”), conforme Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006.

**2.5.** Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.

**2.6.** O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

**2.7. Direito de preferência.** Para o exercício do direito de preferência de que trata o item 5.6, bem como para a fruição do benefício de habilitação previsto na alínea “f” do item 5.9, a condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto nos itens 4.1.4.3 a 4.1.4.5 deste Edital.

### **3. PROPOSTAS**

**3.1. Envio.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) na opção “PREGAO–ENTREGAR PROPOSTA”, desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

**3.2. Preços.** Os preços **mensal e total** para a prestação dos serviços serão ofertados no formulário eletrônico próprio, em moeda corrente nacional, em algarismos, apurados nos termos do item 3.3, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados à prestação de

serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

3.2.1. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.

3.2.2. O licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custo de mão-de-obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

3.2.3. **Simples Nacional.** As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas, sob pena de não aceitação dos preços ofertados pelo Pregoeiro.

3.2.3.1. Caso venha a ser contratada, a microempresa ou empresa de pequeno porte na situação descrita no item 3.2.3 deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que celebrado o contrato, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 123/2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

3.2.3.2. Se a contratada não realizar espontaneamente o requerimento de que trata o item 3.2.3.1, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que a empresa seja excluída de ofício do Simples Nacional, nos termos do artigo 29, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

3.3. **Data de referência.** A proposta de preço deverá ser orçada em valores **vigentes** na data da apresentação da proposta], que será considerada a data de referência de preços.

**3.4. Validade da proposta.** Na ausência de indicação expressa em sentido contrário no **Anexo II**, o prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação.

#### **4. HABILITAÇÃO**

4.1. O julgamento da habilitação se processará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

##### **4.1.1. Habilitação jurídica**

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias ou cooperativas;
- d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, em se tratando de sociedade cooperativa;

##### **4.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, do Ministério da Fazenda (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);

d) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);

e) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

f) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

#### 4.1.3. Qualificação econômico-financeira

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;

a.1) Se a licitante for cooperativa ou sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea “a” deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.

a.2). Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

[Clique aqui para digitar texto.](#)

#### 4.1.4. Declarações e outras comprovações

4.1.4.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.1**, atestando que:

a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº. 42.911/1998;

b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital, tampouco se enquadra em vedação decorrente das disposições da Lei Estadual nº 10.218/1999;

c) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

d) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

4.1.4.2. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.2**, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014.

4.1.4.3. Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.3**, declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

4.1.4.4. Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.4**, declarando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

4.1.4.5. Sem prejuízo das declarações exigidas nos itens 4.1.4.3 e 4.1.4.4 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007 será comprovada da seguinte forma:

4.1.4.5.1. Se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

4.1.4.5.2. Se sociedade simples, pela apresentação da “Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte”, expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

4.1.4.5.3. Se sociedade cooperativa, pela Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente que comprove Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.



#### 4.1.5. Qualificação técnica:

4.1.5.1. A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços;

4.1.5.1.1. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstre(m) que a empresa prestou serviços correspondentes a 50 (cinquenta) % (por cento) do objeto da licitação.

4.1.5.1.1.2. A comprovação a que se refere o item 4.1.5.1.1 poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante;

4.1.5.1.1.3 O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo do signatário e telefone para contato.

4.1.5.2 – A proponente deverá apresentar um projeto de execução do objeto em que constem, necessariamente, as etapas de implantação, plano de operação, previsão de contratações e de aquisição de equipamentos com quantitativos e plano de viabilidade econômica da operação.

4.1.5.3- Aprovação na Prova de Conceito-POC , que será realizada conforme condições estabelecidas no Termo de Referência que é Anexo I deste edital.

4.1.5.4. *A proponente deverá apresentar “Certificado de Visita Técnica”, conforme o modelo constante do Anexo VI.1.*

4.1.5.4.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificar localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

4.1.5.4.2. Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada por e-mail

(letydia.carvalho@univesp.br) ou pelo telefone (11) 31886738 e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 10h às 16h horas.

4.1.5.4.3. Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

4.1.5.4.4. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.

4.1.5.4.5. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que serão executados os serviços objeto da contratação.

4.1.5.4.6. O licitante que optar pela Não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do Anexo VI.2

## **4.2. Disposições gerais sobre os documentos de habilitação**

4.2.1. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas nos 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

4.2.2. O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 4.1.4 deste Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 4.1.3 e 4.1.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.

4.2.3. Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão ser apresentados tanto pela matriz quanto pelo estabelecimento que executará o objeto do contrato.

4.2.4. O licitante que se considerar isento ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente

Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

## 5. SESSÃO PÚBLICA E JULGAMENTO

5.1. **Abertura das propostas.** No dia e horário previstos neste Edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do pregão eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação pelo sistema na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

5.2. **Análise.** A análise das propostas pelo Pregoeiro se limitará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e à legislação vigente.

5.2.1. Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
- b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c) apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 2.2 deste Edital;
- d) que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- e) formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório.

5.2.2. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro, observado o disposto no artigo 43, §3º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

5.2.3. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

5.2.4. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

5.3. Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

5.4. **Lances.** Será iniciada a etapa de lances com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.

5.4.1. Os lances deverão ser formulados exclusivamente por meio do sistema eletrônico em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor

preço ou ao último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada em ambos os casos a redução mínima fixada no item 5.4.2, aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 02 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

5.4.2. O valor de redução mínima entre os lances será de R\$ 30.000,00 ( trinta mil reais) e incidirá sobre o valor total.

5.4.3. A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.

5.4.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 03 (três) minutos do período de que trata o item 5.4.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

5.4.3.2. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no item 5.4.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema do último lance que ensejar prorrogação.

5.4.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

5.4.4.1. dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

5.4.4.2. do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

5.4.5. A etapa de lances será considerada encerrada findos os períodos de duração indicados no item 5.4.3.

5.5. **Classificação.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória contendo a classificação final, em ordem crescente de valores, considerando o último preço admitido de cada licitante.

5.6. **Empate ficto.** Com base na classificação a que alude o item 5.5, será assegurada às licitantes microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

5.6.1. A microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será

convocada pelo Pregoeiro para que apresente preço inferior ao da melhor classificada no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência. Caso haja propostas empatadas, a convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio.

5.6.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no item 5.6.1.

5.6.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o item 5.5, seja microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

5.7. **Negociação.** O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

5.8. **Aceitabilidade.** Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

5.8.1. A aceitabilidade dos preços será aferida com base nos valores de mercado vigentes na data de referência de preços, apurados mediante pesquisa realizada pela Unidade Compradora que será juntada aos autos por ocasião do julgamento.

5.8.2. Não serão aceitas as propostas que tenham sido apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional e que, não obstante, tenham considerado os benefícios desse regime tributário diferenciado.

5.8.3. Na mesma sessão pública, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora da melhor oferta o envio, no campo próprio do sistema, da planilha de proposta detalhada, elaborada de acordo com o modelo do **Anexo II** deste Edital, contendo os preços unitários e o novo valor total para a contratação a partir do valor total final obtido no certame.

5.8.3.1. O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

5.8.3.2. A critério do Pregoeiro, a sessão pública poderá ser suspensa por até 02 (dois) dias úteis para a apresentação da planilha de proposta em conformidade com o modelo do **Anexo II**.

5.8.3.3. Se a licitante detentora da melhor oferta deixar de cumprir a obrigação estabelecida no item 5.8.3, sua proposta não será aceita pelo Pregoeiro.

[Clique aqui para digitar texto.](#)

**5.9. Exame das condições de habilitação.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:

- a) Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no item 4 deste Edital;
- b) Caso os dados e informações constantes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no item 4 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações. Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos obtidos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada;
- c) A licitante poderá suprir eventuais omissões ou sanear falhas relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos neste Edital mediante a apresentação de documentos, preferencialmente no campo próprio do Sistema BEC/SP ou por correio eletrônico a ser fornecido pelo Pregoeiro no chat do sistema, desde que os envie no curso da própria sessão pública e antes de ser proferida a decisão sobre a habilitação.
- d) A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere a alínea “b”, ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea “c”, ambas deste subitem 5.9, ressalvada a

indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas “b” e “c”, a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada;

e) Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas dos documentos enviados na forma constante da alínea “c” deverão ser apresentados no endereço indicado no preâmbulo deste Edital, em até 02 (dois) dias após o encerramento da sessão pública, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e aplicação das penalidades cabíveis;

e.1) Os documentos poderão ser apresentados mediante publicação em órgão da imprensa oficial, ou por cópia simples, desde que acompanhados dos originais para que sejam autenticados por servidor da administração; ou

e.2) Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

f) A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 será exigida apenas para efeito de celebração do contrato. Não obstante, a apresentação de todas as certidões e documentos exigidos para a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será obrigatória na fase de habilitação, ainda que apresentem alguma restrição ou impedimento.

f.1) A prerrogativa tratada na alínea “f” abrange apenas a regularidade fiscal e trabalhista do licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34 da Lei Federal nº 11.488/2007, não abrangendo os demais requisitos de habilitação exigidos neste Edital, os quais deverão ser comprovados durante o certame licitatório e na forma prescrita neste item 5.9.

g) Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

h) Havendo necessidade de maior prazo para analisar os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat eletrônico a nova data e horário para sua continuidade.

i) Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. O Pregoeiro deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

#### **5.9.1- PROVA DE CONCEITO- POC**

Encerrada a fase de habilitação documental e declarado o Licitante vencedor, o Pregoeiro irá suspender a sessão pública para realização de PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT). Esta prova objetiva permitir que o Licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar no certame faça uma demonstração das funcionalidades e operação de seu CRM. Desta forma, o Licitante vencedor da etapa de lances e devidamente aprovado na etapa de Habilitação documental (entrega dos certificados e declarações exigidas), deverá ser também aprovado na etapa de POC para ser adjudicado.

5.9.1.2 - As informações para execução da PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT) constam do Termo de Referência. Anexo I

5.9.1.3 - Regras Gerais da PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT) constam do Termo de Referência. Anexo I.

5.9.1.3-As datas de aplicação da PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT) serão informadas na sessão pública e deverão ter a duração de no máximo 02 (dois) dias, dentro do intervalo de segunda a sexta. A POC irá começar no dia útil subsequente a suspensão da sessão pública do Pregão. Condições de Reprovação: (i) NÃO comparecimento para execução da prova na data e hora marcada a ser informada pela UNIVESP. (ii) NÃO aprovação do CRM da empresa que irá realizar a POC. (iii) Em consonância com o princípio da celeridade, só será concedida apenas uma única oportunidade de aplicação da PROVA DE CONCEITO (POC - PROOF OF CONCEPT) por Licitante.



5.9.1.6 - Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital e em seus anexos, a sessão pública será retomada e o objeto será adjudicado ao Licitante vencedor, após oportunização de recursos aos interessados.

**5.10. Regularidade fiscal e trabalhista de ME/EPP/COOPERATIVA.** A licitante habilitada nas condições da alínea “f” do item 5.9 deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

5.11. Ocorrendo a habilitação na forma indicada na alínea “f”, do item 5.9, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observados os prazos previstos no item 5.10 para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista.

5.12. Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que trata o item 5.10, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação.

**5.13. Licitação fracassada.** Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que trata o item 5.5, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

## **6. RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**6.1. Recursos.** Divulgado o vencedor ou, se for o caso, saneada a irregularidade fiscal e trabalhista nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro informará às licitantes por meio de mensagem lançada no sistema que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando exclusivamente o campo próprio disponibilizado no sistema.

6.2. Havendo interposição de recurso o Pregoeiro informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões recursais no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, sob pena de preclusão. Os demais licitantes poderão apresentar contrarrazões ao(s) recurso(s) interposto(s) no prazo comum de 03 (três) dias úteis contados a partir do término do prazo para apresentação, pelo(s) recorrente(s), dos memoriais recursais, sendo-lhes assegurada vista aos autos do processo no endereço indicado pela Unidade Compradora.

6.3. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos por meio eletrônico no sítio [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção "RECURSO". A apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo dentro dos prazos estabelecidos no item 6.2.

6.4. A falta de interposição do recurso na forma prevista no item 6.1 importará na decadência do direito de recorrer, podendo o Pregoeiro adjudicar o objeto do certame ao vencedor na própria sessão pública e, em seguida, propor à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

6.5. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

6.6. **Homologação.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

**6.7.** Adjudicação. A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.

## **7. DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO**

7.1. **Desconexão.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

7.2. **Efeitos.** A desconexão do sistema eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

- a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

7.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

## **8. LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. **Remissão ao Termo de Referência.** O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** deste Edital, correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

## **9. MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

9.1. Os serviços executados serão objeto de medição mensal, que será realizada de acordo com as condições estabelecidas no termo de contrato, cuja minuta constitui o Anexo V deste Edital.

## **10. PAGAMENTOS E REAJUSTE DE PREÇOS**

10.1. Os pagamentos e o reajuste de preços serão efetuados em conformidade com o termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo V** deste Edital.

## **11. CONTRATAÇÃO**

11.1. **Celebração do contrato.** A contratação decorrente deste certame licitatório será formalizada mediante a assinatura de termo de contrato, cuja minuta integra este Edital como **Anexo V**.

11.1.1. Se, por ocasião da celebração do contrato, algum dos documentos apresentados pela adjudicatária para fins de comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista estiver com o prazo de validade expirado, a Unidade Compradora verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando ao expediente os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

11.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos no item 11.1.1 por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

11.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º. da Lei Estadual nº 12.799/2008.

11.1.4. Com a finalidade de verificar o eventual descumprimento pelo licitante das condições de participação previstas no item 2.2 deste Edital serão consultados, previamente à celebração da contratação, os seguintes cadastros:

11.1.4.1. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

11.1.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (<http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis>);

11.1.4.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNIA, do Conselho Nacional de Justiça ([http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)), devendo ser consultados o nome da pessoa jurídica licitante e também de seu sócio majoritário (artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992).

11.1.5. Constituem, igualmente, condições para a celebração do contrato:

a) a indicação de gestor encarregado de representar a adjudicatária com exclusividade perante o contratante, caso se trate de sociedade cooperativa;

b) a apresentação do(s) documento(s) que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração do contrato por meio de declaração específica, caso exigida no item 4.1.4.6 deste Edital.

11.2. A adjudicatária deverá, no prazo de 5 (cinco) dias corridos contados da data da convocação, comparecer no local e horário indicados pela Unidade Compradora para assinatura do termo de contrato. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado por igual período por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

11.3. **Celebração frustrada.** As demais licitantes classificadas serão convocadas para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração do contrato, quando a adjudicatária:

11.3.1. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, nos moldes do item 5.10, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea “e” do item 5.9;

11.3.2. For convocada dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar a situação regular de que tratam os itens 11.1.1 a 11.1.5 deste Edital.

11.3.3. Recusar-se a assinar o contrato ou não comparecer no horário e local indicados para a sua assinatura;

11.3.4. For proibida de participar desta licitação, nos termos do item 2.2 deste Edital;

11.4 A nova sessão de que trata o item 11.3 será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis contados da publicação do aviso no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

11.4.1. O aviso será também divulgado nos endereços eletrônicos [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) e [www.imesp.com.br](http://www.imesp.com.br), opção “NEGÓCIOS PÚBLICOS”.

11.4.2. Na nova sessão, respeitada a ordem de classificação, observar-se-ão as disposições dos itens 5.7 a 5.10 e 6.1 a 6.7 deste Edital.

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. **Impedimento de licitar e contratar.** Ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, a pessoa física ou jurídica, que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

12.2. **Multas e registro.** A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** deste Edital, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no “Sistema

Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções”, no endereço [www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS”, no endereço <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis>.

**12.3. Autonomia.** As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

**12.4. Descontos.** O contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente lhe forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas neste Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

**12.5. Conformidade com o marco legal anticorrupção.** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 60.106/2014, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/1993, e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

### **13. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**13.1. Garantia.** Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia de execução correspondente a 5\_% (cinco por cento) do valor da contratação.

13.1.1. A não prestação da garantia de execução equivale à recusa injustificada para a assinatura do contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a licitante vencedora às sanções previstas neste Edital e demais normas pertinentes.

**13.2. Modalidades.** A licitante vencedora poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

13.2.1. Dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da Unidade Compradora no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

13.2.2. Títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública 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 Fazenda.

13.2.3. Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.2.4. Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 13.3 do Edital. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a licitante vencedora poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no item 13.3 do Edital.

13.3. Cobertura. A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.3.1. prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

13.3.2. prejuízos diretos causados à Unidade Compradora decorrentes de culpa ou dolo da contratada durante a execução do objeto do contrato;

13.3.3. multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela Unidade Compradora à contratada; e

13.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.4. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

13.4.1. Caso fortuito ou força maior;

13.4.2. Descumprimento das obrigações pela contratada decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à Unidade Compradora.

13.5. Validade da garantia. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos

ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela Unidade Compradora após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia;

13.6. **Readequação.** No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a contratada deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada pela Unidade Compradora para fazê-lo.

13.7. **Extinção.** Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela Unidade Compradora para que a contratada realize o levantamento do depósito em dinheiro.

## **14. IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS**

14.1. **Forma.** As impugnações e os pedidos de esclarecimentos serão formulados por meio eletrônico, em campo próprio do sistema, encontrado na opção “EDITAL”. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.2. **Decisão.** As impugnações serão decididas pelo subscritor do Edital e os pedidos de esclarecimentos respondidos pelo Pregoeiro até o dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública.

14.2.1.. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública, se for o caso.

14.2.2.. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimentos serão entranhados aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

14.3. **Aceitação tácita.** A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus anexos, em especial no Termo de Referência e na minuta de termo de contrato.

## **15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. **Interpretação.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as



licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

15.2. **Omissões.** Os casos omissos serão solucionados pelo Pregoeiro e as questões relativas ao sistema, pela Coordenadoria de Compras Eletrônicas, da Secretaria da Fazenda e Planejamento.

15.3. **Atas.** Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, observado o disposto no artigo 14, inciso IX, do Regulamento anexo à Resolução CC-27/2006, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

15.4. **Sigilo dos licitantes.** O sistema manterá sigilo quanto à identidade das licitantes:

15.4.1. Para o Pregoeiro, até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta;

15.4.2. Para os demais participantes, até a etapa de habilitação;

15.5. Será excluído do certame o licitante que, por quaisquer meios, antes ou durante a sessão pública, franqueie, permita ou possibilite a sua identificação para a Unidade Compradora, para o Pregoeiro ou para os demais participantes em qualquer momento, desde a publicação do aviso até a conclusão da etapa de negociação, especialmente no preenchimento do formulário eletrônico para a entrega das propostas.

15.6. A exclusão de que trata o item anterior dar-se-á por meio de desclassificação do licitante na etapa "Análise de Propostas" e/ou pela não aceitabilidade do preço pelo pregoeiro na etapa "Análise da Aceitabilidade de Preço".

15.7. **Saneamento de erros e falhas.** No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

15.7.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

15.7.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.8. **Publicidade.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado e nos sítios eletrônicos [www.imesp.com.br](http://www.imesp.com.br), opção “NEGÓCIOS PÚBLICOS” e [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção “PREGÃO ELETRÔNICO”.

15.9. **Prazos.** Os prazos indicados neste Edital em dias corridos, quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

15.10. **Foro.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

15.11. **Anexos.** Integram o presente Edital:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Modelo de planilha de proposta;

Anexo III – Modelos de Declarações;

Anexo IV – Cópia da Resolução SDECTI 12/14;

Anexo V – Minuta de Termo de Contrato;

[Clique aqui para digitar texto.](#)

São Paulo, 20 de dezembro de 2019.

---

Fabíola Bernardi  
Subscritor do edital

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Constitui objeto deste Pregão a CONTRATAÇÃO, PELO MENOR PREÇO, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA SISTEMA DE ATENDIMENTO (TELEFONE, CHAT E PROTOCOLO/E-MAIL) AOS ALUNOS, COLABORADORES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - UNIVESP.

#### 1.1. JUSTIFICATIVA

Diante das especificidades inerentes a uma instituição de ensino superior alicerçada na oferta e expansão do modelo EaD (ensino a distância) de formação para um corpo discente que hoje conta com mais de trinta mil alunos faz-se necessária a contratação de equipe técnica especializada em atendimento virtual de modo a sanar demandas originadas nesse e em outros grupos partícipes do cotidiano acadêmico da Fundação Universidade Virtual de São Paulo - UNIVESP, doravante CONTRATANTE, tais como colaboradores externos e, eventualmente, público em geral, visando o oferecimento do melhor atendimento pelo menor custo. Ao possuir um setor integrado de atendimento a CONTRATANTE garante a qualidade da informação que é passada aos demandantes e também fiscaliza em loco o nível de satisfação dos seus clientes com o atendimento via telefone, chat e protocolo/e-mail garantindo solução e satisfação também a partir das suas rotinas de trabalho. Ao propósito supra, também se soma a necessidade de personalização do serviço de atendimento focado na constante revisão, adaptação e readequação de processos que tão somente uma prestadora de serviço com expertise nesse campo de trabalho é capaz de oferecer.

### 2. DO PRAZO E DOS QUANTITATIVOS ESTIMADOS

2.1. Em consonância com o Artigo 57, inciso II, da Lei Federal 8.666/93, os serviços estimados serão contratados para o período de 12 (doze) meses prorrogáveis por igual período ou período inferior não excedendo o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

2.2. O atendimento será prestado à comunidade interna e externa da Univesp e ao público em geral. O serviço de atendimento consistirá em:

2.3. Disponibilização de informações via Base de Perguntas Frequentes - FAQ; *frequently asked questions* - com triagem das questões, dúvidas e sugestões, bem como do encaminhamento dessas segundo o perfil técnico e de responsabilidades das equipes e/ou respondentes presenciais e/ou virtuais que fazem parte do quadro permanente ou não de colaboradores da Univesp com o devido acompanhamento das soluções até sua entrega ao demandante que a originou.

2.4. Serviço de atendimento via protocolo/e-mail a ser respondido com proposição e encaminhamento de solução para a demanda em até dois dias úteis a partir da abertura/entrega do referido e administrado/vinculado à ferramenta-*software* CRM - *Customer Relationship Management* da CONTRATADA.

2.4.1. Observação (i): para o aqui exposto, “solução” consiste em ato por meio do qual o demandante - aluno, colaborador interno ou externo e/ou público em geral - recebe um parecer terminativo em relação à sua demanda, que pode ser positivo, negativo, de natureza elucidativa ou qualquer outra que encerre a questão posta na manifestação, não se confundindo com encaminhamentos ou tratativas secundárias por meio das quais a demanda pôde vir a ser dada como encerrada.

2.4.1.2. Observação (ii): a equipe da CONTRATADA não deve jamais confundir “resposta” com “solução” no que se refere ao serviço de atendimento. Ainda que com semânticas correlacionadas, no âmbito do serviço prestado, “resposta”, é devolutiva

ao demandante apontando prazo e encaminhamento apropriado para sua demanda enquanto que, “solução”, é ação que finda a demanda dando termo ao caso e permitindo devolutiva definitiva ao demandante. Porquanto, também para efeito de pagamento, só serão computados nos faturamentos mensais as interações com soluções e nunca, tão apenas ou acopladas, as interações com respostas.

2.4.1.3. Observação (iii): toda devolutiva definitiva - interação completada - deve ser realizada conforme orientações da CONTRATANTE, não sendo facultado à CONTRATADA ou seus agentes encerrar demandas que fujam às orientações previamente acertadas ou às tratativas usualmente postas em curso pela segunda instância.

2.4.1.4. Observação (iv): atendimentos cuja solução dependa inequivocamente de posicionamento da CONTRATANTE e que não receberem esse posicionamento até a emissão da fatura relativa ao mês de sua abertura serão identificados como “pendentes”; nesses casos, a CONTRATADA terá direito a 50% do pagamento referente a cada pendência tomada individualmente no mês corrente ao da fatura e aos outros 50% quando do fechamento das pendências tornado-as interações concluídas. A segregação das pendências deve ser possível através do CRM. Para fins de controle, o relatório indicará a fatura de interações completas (100% do valor), atendimentos pendentes (para pagamento dos 50% iniciais) e interações que constavam como pendentes em meses anteriores e que passaram ao status “finalizadas” (para pagamento dos 50% restantes).

2.5. Serviço on-line via ferramenta-*software* com chat administrado/vinculado ao CRM - *Customer Relationship Management* - da prestadora do serviço a ser disponibilizado de 2ª a 6ª feira das 8h às 20h de forma ininterrupta; ou seja, 60 (sessenta) horas semanais.

2.6. Serviço de telefone ativo e receptivo de 2ª a 6ª feira das 8h às 20h de forma ininterrupta com gravação de chamadas e administrado/vinculado ao CRM - *Customer Relationship Management*.

2.6.1. Observação (i): A CONTRATADA disponibilizará e manterá um sistema para gravação automática de 100% das ligações, chats e protocolos/e-mails sem intervenção humana, para cada posição de atendimento utilizada, dimensionando a quantidade de canais exclusivos para atendimento à demanda. Esse sistema estará disponível pelo prazo de vigência do contrato durante o qual a CONTRATANTE ou órgãos fiscalizadores poderão requerer acesso ao seu conteúdo. O sistema deverá possibilitar a reprodução de qualquer gravação sem prejuízo de conteúdo e/ou qualidade.

2.7. O atendimento telefônico deverá permitir o recebimento de chamadas – comunicação por texto – originadas em duas tecnologias de comunicação distintas utilizadas por pessoas com deficiência auditiva e de fala, a saber: celular (mensagens SMS - *Short Message Service* - ou via aplicativo para *smartphone* tal qual, como exemplos, *Whatsapp* e *Telegram*) e telefone fixo com entrada para texto (terminal telefônico para deficientes auditivos). Esses canais também devem ser administrados/vinculados ao CRM - *Customer Relationship Management* - e deverá haver um nº telefônico específico para o seu funcionamento.

2.7.1. Observação (i): todo o equipamento - físico e tecnológico - necessário para a realização do atendimento específico e expresso no item 2.7. será de total e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

2.8. Eventualmente, campanhas poderão ser lançadas pela CONTRATANTE que exigirão fluxos específicos de atendimento da CONTRATADA. Como, por exemplo, em períodos de vestibular, matrícula, rematrícula, exame de proficiência, convite para

eventos realizados pela CONTRATANTE, confirmação de dados, checagem e encaminhamentos de documentos digitalizados (tais como: checagem de assinaturas, número de páginas, documentos de identificação pessoal e acadêmica por confrontação com os dados constantes dos sistemas e plataformas da CONTRATANTE, entre outros), divulgação de informações sobre provas, sobre mudança de horário e/ou local de provas presenciais, transferências de alunos entre polos, dentre outros.

2.8.1. As campanhas serão acordadas previamente com no mínimo 24 horas de antecedência para o seu início e todo o conteúdo e material para sua realização será disponibilizado pela CONTRATANTE de modo a subsidiar as ações levadas a efeito pela CONTRATADA em relação a efetivação da campanha.

2.8.1.2. Observação (i): campanhas são ações ativas de contato com o corpo discente, docente, de colaboradores internos e externos e do público em geral que, eventualmente, a pedido da CONTRATANTE, serão empreendidas pela equipe da CONTRATADA pelos mesmos canais usados para a recepção do serviço de atendimento prestado; ou seja, via telefone, protocolo/email, SMS e aplicativos de telefonia celular.

2.8.1.3. Observação (ii): a equipe da CONTRATADA terá acesso aos sistemas e plataformas da CONTRATANTE e, por conta disso, ainda que em modalidade restritiva que só lhe permita visualizações e não edições e/ou inserções de dados e informações, se compromete a não manter em seus quadros qualquer colaborador que seja ou venha a se tornar membro do corpo discente da CONTRATANTE ou de outros corpos discentes de outras instituições de ensino parceiras da CONTRATANTE enquanto perdurar a parceria.

2.8.2. Os Níveis de atendimento - vide também o anexo II - podem ser verificados na tabela abaixo de modo a garantir a correta operação na execução dos serviços prestados.

<b>Nível</b>	<b>Exemplo</b>	<b>Resolução Possível</b>
<b>1</b>	Situações não obstrutivas para o trabalho ou estudo como, por exemplo, mas não restritas a: troca ou perda de senhas, dúvidas quanto ao endereço de plataformas, emissão de documentos via Portal do Aluno, esclarecimentos sobre datas e locais de provas etc.	Acesso ao FAQ ( <i>frequently asked questions</i> ). Respostas por meio de templates de mensagem. Os dados gerados por essas interações devem ser registrados na plataforma - CRM; <i>Customer Relationship Management</i> - da CONTRATADA.
<b>2</b>	Situações que obstruem parcialmente ou atrasam o trabalho ou estudo, como, por exemplo, mas não restritas a: interrupção de serviços, emissão de documentos oficiais e requisições especiais (transferência, pedidos fora do prazo), questões sobre concessão, prorrogação e renovação de	Atendimento via plataforma - CRM; <i>Customer Relationship Management</i> - a priori, com possível movimentação para atendimento telefônico. Toda a interação deve ser registrada com número próprio (nº de protocolo/atendimento) na plataforma da CONTRATADA.

	estágio, questões específicas sobre bolsas, passe escolar dentre outras.	
3	Situações que obstruem totalmente o trabalho ou estudo, podendo acarretar sanções ou dano à imagem da CONTRATANTE como, por exemplo, mas não restritas a: interrupções catastróficas de sistemas, perda de documentos, solicitações na ouvidoria entre outras.	Atendimento via plataforma - CRM; <i>Customer Relationship Management</i> - com rápida evolução para telefonemas, se necessário for, orientando e tranquilizando o requerente. Abertura de chamado para a equipe técnica competente da CONTRATANTE segundo o tema/assunto. Toda a interação deve ser registrada (nº de protocolo/atendimento) na plataforma da CONTRATADA.

2.8.3. Para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento cada atendimento, independentemente de ter se iniciado via telefone, chat ou protocolo/e-mail será considerado como sendo uma “interação” e mesmo que o fluxo da solicitação iniciada por quaisquer uma dessas formas se desdobrar na trasladação para outras como, por exemplo, quando um telefonema redunda na orientação para abertura de um protocolo/e-mail, seja nessa mesma ordem ou em qualquer ordem inversa, esse processo todo - do momento em que se origina a solicitação até seu encerramento com a produção da solução/ação desejada e suficiente - será considerado como sendo uma única interação. A interação é tal qual a solução; pois só se considerará completa quando percorrido todo o circuito - da origem/início do atendimento até o seu encerramento expresso no anexo II (fluxograma do atendimento/interação).

2.8.3.1. Observação (i): Sempre que um mesmo demandante reabrir uma determinada demanda já dada como solucionada o CRM da CONTRATADA deverá permitir, impreterivelmente, o rastreamento do número de protocolo da interação anterior, dada como solucionada, e ocorrerá a reaberta configurando continuidade de algo que erroneamente já era dado como findo; pois, para efeito de faturamento, caso já tenha ocorrido o pagamento em mês anterior ao corrente da sua reabertura, haverá glosa da nota de pagamento quando do fechamento mensal atual.

2.8.4. Cada vez que o serviço de atendimento for acionado ele deverá, inescusavelmente, fornecer um número de controle - também chamado de número de protocolo - ao solicitante de modo que esse número venha a permitir a rastreabilidade das etapas do atendimento desde sua origem até o seu encerramento/solução.

2.8.5. Observação (i): a CONTRATADA disponibilizará e manterá ferramenta-*software* tipo CRM - *Customer Relationship Management* - para a gestão estatística das ligações telefônicas, dos chats e dos protocolos/e-mails realizados por sua equipe de atendimento, em tempo real e através de histórico consolidado e analítico. Assim como, também, implementará o procedimento periódico de *backup* contendo os dados completos durante o período do contrato e esses dados serão integralmente disponibilizados para a CONTRATANTE quando da cessação ou interrupção do contrato.

2.8.6. Observação (ii): a licença de uso do CRM será doada sem nenhum custo adicional e por tempo indeterminado para a CONTRATANTE ao final do contrato ou em caso de rescisão e todas as suas funcionalidades derivadas de sua programação ficarão instaladas nos servidores da CONTRATANTE.

2.8.7. Observação (iii): a CONTRATADA oferecerá cursos de capacitação aos funcionários da CONTRATANTE, ou de outras empresas de direito público ou privado conveniadas ou contratadas pela CONTRATANTE, de modo a tornar o acesso e operacionalização do seu CRM amplamente difundidos entre os profissionais de interesse indicados pela CONTRATANTE. Nessas capacitações deverão constar todas as especificidades do CRM da CONTRATADA, seja em seu manuseio ou mesmo, caso requisitado pela CONTRATANTE, da sua programação.

2.8.8. Para atender às demandas de suporte de Nível 1, conforme condições, estimativas, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, torna-se necessária a alimentação e curadoria de uma Base de Perguntas Frequentes - FAQ; *frequently asked questions*.

2.8.9. A Base de Perguntas Frequentes - FAQ; *frequently asked questions* - deve ser constantemente atualizada com perguntas e respostas derivadas de atendimentos/interações anteriores levadas a efeito pela CONTRATADA e após validação da CONTRATANTE em prazo a ser acordado. Ao fim do período do contrato, essa base deverá ser cedida integralmente (com todos os dados alimentados) para a CONTRATANTE.

2.8.10. As perguntas do FAQ (*frequently asked questions*) devem ser corretamente tagueadas e associadas a taxonomias que facilitem sua recuperação e classificação de modo a subsidiar esquemas automatizados de pesquisas por assunto/tema e, inclusive, na construção de um *Chatbot* (programa de computador que emula uma conversa com o usuário em um chat visando automatizar a consulta a dúvidas frequentes na forma dum diálogo pré-definido entre o usuário e um “robô”).

2.8.11. Observação (i): com objetivo de reduzir a interação humana e possibilitar a resolução imediata de chamados, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta tipo *chatbot*, assistente virtual ou agentes virtuais identificados com aplicativos de softwares de interação com usuários, com tecnologia cognitiva, programados para proporcionar plena interação com os usuários requisitantes, mediante a execução de tarefas ou *scripts* pré-definidos. Essa solução deverá obedecer às seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Promover o registro, suporte e tratamento de chamados (incidentes ou solicitações como esclarecimento de dúvidas) para proporcionar plena interação com o usuário requisitante, em linguagem adequada e interface amigável, mediante a execução de tarefas ou *scripts* pré-definidos.
- b) Permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o bot utilizando “linguagem natural”, no nosso idioma e como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação.
- c) Permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários com atualização das respostas fornecidas pela ferramenta; e atualização de *Links Web* referenciados nas respostas fornecidas pela ferramenta.
- d) Contemplar fluxos de atendimento por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- e) Executar todo o ciclo de vida do atendimento/interação, desde sua abertura como chamado até o encerramento da pesquisa de satisfação, passando por todas as

- etapas necessárias ao atendimento integral da solicitação do usuário, incluindo: respostas automáticas, interações com o sistema e os colaboradores, encaminhamento de perguntas, devolutivas e reaberturas de chamado.
- f) Registrar números de controle, *logs* de atendimento e demais evidências do atendimento permitindo a emissão de relatórios de atendimento com todos os dados registrados, inclusive, identificação inequívoca de cada usuário.
  - g) Atender ao público externo e interno com identificação do solicitante durante todo o atendimento.
  - h) Gerar protocolo de atendimento e possibilitar acompanhamento do protocolo pelo usuário.
  - i) Gerar uma avaliação ao final do atendimento considerando como atendimento os mesmos critérios relacionados para atendimentos por pessoas (resolução do problema, não apenas resposta à interação).
  - j) Permitir o recurso de “autonavegação” possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.
  - k) Permitir a realização de pesquisas *on-line* sobre os serviços oferecidos, além da extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.
  - l) Permitir a extração de relatórios de desempenho da ferramenta com informações sobre os atendimentos prestados por esse canal aos usuários, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na “autonavegação”, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (*off-line*), dentre outros.
  - m) Permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pela ferramenta, inclusive na tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
  - n) Permitir que as respostas fornecidas contemplem a implantação de voz tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem ou necessitarem. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário.
  - o) Operar integralmente “em nuvem” e permitir integração com os portais e/ou sistemas da CONTRATANTE. O processamento “em nuvem” refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.
  - p) Fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do *chatbot* para permitir avaliação de desempenho da solução emitindo relatórios estatísticos de acesso (por sítio, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização etc); e permitir a realização de auditoria na utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre a ferramenta e os usuários.

2.8.12. Observação (ii): a implementação e os custos dessas ferramentas serão de responsabilidade da CONTRATADA. Ao fim do período do contrato a CONTRATADA cederá toda a tecnologia, documentação e dados produzidos pelo *chatbot* à CONTRATANTE.



2.8.13. Observação (iii): a base de dados produzida a partir do registro de atendimentos não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

2.8.14. Observação (iv): a CONTRATADA comprovará o atendimento das especificações técnicas por meio de documentação técnica oficial do fabricante e/ou demonstração das funcionalidades sempre que solicitado pela CONTRATANTE; incorrendo no risco de glosa de 20% no valor de cada nota fiscal mensal a partir do mês em que a inconformidade foi identificada para até o mês seguinte ao do seu saneamento.

2.9. Para o atendimento em todos os níveis, mormente da interação via contato telefônico, é necessário que a CONTRATADA forneça os aparelhos de telefones ramais VoIP (Voz sobre IP ou chamada de VoIP - *Voice over Internet Protocol* - que consiste, sucintamente, em roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados) e os respectivos números; inclusive, o equipamento e a plataforma *on-line* a ser utilizada deve ser de propriedade, gestão e responsabilidade da CONTRATADA para efeito de facilitação da integração sistêmica.

2.9.1. A CONTRATADA também se responsabilizará pelo fornecimento, tanto quanto for necessário, de todos os insumos e equipamentos eletrônicos imprescindíveis para a realização da operação, do serviço prestado objeto deste Termo de Referência, inclusive, com os seguintes hardwares:

- PABX com no mínimo 30 canais de entrada e expansível para 90 canais;
- Unidade de Resposta Audível “URA”;
- Switch LAN Giga Ethernet POE;
- Cabeamento físico UTP Gigabit;
- Sistema no-break para no mínimo 12 horas de autonomia de manutenção da operação;
- Computadores e seus periféricos: *notebooks*, impressoras, *scanners*, projetores, microfones, headset entre outros.
- Softwares necessários para a boa execução dos serviços, incluindo soluções que permitam visualizar documentos da suíte Office e arquivos em PDF.

2.9.1.1. Observação (i): quanto a disponibilização de Unidade de Resposta Audível - URA - para atendimento eletrônico realizado por consultas automatizadas, bastando que o usuário impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico, deverá obedecer às seguintes especificações mínimas:

- a) Disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- b) Possibilidade de integração com os sistemas de atendimento da CONTRATADA, para atendimento de demandas não solucionadas pelo menu eletrônico.
- c) Capacidade de geração de relatórios e gráficos com informações estatísticas de acessos de cada menu, tempo de duração das ligações e relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

2.9.1.2. Observação (ii): as opções e mensagens da URA deverão ser implantadas pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação do atendimento e toda

ou qualquer alteração de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo a ela a homologação.

2.9.1.3. Observação (iii): a programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessária a alteração.

2.9.2 Todos os equipamentos serão dimensionados e dispostos, segundo as especificidades e o número de integrantes da equipe da CONTRATADA. Esses equipamentos devem atender com presteza, autonomia, comodidade operacional, segurança de disponibilidade e garantia de funcionalidade para todas as etapas da operação que deles dependerem para sua parcial ou plena execução. Devem ser novos ou seminovos não apresentando sinais de desgaste, má conservação, falhas ou instabilidades de funcionamento ou defeitos de qualquer espécie - *hardware* ou *software*.

2.9.2.1. Observação (i): o PABX da CONTRATADA, seja físico ou virtual, permitirá integração com o equipamento equivalente da CONTRATANTE cabendo, inclusive e adicionalmente, um sistema automático de enfileiramento de chamadas em espera com a possibilidade de identificação e previsão do tempo (mesmo que estimativa) e da posição de espera de cada sujeito demandante. Esse equipamento deverá ser capaz de emitir uma mensagem automática para o demandante indicando essas informações.

2.9.2.2. Observação (ii): O tempo médio apurado diariamente para o início de uma interação síncrona - chat e/ou telefone - deve ser igual ou menor que 01 (um) minuto. O CRM da CONTRATADA deverá permitir essa aferição diariamente e se, ao longo dos faturamentos mensais for constatado que a CONTRATADA não cumpriu com esse disposto em mais de 1 (um) dia, a cada ciclo de 30 (trinta dias) corridos, a empresa será penalizada com glosa de 20% do valor da nota referente ao mês em que foi identificada a falta. Ou seja, se em mais de 01 (um) dia a prestadora exceder o tempo médio de 01 (um) minuto para o início do atendimento síncrono, cujo controle se dará a partir da média de tempos de início de atendimento de cada dia, haverá a aplicação da penalidade.

2.10. A CONTRATANTE poderá, eventualmente e segundo seu interesse, ceder espaço físico para a instalação, integração, operação e manutenção dos equipamentos necessários para o pleno funcionamento do atendimento via chamadas VoIP e também de outros equipamentos que, porventura, do ponto de vista infraestrutural, sejam necessários para a operação da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE.

2.10.1 Observação (i): a CONTRATANTE se reserva ao direito de exigir o cumprimento de todas as cláusulas pactuadas em contrato a partir deste Termo de Referência mesmo se, eventualmente, ocorrer mudança de endereço de sua sede. Caso isso ocorra durante a vigência do contrato a CONTRATADA terá os mesmos prazos estipulados para o início da operação de atendimento previstos no quadro do item 5.1. a serem contados a partir da data efetiva da mudança de endereço.

2.11. Todo atendimento/interação, independentemente de seu nível ou forma de origem (telefone, chat e protocolo/e-mail), deverá criar uma entrada na plataforma da CONTRATANTE gerando um número de protocolo de atendimento na ferramenta-*software* (CRM; *Customer Relationship Management*) para que indicadores de quantidade, de conteúdo, de tempo entre o início e o fim da interação, de gravação de ligação etc. sejam registrados de acordo.

2.12. O processo de atendimento será constantemente refinado a partir de dados levantados na plataforma - CRM; *Customer Relationship Management* - de atendimento da CONTRATADA.

2.12.1. Observação (i): a plataforma será hospedada em servidor da CONTRATANTE e assim permanecerá independentemente da vigência do contrato, inclusive, podendo ser usada por outras empresas contratadas pela tomadora do serviço.

2.12.2. Observação (ii): a plataforma - CRM; *Customer Relationship Management* - da CONTRATADA deve garantir sua integração e compartilhamento de base de dados com outras plataformas que, eventualmente, façam parte atual do serviço de atendimento da CONTRATANTE ou venham a fazer parte em momento futuro. Inclusive, no gerenciamento de caixas de entradas de e-mails institucionais e com os sistemas e plataformas informatizados da CONTRATANTE.

2.13. O serviço prestado objetivamente e subsidiariamente, no tocante ao atendimento/interação via telefone, chat e protocolo/e-mail, objeto deste Termo de Referência, será remunerado segundo a garantia de sua disponibilidade e efetiva execução respeitando uma cota mensal mínima. Para efeito de distribuição operacional o serviço se decompõe nos níveis descritos e elencados dentro da tabela abaixo.

Níveis de Serviço	Quantidade
Serviço de respostas e soluções via ferramenta Fale Conosco com atendimento <i>on-line</i> (chat e protocolos/e-mails).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estimativa de 30.000 interações/ano via chat.</li> <li>● Estimativa de 66.000 interações/ano via protocolos/e-mails.</li> </ul>
Serviço de atendimento via telefone (ativo e receptivo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estimativa de 31.000 interações/ano via telefone.</li> </ul>
Atualização e alimentação da Base de Perguntas Frequentes - FAQ; <i>frequently asked questions</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estimativa de 200 perguntas/respostas compiladas e constantemente atualizadas ao longo da vigência anual do contrato.</li> </ul>

2.13.1. O contrato será remunerado pelo número de atendimentos/interações efetivas e será garantido o pagamento mínimo de 7.000 interações/mês (84.000 interações/ano). Havendo aumento ou diminuição no volume médio de atendimentos em mais de 20% por 3 (três) meses consecutivos a CONTRATADA deverá avaliar junto à CONTRATANTE o redimensionamento da equipe para mais ou para menos respeitando a mesma proporcionalidade na readequação orçamentária do contrato.

2.13.2. Observação (i): a CONTRATADA deverá projetar, na execução do serviço prestado, um incremento de até 100% no total de interações mensais em relação à cota mínima pontuada no item 2.13.1.; embora, caso aditivos sejam necessários, prevalecerá o respeito aos 25% de incremento máximo orçamentário estabelecido pela Lei. 8.666.

2.13.3. Observação (ii): a produção e/ou atualização de cada pergunta/resposta do FAQ (*frequently asked questions*) será considerada, para efeito de contagem e cobrança, como sendo uma interação.

2.13.4. Observação (iii): nas campanhas solicitadas pela CONTRATANTE, para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento, cada contato ativo - independentemente de ter se iniciado via telefone, chat ou protocolo/e-mail - será considerado como sendo uma “interação” apenas quando efetivamente produzir efeito. Sendo assim, a partir da base/lista para contatos ativos a serem empreendidos pela CONTRATADA - fornecida pela CONTRATANTE para a CONTRATADA, segundo as especificidades de cada campanha - deverá constar uma ou mais notas que confirmem o cumprimento de cada etapa da campanha e/ou de sua totalidade permitindo à CONTRATADA a validação dessas informações.

2.13.5. Observação (iv): exceção se considerará quando uma campanha for reduzida ou se refira ao acesso e checagem de documentos digitalizados, dados e informações nos sistemas e plataformas da CONTRATADA ou ainda que se refira a acesso e checagem de documentação digitalizada diversa (tais como: checagem de assinaturas, número de páginas, documentos de identificação pessoal e acadêmica por confrontação com os dados constantes dos sistemas e plataformas da CONTRATANTE, entre outros). Dada sua natureza específica e de baixa complexidade, nesses casos, para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento, cada documento conferido e/ou encaminhado será considerado individualmente dentro da base fornecida pela CONTRATANTE e haverá de remunerar a CONTRATADA individualmente mediante a execução fatural da checagem e/ou encaminhamento solicitado (vide anexo V), com precificação especificamente diferenciada, visto se tratar de tarefa invariavelmente menos onerosa que a unidade de contagem e checagem aqui, neste Termo de Referência, chamada de “interação”.

2.13.6. Observação (v): no caso de campanhas cujo propósito seja o envio massivo de e-mails ou SMS, entre outros aplicativos de telefonia móvel, para efeito de contagem, controle e respectiva comprovação quando dos fechamentos mensais/faturamento cada envio será considerado como sendo uma única interação.

2.13.7. Observação (vi): toda interação, independentemente de sua forma de origem - seja por telefone, chat ou protocolo/e-mail - é, para efeito prático de contagem e controle, uma solução terminativa para uma dúvida, sugestão ou problema específico demandado por um aluno, colaborador ou público em geral. Isto posto, impera o entendimento de que solução não é equivalente ou similar a resposta; dado que “solução” é a interação/atendimento terminada com êxito enquanto que “resposta”, por vezes, resume-se em apenas uma etapa dentro da interação/atendimento.

2.14. A CONTRATADA deverá garantir a manutenção de uma equipe mínima de 4 (quatro) Operadores de Atendimento em dois turnos com jornada de 6 (seis) horas/dia; com a presença de ao menos 1 (um) profissional para o cargo de Supervisor(es) de Equipe de Atendimento, também em jornada de 6 (seis) horas/dia e de ao menos 1 (um) Analista de Controle de Qualidade, também em jornada de 6 (horas) horas/dia; e 4 (quatro) Analistas de *Back-office/Customer Success*, em jornada de 6 (seis) horas/dia, conforme descrições a seguir:

2.14.1. *Back-office*, também chamado de “retaguarda”, para a CONTRATANTE é o profissional que realiza atividades não diretamente vinculadas com o atendimento ao cliente (alunos, colaboradores externos e internos e/ou público em geral), mas, cuja atuação é imprescindível para a obtenção dos resultados almejados, sobretudo, no

que concerne ao satisfazimento das demandas originadas no atendimento propriamente dito. O *back-office* tem por mérito, mas não exclusivamente, facilitar o encadeamento de ações e informações necessárias para que determinadas demandas, não passíveis de serem resolvidas de pronto e imediato no atendimento/interação com o demandante (alunos, colaboradores internos e externos e/ou público em geral), sejam resolvidas a contento junto às equipes técnicas da CONTRATANTE de modo a produzir os efeitos almejados pelo demandante. Trata-se de uma espécie de retaguarda que permite solucionar problemas, ainda que não tenha contato direto com o cliente; pois, são operações de contingência feitas internamente para que o resultado final seja o melhor possível para o cliente.

2.14.2. O *Customer Success* é o profissional focado de forma proativa em pensar soluções que melhorem a relação do cliente (alunos, colaboradores internos e externos e/ou público em geral) junto ao serviço de atendimento oferecido pela CONTRATANTE através da CONTRATADA. Esse profissional é dedicado a ter certeza de que as soluções oferecidas estão produzindo os resultados esperados; em síntese: um especialista em fazer com que a satisfação do cliente (alunos, colaboradores internos e externos e/ou público em geral) tenha mais sucesso graças à maneira e/ou método por meio do qual o serviço de atendimento é prestado; inclusive, no que tange às informações e/ou procedimentos demandados.

2.14.3. Para a CONTRATANTE, dado serem funções afins, *Back-office* e *Customer Success* são complementares e se amalgamam, pragmaticamente, no devir laboral dum mesmo profissional se distinguindo unicamente dum ponto de vista heurístico. Daí tratar-se aqui, neste Termo de Referência, sob um mesmo sintagma: *Back-office/Customer Success*.

2.14.4. Das atribuições, qualificações, formas de contrato de trabalho e demais aspectos correlatos na especificação dos quadros profissionais necessários para a prestação do serviço contratado:

Cargo	Operador de Atendimento
<b>Atribuições</b>	Atendimento on-line utilizando a ferramenta- <i>software</i> (CRM; <i>Customer Relationship Management</i> ) para telefonemas, chats e protocolos/e-mails. Realizar o teleatendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados ( <i>scripts</i> ) a partir de consultas à base de conhecimento e ao banco de dados corporativo disponibilizado. Registrar os dados dos clientes no sistema de abertura de chamadas (CRM). Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto verbal. Responder pelo cumprimento e qualidade do teleatendimento obedecendo aos procedimentos e <i>scripts</i> previamente estabelecidos. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado. Adaptar-se às normas e regulamentos de teleatendimento. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento. Engajar-se na missão e diretrizes da CONTRATANTE. Fornecer informações sobre a CONTRATANTE dirimindo as dúvidas dos usuários em relação ao solicitado. Encaminhar os casos onde se prevê intervenção de áreas internas para sua

	supervisão imediata com base nos <i>scripts</i> . Consultar informações no banco de dados - FAQ; <i>frequently asked questions</i> - e no portal da CONTRATADA repassando-as corretamente para o usuário.
<b>Qualificação</b>	Ter ótima escrita, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter Idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar. Conhecimentos básicos em informática (utilização de computadores, Windows, impressão, e-mail, internet, office e relatórios). Ser Comunicativo, educado, cordial, ter boa fluência verbal, clareza e objetividade, boa dicção e audição. Ter Capacidade de registrar informações com agilidade e precisão, de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e de obedecer a procedimentos rotineiros. Ter experiência comprovada de no mínimo 6 (seis) meses em atividades de teleatendimento e suporte sobre o uso de plataformas de aprendizado e em atendimento ao público presencial e/ou telefônico/eletrônico. Possuir ensino médio completo. É desejável que esteja cursando alguma graduação correlacionada ao escopo das atividades laborais implicadas nas atribuições do cargo/função.
<b>Contrato de trabalho</b>	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 30 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:30h e das 13:30h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
<b>Equipe mínima</b>	<b>4 (quatro) profissionais</b>
<b>Local</b>	Toda a equipe (100%) alocada fisicamente na sede da Univesp onde lhe será garantida sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

<b>Cargo</b>	<b>Supervisor de Atendimento</b>
<b>Atribuições</b>	Gestão das atividades e realização da interface entre a equipe de Atendimento e o Gerente/Preposto da CONTRATADA. Análise e, se necessário, adoção de medidas corretivas em relação à celeridade de ação e assertividade gramatical/verbal do atendimento prestado pela equipe de Operadores. Produção, distribuição e aplicação de roteiros, apostilas e reuniões de formação/capacitação para o contínuo progresso e refinamento do trabalho executado pela equipe de Operadores. Produção de indicadores de ganho ou perda de qualidade no atendimento prestado pela equipe de Operadores. Supervisionar as chamadas e os diálogos de teleatendimento. Acompanhar a escala de trabalho da equipe e gerenciar o período de descanso. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os teleoperadores. Promover a escuta direta dos atendimentos com varreduras aleatórias objetivando a manutenção dos padrões de atendimento.

	Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos teleoperadores. Ter conhecimento dos produtos e serviços oferecidos e buscar informações complementares quando necessário. Elaborar relatórios de serviços executados. Emitir relatórios gerenciais/estatísticos acerca do atendimento de acordo com a necessidade da gestão da operação.
<b>Qualificação</b>	Ter excelente comunicação escrita e oral, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter experiência comprovada em atividades de suporte sobre o uso de plataformas de aprendizado e em atendimento ao público presencial e/ou telefônico/eletrônico de no mínimo 6 (seis) meses. Ter Idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar. Ter conhecimentos avançados em informática (utilização de computadores, Windows, impressão, e-mail, internet, office e relatórios). Ser comunicativo, educado, cordial, ótima fluência verbal, clareza e objetividade, boa dicção e audição. Preferencialmente possuir graduação completa e correlacionada com a área de atividade.
<b>Contrato de trabalho</b>	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 30 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:30h e das 13:30h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
<b>Equipe mínima</b>	1 (um) profissional.
<b>Local</b>	Na sede da Univesp junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

<b>Cargo</b>	<b>Analista de Qualidade</b>
<b>Atribuições</b>	Acompanhamento detido e minucioso de, ao menos, 3% do total de interações/mês - segundo critérios aleatórios de escolha dentro do CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ) da CONTRATADA - para efeito de controle de qualidade das soluções e respostas produzidas e repassadas aos demandantes em todas as instâncias do atendimento prestado. Análise e, se necessário, adoção de medidas corretivas em relação à celeridade de ação e assertividade gramatical/verbal do atendimento prestado pela equipe de Operadores. Produção, distribuição e aplicação de roteiros, apostilas e reuniões de formação/capacitação para o contínuo progresso e refinamento do trabalho executado pela equipe de Operadores. Produção de indicadores de ganho ou perda de qualidade no atendimento prestado pela equipe de Operadores. Atualização contínua dos scripts e padrões básicos de atendimento, bem como da base de conhecimento - FAQ - com a aprovação prévia do fiscal da CONTRATANTE e sempre buscando o aprimoramento e melhoria dos

	atendimentos nos diversos níveis. Realizar acompanhamentos através das ligações, chats e protocolos/e-mails recebidos ou originados pelos teleoperadores, permitindo a realimentação necessária para alcançar a qualidade total nos atendimentos monitorados e gravados. Avaliar, elaborar e emitir relatórios de acompanhamento em tempo real dos teleoperadores monitorados. Aplicar ações corretivas realizadas junto aos teleoperadores e equipe através das ligações, chats e protocolos/e-mails registrados e gravados. Registrar e informar todas as inconsistências observadas à gestão da operação para posterior correção e padronização do atendimento.
<b>Qualificação</b>	Ter excelente comunicação escrita e oral, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter experiência comprovada em atividades de suporte sobre o uso de plataformas de aprendizado e em atendimento ao público presencial e/ou telefônico/eletrônico de no mínimo 6 (seis) meses. Ter idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar. Ter conhecimentos avançados em informática (utilização de computadores, Windows, impressão, e-mail, internet, office e relatórios). Ser comunicativo, educado, cordial, ter boa fluência verbal, clareza e objetividade, excelente dicção e audição. Preferencialmente possuir graduação completa em área afim, por exemplo: Gestão, Marketing ou Comunicação.
<b>Contrato de trabalho</b>	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 30 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:30h e das 13:30h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
<b>Equipe mínima</b>	1 (um) profissional.
<b>Local</b>	Na sede da Univesp junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

<b>Cargo</b>	<b>Analistas de <i>Back-office</i> / <i>Customer Success</i></b>
<b>Atribuições</b>	Gestão e realização de interações com as equipes técnicas da CONTRATANTE produzindo, entre outros, relatórios e reports detalhados para a Univesp a respeito dos indicadores de sucesso no atendimento aos clientes internos e externos (alunos, colaboradores internos e externos e/ou público em geral). Proposição de ações preventivas e melhoria nos fluxos a partir dos dados coletados (vide 2.8.2 e 2.8.3).
<b>Qualificação</b>	Ter excelente comunicação escrita e oral, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter experiência comprovada em marketing ou área associada ao atendimento de usuários ou suporte preventivo. Preferível ter pleno domínio de planilhas de excel e planilhas google; conhecimento em



	ferramentas como Google Forms e outras correlatas. Ter preferencialmente conhecimento de processos como pesquisa qualitativa e quantitativa, Design Thinking e Human Centered Design. Ter idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar. Ter conhecimentos avançados em informática (utilização de computadores, Windows, impressão, e-mail, internet, office e relatórios). Ser comunicativo, educado, cordial, ter excelente fluência verbal, clareza e objetividade, boa dicção e audição. Preferencialmente possuir graduação completa em área afim, por exemplo: Gestão, Marketing ou Comunicação.
<b>Contrato de trabalho</b>	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 30 horas semanais distribuídas para o atendimento em 2 turnos: das 8h às 14:30h e das 13:30h às 20h (com no mínimo 30min. para almoço/descanso). Podendo ou não se dar em esquema de revezamento.
<b>Equipe mínima</b>	4 (quatro) profissionais.
<b>Local</b>	Os 4 (quatro) profissionais alocados fisicamente na sede da Univesp junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

2.14.5. Além dos profissionais acima elencados, discriminados segundo suas habilidades, funções e experiências e enumerados para efeito de composição da equipe e distribuição das tarefas e responsabilidades caberá, também, para a prestadora, a designação de um Gerente/Preposto responsável pela operação da CONTRATADA na sede da CONTRATANTE. Esse profissional também deverá ter domínio técnico e prático sobre todas as atribuições dos cargos/funções da equipe na operação e será o interlocutor entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, na pessoa do seu fiscal, diante do cotidiano de trabalho envolto - direta ou indiretamente, seja subsidiariamente ou não, todas as ações, informações, técnicas, métodos e procedimentos - na realização do serviço contratado.

2.14.6. Das atribuições, qualificações, formas de contrato de trabalho e demais aspectos correlatos para o Gerente/Preposto da CONTRATADA:

<b>Cargo</b>	<b>Gerente/Preposto</b>
<b>Atribuições</b>	Gestão e realização de interações com as equipes técnicas da CONTRATANTE produzindo, entre outros, relatórios e <i>reports</i> detalhados para a Univesp a respeito dos indicadores de sucesso no atendimento aos clientes internos e externos (alunos, colaboradores internos e externos e/ou público em geral). Proposição de ações preventivas, corretivas e melhoria nos fluxos a partir dos dados coletados (vide 2.14.1 e 2.14.2). Analisar, em conjunto com o fiscal da CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados visando garantir um elevado grau de satisfação dos clientes internos e externos.

<b>Qualificação</b>	Ter excelente comunicação escrita e oral, habilidade em negociação e resolução de conflitos. Ter experiência em marketing ou área associada ao atendimento de usuários ou suporte preventivo ou educação a distância de nível superior ou educação de nível superior. Ter pleno domínio da ferramenta-software (CRM; <i>Customer Relationship Management</i> ) utilizada para a prestação do serviço/atendimento, objeto deste Termo de Referência. Ter conhecimento de processos de pesquisa qualitativa e quantitativa. Ter experiência comprovada de ao menos 6 (seis) meses em gestão de pessoas e/ou de projetos. Ter fluência em língua estrangeira (inglês e/ou espanhol). Ter idade igual ou maior que 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar. Ter conhecimentos sólidos em informática (utilização de computadores, Windows, impressão, e-mail, internet, office e relatórios). Ser comunicativo, educado, cordial, excelente fluência verbal, clareza e objetividade, boa dicção e audição. Possuir graduação completa preferencialmente em área afim, sendo desejável pós-graduação nas áreas de Gestão, Marketing ou Comunicação.
<b>Contrato de trabalho</b>	Contrato de trabalho regido pela CLT que seja de 40 horas semanais distribuídas para o atendimento em 1 (um) turno: das 09h às 18h (com no mínimo 01h. para almoço/descanso).
<b>Equipe mínima</b>	1 (um) profissional.
<b>Local</b>	Alocado fisicamente na sede da Univesp junto da equipe de Operadores de Atendimento em sala própria e adequada do ponto de vista da infraestrutura.

2.14.7. Observação (i): a equipe de trabalho presencial da CONTRATADA, no tocante ao seu número total de integrantes e independentemente dos cargos/funções, poderá ser ampliada ou reduzida em definitivo ou temporariamente em prazo acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA - para se adequar a aumentos ou diminuições sazonais de demanda.

2.14.8. Observação (ii): a CONTRATADA receberá da CONTRATANTE um calendário semestral indicando os períodos de aumento de demanda por atendimento para que possa se antecipar mantendo pessoal treinado à sua disposição quando da necessidade de redimensionamento sazonal da equipe se comprometendo a respeitar um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para tomada de ação e/ou medida quando houver a confirmação de intercorrência de pico de demanda por atendimento apontada pela CONTRATADA dentro dos períodos de aumento de demanda por atendimento identificados no referido calendário.

2.14.9. Observação (iii): em cada ciclo anual do contrato, havendo renovação, a CONTRATANTE e a CONTRATADA acertarão de comum acordo o contingente total e a distribuição dos cargos/funções dos membros da equipe da prestadora do serviço visando o pleno atendimento dentro das perspectivas de crescimento da tomadora do serviço enquanto instituição de ensino com especificidades próprias. Esse contingente também obedecerá um limite máximo que não deve ser maior que 50% dos números totais dos cargos/funções elencados no item 2.14.; ou acréscimo de no máximo duas

horas diárias à jornada dos cargos/funções de seis horas/dia com a devida readequação do descanso para almoço dentro dos termos da Lei trabalhista vigente à época da readequação.

2.14.10. Observação (iv): A equipe deve ser *multiskill*, permitindo a priorização de atendimentos segundo critérios que podem variar conforme o contexto, como por exemplo as opções da URA, necessidades tempestivas, gravidade da demanda, perfil do demandante ou a possibilidade de realizar o atendimento em menor tempo.

2.14.11. Observação (v): em razão dos picos de atendimentos sazonais apontados no item 2.14.8., a CONTRATADA poderá escalar profissionais de teleatendimento extras e externos aos seus quadros alocados na sede da CONTRATANTE, desde que pertencentes aos seus quadros de contratados cumprindo todos os requisitos legais previstos em legislação trabalhista vigente e passíveis de comprovação de vínculo sob os mesmo critérios aqui apontados, neste Termo de Referência, para efeito de fiscalização e ateste de faturamento/pagamento.

### **3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. O serviço, objeto do presente Termo de Referência, será prestado conforme especificado no item 2.14. - incluindo todos os seus subitens e quadros de referência - correndo por conta da CONTRATADA as despesas relativas a salários, seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas, sociais e previdenciários decorrentes da execução do objeto contratado.

3.2. A prestadora deverá apresentar ao fiscal da CONTRATANTE, no primeiro mês da prestação dos serviços e sempre que solicitado, relação nominal dos empregados indicando nome completo, função, horário de trabalho, números de carteira de identidade (RG) e CPF, endereço e número de telefone para contato.

3.2.1. Observação (i): a CONTRATADA se sujeitará sempre à fiscalização por parte da CONTRATANTE prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às inquirições indicadas.

3.3. A CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos que seus funcionários ou preposto comprovadamente vierem a causar ao patrimônio da CONTRATANTE, ou a terceiros no local de execução do serviço, objeto deste Termo de Referência, ou em função dele durante sua permanência na sede da CONTRATANTE, decorrentes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

3.4. a CONTRATADA se incumbe em efetivar os pagamentos e os ônus relativos a taxas, tributos, contribuições sociais, indenização trabalhista, vale-transporte, vale-refeição e outros encargos previstos em lei, incidentes ou decorrentes do Contrato que venha a ser firmado e balizado neste Termo de Referência, tendo em vista que os empregados da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

3.5. A CONTRATADA manterá todos os turnos em plena capacidade, providenciando a imediata substituição dos empregados designados para a execução dos serviços nos casos de afastamento por falta, férias, descanso semanal, licença, demissão e outros da espécie, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

3.6. A CONTRATADA não vinculará, em hipótese alguma, o pagamento dos salários e demais vantagens de seus funcionários aos pagamentos periódicos parciais devidos pela CONTRATANTE à guisa de fechamentos mensais de fatura; dado que, o atraso no pagamento de alguma fatura por parte da CONTRATANTE, decorrente de circunstâncias diversas, não exime a CONTRATADA de promover o pagamento dos seus funcionários nas datas pactuadas.

3.6.1. Quando solicitado pela CONTRATANTE a CONTRATADA fornecerá num prazo não superior a 2 (dois) dias úteis:

- a) extrato do INSS e do FGTS de qualquer um dentre seus funcionários alocados na execução do serviço contratado;
- b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês dentro da prestação do serviço;
- c) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos funcionários prestadores do serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- d) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada funcionário dispensado;
- e) exames médico demissionais dos empregados dispensados;
- f) informações sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica quando de acidentes de trabalho e quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus funcionários durante a execução do contrato, ainda que ocorrido em dependência da CONTRATANTE;
- g) informações sobre todos os encargos em vista de demanda trabalhista possível ou em curso, civil ou penal, relacionada à execução do contrato;
- h) informações sobre encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

3.7. Cabe à CONTRATADA executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou atribuição de funções para terceiros em hipótese alguma.

#### **4. DO RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CAPACITAÇÃO**

4.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção dos recursos humanos empregados na execução do serviço de atendimento, objeto deste Termo de Referência, e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive, as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, não imputando nenhuma responsabilidade à CONTRATANTE.

4.2. Para assegurar a qualidade dos serviços prestados a CONTRATADA deverá alocar pessoal qualificado e devidamente treinado, manter adequada política de gestão de pessoas e de capacitações em processo, bem como realizar pesquisas mensais de satisfação com os clientes (alunos, colaboradores internos e externos e, eventualmente, público em geral).

4.3. Observação (i): o quantitativo das pesquisas mensais de satisfação não se confunde com o expresso pelos itens 8.1.2; 8.1.3 e 8.1.4 e deve contemplar pelo menos **3%** do total de interações no mês anterior ao da pesquisa. Lembrando que toda interação é uma solução; ou seja, uma demanda findada a contento do demandante ou com a anuência da CONTRATANTE.

4.4. O processo de recrutamento e seleção deverá observar os seguintes critérios: perfil/conhecimento, de acordo com a função a ser executada; perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada. Ademais, constitui condição de obrigatoriedade a realização de exames audiométricos admissionais e demissionais.

4.5. Todo o pessoal alocado na execução do contrato deverá, obrigatoriamente, passar por capacitações periódicas ministradas pela CONTRATADA com material elencado e elaborado pela própria prestadora em parceria com a CONTRATANTE que, via de regra, se responsabilizará em fornecer todas as informações necessárias sobre fluxos e procedimentos e sobre provas, avaliações, datas, matrículas, rematrículas, transferências, calendário acadêmico, entre outros, de modo a sustentar o material didático e a ação concreta quando das capacitações/cursos de atualização e/ou reciclagem.

4.5.1. Observação (i): as capacitações devem abordar, também, aspectos institucionais, comportamentais e técnico-operacionais.

4.6. A CONTRATADA deverá realizar capacitação bimestral de no mínimo 6 horas com sua equipe operacional de atendimento (podendo ser subdividida em dinâmicas de 2h) a ser conduzida pelos supervisores de qualidade e/ou por equipe de multiplicadores qualificada constituída pelos demais *staffs* (supervisores de equipe, *back-offices/customer-success*, gerente/preposto) da equipe de atendimento da CONTRATADA.

4.6.1. Observação (i): a capacitação bimestral deverá contemplar tanto aspectos teóricos como práticos (exemplo: simulações de atendimento) ao longo do processo.

4.6.2. A capacitação é entendida como uma ação continuada, destinada a adequação e/ou atualização dos profissionais envolvidos na prestação do serviço visando ao atingimento dos padrões de qualidade estabelecidos na operação e gestão da equipe de atendimento pela CONTRATANTE.

4.7. A realização de reciclagem de pessoal é obrigatória, nos seguintes casos:

- Implementação de novos produtos;
- Alterações de sistemas de atendimento (CRM; *Customer Relationship Management*);
- Disseminação de novas informações/atualização de roteiros de atendimento;
- Ação corretiva, quando observada não conformidade;
- Melhoria da qualidade do atendimento, conforme especificado no item 8.;
- Sempre que demandado pela CONTRATANTE.

4.8. Os custos decorrentes da implementação do plano de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a continuidade e a execução dos serviços ou a sua produtividade.

4.9. A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas às capacitações e reciclagens de forma a permitir à CONTRATANTE acesso, em qualquer tempo, aos seguintes dados:

- agenda de capacitações e reciclagens observando também os resultados das pesquisas de satisfação. As capacitações e reciclagens poderão ser destinadas, dentre outros: ao conhecimento em técnicas de atendimento e relacionamento com clientes;
- ao conhecimento de soluções, estratégias, operações e tecnologia em Centrais de Relacionamento, liderança e gerenciamento de equipes;
- ao conhecimento em tecnologias de informática e informação;
- cursos/capacitações e reciclagens realizadas, avaliações de capacitação, capacitados e instrutores;
- carga horária das capacitações e reciclagens;

- ações corretivas/ajustes nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

4.10. O local e toda a infraestrutura necessária para o treinamento, como microcomputadores, projetor multimídia, *flipchart* (cavelete porta bloco compacto c/ quadro branco), canetas, material instrucional e papel para a realização dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, devendo observar os seguintes quesitos:

- As informações instrucionais relativas às orientações institucionais e procedimentais para a Gestão Estratégica do Relacionamento com Clientes e Não-clientes serão fornecidos pela CONTRATANTE.
- O material relativo aos exercícios avaliativos vinculados à dinâmica de grupo, visando propiciar um processo ensino-aprendizagem mais interativo e participativo, será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.10.1. Observação (i): a CONTRATANTE poderá, se lhe for conveniente, ceder espaço próprio e equipamento para os encontros de capacitação da equipe de atendimento da CONTRATADA.

4.11. A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da capacitação de, no mínimo, 6 horas por funcionário; por meio do envio de certificado em até 15 dias após a realização de cada capacitação.

4.12. Deverão ser realizadas ao menos 12 capacitações (6 horas de duração cada) ao longo da vigência anual do contrato.

## 5. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O prazo para implantação dos serviços deve ser de, no máximo, 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, de acordo com o seguinte cronograma.

AÇÕES	Prazo		
	5 dias	10 dias	15 dias
Plano de Trabalho	<b>x</b>		
Capacitação		<b>x</b>	
Ambiente Físico e Tecnológico		<b>x</b>	
Teste de Verificação e Ajustes necessários		<b>x</b>	
Início de Atendimento			<b>x</b>

5.2. A título de “prova de conceito - (*proof of concept*)” a CONTRATADA fará uma demonstração das funcionalidades e operação do seu CRM num prazo máximo de 02 (dois) dias durante o procedimento licitatório. Se a CONTRATANTE não aprovar o CRM da CONTRATADA, por não atender às especificidades do serviço prestado, isso ensejará sua sumária desclassificação.

5.2.1. Observação (i): a demonstração a que alude o item 5.2. implica em satisfazer os itens deste Termo de Referência: 2.4.1.4.; 2.5.; 2.6.; 2.7.; 2.8.3.1.; 2.8.5.; 2.9.2.2.; 2.11.; 2.12.2.; 7.2.1.; 7.3.; 7.10.; 7.10.1.; 8.1.2. e 8.1.3.

5.3. Exceção será considerada em relação ao prazo para início plenamente operacional do *Chatbot*; a saber: 60 (sessenta) dias.

## 6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 A proponente deverá apresentar no momento da licitação um projeto de execução do objeto em que constem, necessariamente, as etapas de implantação, plano de

operação, previsão de contratações e de aquisição de equipamentos com quantitativos e plano de viabilidade econômica da operação.

6.1.1. O projeto de execução será analisado em termos de viabilidade econômica por comissão designada pela CONTRATANTE no momento de suspensão da licitação, concomitantemente ao período de análise da Prova de Conceito (item 5.2). Caso o plano seja considerado inexecutável, a licitante será inabilitada e a proposta seguinte será analisada.

6.2 A proponente deverá apresentar num prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público e/ou privado que especifiquem em seu objeto necessariamente os tipos de serviço realizados com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços.

6.3. Entende-se por mesma natureza e porte atestado(s) de serviços similares ao objeto deste Termo de Referência que demonstrem que a empresa prestou serviços correspondentes a pelo menos 50% do objeto deste contrato, ou seja, 30.000 documentos conferidos e 65.000 atendimentos prestados.

6.3.1. A comprovação a que se refere o item 6.2 poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quantos dispuser a postulante ao contrato.

6.3.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente, bem como o nome, o cargo do signatário e um número de telefone para contato.

6.4. Poderão ser apresentados quantos atestados forem necessários para a comprovação ora exigida.

6.5. A CONTRATADA deverá apresentar declaração relatando que possuirá, por ocasião da assinatura do contrato, pessoal, equipamentos e infraestrutura necessários para a execução do objeto do presente Termo de Referência.

6.6. Todas as proponentes, independentemente de quais venham a participar da licitação, poderão visitar a sede da Univesp, com propósito estritamente técnico, até 2 (dois) dias antes da abertura do pregão; mediante agendamento junto à Equipe Técnica de Licitações e Contratos.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1. A CONTRATADA deverá apresentar documentos que comprovem que os profissionais disponibilizados para a CONTRATANTE atendem plenamente ao perfil, à formação e à capacitação exigidos neste Termo de Referência, podendo a CONTRATANTE recusar a alocação de profissionais que não comprovem o cumprimento dos requisitos elencados neste Termo de Referência.

7.2. A CONTRATADA deverá entregar um relatório técnico mensal a ser validado pela CONTRATANTE detalhando as atividades realizadas no mês, correlacionando-as com o Plano de Trabalho entregue no início da prestação de serviço.

7.2.1. Observação (i): esse relatório deve ser passível de verificação quanto aos seus apontamentos numéricos diretamente no CRM (*Customer Relationship Management*) da CONTRATADA.

7.3. Os relatórios deverão apresentar, no mínimo, as seguintes informações separadas por canal (telefone, chat e protocolo/e-mail):

- Quantitativo de atendimentos concluídos por atendente;
- Quantitativo de atendimentos iniciados e não concluídos por atendente;
- Quantitativo de atendimentos não solucionados;

- Estatística de chamadas geradas e atendidas (ativo e receptivo);
- Quantitativo de tempo de login no sistema por atendente (duração da chamada);
- Relatório de chamadas DDD;
- Listas de chamadas abandonadas;
- Listas de chamadas atendidas;
- Relatório de chamadas *Callback*;
- Gravações receptivas por atendente;
- Gravações receptivas por telefone;
- Gravações ativas por atendente;
- Gravações ativas por telefone;
- Gravações receptivas por data;
- Gravações ativas por data;
- Chamados por assunto;
- Chamados por categoria;
- Quantidade de protocolos abertos;
- Quantidade de protocolos fechados/solucionados;
- Quantidade de protocolos fechados/solucionados pelo primeiro nível (operadores de atendimento) e assuntos relacionados;
- Quantidade de protocolos encaminhados para o segundo nível (*back-offices/customer success*) e assuntos relacionados;
- Top 10 por Solicitação (Classificação das solicitações em relação à demanda de protocolos);
- Top 10 por assunto (Classificação dos assuntos com maior incidências);
- Percentuais de atendimentos;
- Resultado de pesquisa de satisfação com o atendimento, conforme item 8.

7.4. Todo o conteúdo da base de conhecimento será de propriedade da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA repassá-lo sempre que solicitado, em formato a ser definido entre as partes.



7.5. Caso o relatório seja reprovado, a CONTRATADA terá no mínimo 5 e no máximo 10 dias para adotar os apontamentos no processo de trabalho e, conseqüentemente, corrigir o relatório a ser entregue para uma segunda avaliação.

7.5.1. A partir da análise dos dados das plataformas utilizadas no suporte e dos períodos acadêmicos a CONTRATANTE reservar-se-a o direito de solicitar aumento ou diminuição do número de atendimentos mensais como, por exemplo, em datas críticas (matrícula, rematrícula, períodos de aproveitamento de estudos, provas, exames e concursos diversos entre outros).

7.6. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários envolvidos na prestação do serviço, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, todos os direitos/benefícios estabelecidos na convenção coletiva da categoria.

7.6.1. A CONTRATANTE fiscalizará o fornecimento dos benefícios acima definidos.

7.6.2. A equipe da CONTRATADA, para efeito de comprovação da ininterrupta disponibilidade e efetivo cumprimento do serviço de atendimento, objeto deste Termo de Referência, se submeterá diariamente ao controle eletrônico de ponto com equipamento próprio disponibilizado pela prestadora nas dependências físicas da tomadora do serviço.

7.6.3. Observação (i): a CONTRATANTE poderá, se assim julgar viável, cabível e proveitoso, disponibilizar seu equipamento eletrônico próprio de controle de ponto para o controle de ponto dos funcionários da CONTRATADA; única e exclusivamente para assegurar o cumprimento das jornadas preceituadas neste Termo de Referência para todos os cargos/funções elencados no quadro do item 2.9.

7.7. Todos os trabalhos e produtos, principais ou secundários, resultantes direta ou indiretamente do serviço contratado serão de propriedade da CONTRATANTE, com exceção da propriedade intelectual da metodologia empregada.

7.8. Salvo autorização específica e expressa da CONTRATANTE, a CONTRATADA não poderá fornecer a terceiros ou divulgar, em tempo algum, quaisquer dados, comentários ou partes do serviço que estiver executando ou houver executado dentro do objeto contratado, incorrendo nos termos da legislação vigente se agindo em contrário.

7.8.1. A CONTRATADA deverá prover segurança mediante identificação individual dos funcionários locados na sede da CONTRATANTE utilizando as contas que lhes foram atribuídas de forma controlada e intransferível, mantendo secreta sua respectiva senha, visto que todas as ações efetuadas serão de responsabilidade da CONTRATADA. Todos os dados, informações, documentos pesquisados ou produzidos durante a realização dos serviços contratados, independentemente de seu formato, serão considerados sigilosos não podendo ser utilizados para outros fins que não os estritamente necessários para a consecução dos serviços contratados de acordo com este Termo de Referência.

7.8.2. Observação (i): A CONTRATADA assinará um Termo de Responsabilidade e Confidencialidade de todas as informações as quais terá acesso comprometendo-se com a segurança das informações.

7.9. Visando a eficiência e alta qualidade do serviço prestado, o Gerente/Preposto da CONTRATADA e todos os *staffs* da operação (supervisores, analistas de qualidade e *back-offices/customer success*) deverão ter disponibilidade para realização de reuniões de alinhamento com frequência semanal junto ao fiscal do contrato por parte da CONTRATANTE; sempre em data e horários a serem agendados previamente.

7.10. Cabe à CONTRATADA utilizar e aperfeiçoar o seu CRM (*Customer Relationship Management*) próprio de modo que a CONTRATANTE possa extrair relatórios dos atendimentos realizados pela prestadora por assunto, data, duração média dos

atendimentos realizados, áreas técnicas com demandas pendentes e/ou já respondidas, além de outros itens que a CONTRATANTE julgar conveniente incluir durante o decorrer da contratação.

7.10.1. Observação (i): o CRM (*Customer Relationship Management*), necessariamente, tem que integrar todas as bases dos canais de atendimento (telefonemas, chats e protocolos/e-mails).

7.10.2. Observação (ii): a CONTRATADA cederá todos os direitos de licenciamento, uso e funcionalidades dessa ferramenta-*software* sem custo adicional algum para a CONTRATANTE enquanto o contrato, objeto deste Termo de Referência, permanecer vigente e também após transcorrido o prazo da vigência ou em função de rescisão motivada.

7.10.3. Observação (iii) o CRM passará para a posse da CONTRATANTE em virtude das situações supra e a CONTRATADA garantirá o treinamento de colaboradores indicados pela tomadora do serviço com o fito de manter o acesso, as funcionalidades e a manutenção da plataforma ferramenta-*software* ainda que, no que tange especificamente sobre a manutenção, seja feita integralmente pela prestadora do serviço durante a vigência do contrato e mesmo após seu término por mais 6 (seis) meses.

7.10.4. Após o encerramento do contrato, seja por transcorrência do tempo máximo previsto (60 meses) ou por interrupção motivada, o licenciamento, uso e funcionalidades permanecerão à disposição da CONTRATANTE também sem custo algum adicional cabendo, tão somente, em caso de serviço de manutenção, sua suspensão apenas depois de transcorrido o prazo mínimo de 06 (seis) meses.

## **8. DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DOS INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. Com o objetivo de garantir a qualidade do atendimento a CONTRATADA deverá realizar pesquisa de satisfação ao final de cada interação com as seguintes consequências:

<b>Resultado da pesquisa de satisfação</b>	<b>Medida cabível</b>
Menos de 30% de avaliações negativas do atendimento realizado.	Identificação de pontos críticos e elaboração de plano de ação de melhorias a ser validado pela CONTRATANTE.
Entre 30% e 60% de avaliações negativas do atendimento realizado.	Glosa de 20% no valor contratual referente ao período analisado. Identificação de pontos críticos, elaboração de plano de ação de melhorias a ser validado pela CONTRATANTE e ação de reciclagem da equipe de atendimento a ser realizado pela CONTRATADA.
Mais de 60% de avaliações negativas do atendimento realizado.	Glosa de 40% no valor contratual referente ao período analisado. Abertura de processo para apuração com possibilidade iminente de rescisão motivada do contrato.

8.1.1. NOTA: As penalidades supracitadas poderão ser aplicadas de forma isolada ou concomitantemente com as condições estabelecidas da Resolução SDECTI 12/2014 (anexo IV).

8.1.2. O CRM da CONTRATADA deverá permitir ao usuário uma avaliação após cada atendimento/interação. Essa avaliação deve permitir a inclusão de comentários e, também, obedecer uma escala de 0 (zero) a 5 (cinco) onde “zero” é a pior nota e “cinco” é a melhor nota. Toda nota inferior a 3 (três) será considerada como negativa, toda nota igual a 3 (três) será considerada como neutra e toda nota igual ou superior a 4 (quatro) será considerada como positiva.

8.1.3. Observação (i): no caso de atendimentos/interações via chat ou protocolo/e-mail o usuário será direcionado automaticamente para uma “janela” dentro do CRM da CONTRATADA onde registrará sua avaliação do serviço que lhe foi prestado.

8.1.4. Observação (ii): no caso de atendimento/interação via telefone o usuário receberá em e-mail indicando para ele um link no qual poderá realizar a avaliação do serviço prestado quando sua ligação for oriunda de telefone fixo ou um link via SMS - *Short Message Service* - quando sua ligação for oriunda de telefone celular.

8.2 A CONTRATADA deverá, na execução do contrato, obedecer aos princípios norteadores da administração quanto ao tocante da EFICÁCIA, (eficaz: refere-se a fazer o que deve ser feito. Este conceito tem a ver com o foco em uma determinada direção e concentração de energia - recursos humanos, materiais e financeiros - para a execução da missão); da EFICIÊNCIA (eficiente: refere-se a como fazer o que tem para ser feito. Este conceito refere-se a como as “coisas” são feitas, aos valores, à visão, comportamentos, atitudes, métodos, procedimentos e estilos presentes em toda empresa); e da EFETIVIDADE (efetivo: refere-se a fazer certo as coisas certas, com qualidade. Este conceito engloba os dois anteriores, acrescido da qualidade).

## **9. DO PAGAMENTO**

9.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em intervalos de 30 (trinta) dias, contados da data de apresentação da Nota Fiscal acompanhada do relatório de medição, conforme Decreto Estadual nº 43.914, de 26/03/99 (no caso de sábado, domingo e feriado será efetuado no primeiro dia útil subsequente), previsto no Cronograma Físico-Financeiro elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE, condicionado à existência de Atestado de Execução de Serviços emitido pela Unidade Gestora.

9.2. Os pagamentos serão efetuados exclusivamente por crédito na conta corrente do Banco do Brasil S/A indicada na proposta.

9.3. O valor para pagamento das parcelas mensais do contrato será o resultado da soma do total de interações do mês anterior segundo o preço fixo e unitário de cada interação efetiva (concluída com desfecho/solução satisfatório para o demandante) garantindo-se o pagamento de uma cota mínima de 7.000 interação/mês sujeita a atualizações para mais ou para menos conforme possíveis flutuações no número total de interações/mês em interstícios trimestrais.

9.3.1. Observação (i): a CONTRATADA deverá projetar, na execução do serviço prestado, um incremento de até 100% no total de interações mensais em relação à cota mínima pontuada no item 9.3.

9.4.1. Conforme especificado no item **2.4.1.4.**, será realizado o pagamento parcial (dividido em em duas partes iguais: 50% + 50%) no caso de interações pendentes de retorno da CONTRATANTE. Serão 50% pagos no mês de abertura da interação e 50% no mês de seu encerramento.

## **10. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

10.1. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia correspondente a 5 % (cinco por cento) sobre o valor da contratação, em conformidade com o disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

10.2. A garantia deverá assegurar, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro durante a execução do contrato. A cobertura prevista neste subitem abrangerá todos os fatos ocorridos durante a vigência contratual, ainda que o sinistro seja comunicado pela CONTRATANTE após a superação do termo final de vigência da garantia.
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, relacionadas à execução do Contrato, não adimplidas pela CONTRATADA;

10.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE por meio de guia própria de recolhimento em conta do Tesouro do Estado no Banco do Brasil, que contemple a devida correção monetária do valor depositado.

10.4. Se a CONTRATADA optar pela modalidade seguro-garantia, das condições especiais da respectiva apólice deverá constar expressamente a cobertura de todos os eventos descritos no item 10.2 e todos os seus subitens. Caso a apólice não seja emitida de forma a atender a cobertura prevista neste item, a CONTRATADA poderá apresentar declaração, firmada pela seguradora emitente da apólice, atestando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos descritos no item 10.2 e todos os seus subitens neste Termo de Referência.

10.5. No caso de alteração do valor do contrato, reajuste ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual de que trata o item 10.1.

10.6. 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, sob pena de rescisão do contrato e aplicação das sanções nele previstas.

10.7. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

- a) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE;
- b) após a aferição do cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, será considerada extinta a garantia com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- c) a não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando CONTRATADA sujeita às penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa, observado o disposto neste Termo de Referência e em seus anexos.

## ANEXO II

### MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

ONTRATAÇÃO, PELO MENOR PREÇO, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA SISTEMA DE ATENDIMENTO (TELEFONE, CHAT E PROTOCOLO/E-MAIL) AOS ALUNOS, COLABORADORES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - UNIVESP.

1) Após analisarmos os termos da licitação em referência, bem como das condições previstas no Anexo I, segue nossa proposta:

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de Medidas</b>	<b>Quant. Máxima estimada por ano</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
Cada <u>conferência de documento digitalizado</u> , dado e informação nos sistemas e plataformas da CONTRATADA ou ainda que se refira a acesso e conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência.	documento	60.000		
Cada <u>interação/atendimento concluído</u> dentro da previsão de pagamento assegurado para uma cota mínima inicial de 7.000 (sete mil) interações por mês e 84.000 por ano.	Interação/ atendimento concluído	130.000		

<b>Valor total mensal</b>		
<b>Valor TOTAL para 12 meses</b>		

2) No valor apresentado estão incluídos e considerados todos os elementos que causem impacto no custo operacional necessário à execução dos serviços, tais como os valores relativos à mão-de-obra, tributos, seguros, encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, além de outras despesas diretas ou indiretas, de forma a se constituir na única e total contraprestação a ser paga pela CONTRATANTE.

3) Declaramos estarmos de acordo com todos os termos deste Pregão e seus Anexos, que dele fazem parte integrante, bem como também atestamos não existir nenhum fato impeditivo para celebrar contrato com a Administração Pública Fundacional contratante.

4) Os serviços serão executados exatamente conforme as especificações definidas no Anexo I do Edital.

5) O prazo para o início efetivo da operação - 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato

6) A presente proposta é válida pelo período de 60 (sessenta) dias a contar da sua apresentação.

7) Informaremos o número da Conta Corrente e Agência do Banco do Brasil S/A na qual somos correntistas no prazo máximo de até 3 (três) dias úteis da data da publicação do resultado da licitação no Diário Oficial do Estado.

\_\_\_\_\_  
(nome e assinatura)

**ANEXO III**

**MODELOS DE DECLARAÇÕES**

**ANEXO III.1**

**MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.1.4.1. DO EDITAL**

(em papel timbrado da licitante)

Nome completo:

\_\_\_\_\_

RG nº: \_\_\_\_\_ CPF nº: \_\_\_\_\_

**DECLARO**, sob as penas da Lei, que o licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_, Processo nº \_\_\_/\_\_\_:

- a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº. 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital, tampouco se enquadra em vedação decorrente das disposições da Lei Estadual nº 10.218/1999;
- c) cumpre as normas de saúde e segurança do trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e
- d) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

**ANEXO III.2**

**DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E  
ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO**

(em papel timbrado da licitante)

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_  
e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante  
\_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do  
Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei,  
especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.



**DECLARO**, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, tais como:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

### ANEXO III.3

## DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

(em papel timbrado da licitante)

**ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.3. DO EDITAL.**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_  
e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante  
\_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do  
Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_, Processo nº \_\_\_/\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei,  
o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte,  
nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem  
como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

**ANEXO III.4**

**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO COOPERATIVA QUE PREENCHA  
AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ART. 34, DA LEI FEDERAL Nº  
11.488/2007**

(em papel timbrado da licitante)

**ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR  
LICITANTES QUE SEJAM COOPERATIVAS, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.4. DO  
EDITAL.**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_  
e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante  
\_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do  
Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_, Processo nº \_\_\_/\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei,  
que:

- a) O Estatuto Social da cooperativa encontra-se adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- b) A cooperativa auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a ser comprovado mediante Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente;

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

## ANEXO IV

Resolução SDECTI Nº 12, de 28-3-2014. ( \* )

Dispõe sobre a aplicação da penalidade de multa prevista nas Leis federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e na Lei estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, no âmbito da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

O SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, com fundamento no disposto no artigo 3º do Decreto nº 31.138, de 09 de janeiro de 1990,

RESOLVE: Art. 1º. Na aplicação das multas previstas nos artigos 79, 80 e 81, inciso II, da Lei Estadual nº 6.544, de 22, de novembro de 1989, nos artigos 86 e 87, inciso II, da Lei Federal nº 8.666, de 21, de junho de 1993, e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17, de julho de 2002, serão observadas as disposições desta Resolução.

Art. 2º. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à aplicação de multa, na forma estabelecida no artigo 5º desta Resolução.

Art. 3º. O atraso injustificado na execução do objeto do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, observado o seguinte:

I - em se tratando de compras ou de prestação de serviços não contínuos: a) para atrasos de até 30 (trinta) dias: multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor global do contrato; b) para atrasos superiores a 30 (trinta) dias: multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor global do contrato;

II - em se tratando de execução de obras ou de serviços de engenharia: a) para contratos com valor de até R\$ 100.000,00 (cem mil reais): multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor da parcela da obrigação contratual não cumprida; b) para contratos com valor de R\$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais): multa de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor da obrigação contratual não cumprida; e c) para contratos com valor de igual ou superior a R\$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo): multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor diário do contrato;

III – em se tratando de serviços contínuos: multa de 30% (trinta por cento) por dia de inexecução, calculados sobre o valor diário do contrato.

§ 1º. O valor das multas previstas neste artigo não poderá exceder a 25% (vinte e cinco por cento) do saldo financeiro ainda não realizado do contrato.

§ 2º. A multa pelo atraso injustificado na execução do objeto do contrato será calculada a partir do primeiro dia útil seguinte àquele em que a obrigação avençada deveria ter sido cumprida.

Art. 4º. A inexecução parcial do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, observado o seguinte:

I – em se tratando de compras ou de prestação de serviços não contínuos: multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;

II – em se tratando de execução de obras ou serviços de engenharia ou de serviços contínuos:

a) para contratos com valor de até R\$ 100.000,00 (cem mil reais): multa de 30% (trinta por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;

b) para contratos com valor de R\$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais): multa de 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;

c) para contratos com valor igual ou superior a R\$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo): multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;

III – em se tratando de serviços contínuos: multa de 20% (vinte por cento) por dia de inexecução, calculados sobre o valor diário do contrato.

Art. 5º. A inexecução total do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, observado o seguinte:

I – em se tratando de compras ou de prestação de serviços contínuos ou não: multa de 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor global do contrato;

II – em se tratando de execução de obras ou serviços de engenharia ou de serviços contínuos:

a) para contratos com valor de até R\$ 100.000,00 (cem mil reais): multa de 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor global do contrato;

b) para contratos com valor de R\$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais): multa de 15% (quinze por cento) incidente sobre o valor global do contrato;

c) para contratos com valor igual ou superior a R\$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo): multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

Art. 6º. Configurada a ocorrência de hipótese ensejadora de aplicação da penalidade de multa, o adjudicatário ou o contratado será notificado para, querendo, apresentar defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia subsequente à data da sua notificação.

§1º. Recebida a defesa, a autoridade competente deverá se manifestar motivadamente sobre o acolhimento ou rejeição das razões apresentadas, concluindo pela aplicação ou não da penalidade, dando ciência inequívoca ao adjudicatário ou contratado.

§ 2º. A decisão que dispuser sobre a aplicação da multa será publicada no Diário Oficial do Estado e deverá conter o respectivo valor, o prazo para seu pagamento e a data a partir da qual o valor da multa sofrerá correção monetária.

§ 3º. O adjudicatário ou o contratado será notificado da decisão, da qual caberá recurso a ser apresentado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação.

§ 4º. A decisão do recurso será publicada no Diário Oficial do Estado, sem prejuízo da notificação do adjudicatário ou contratado.

Art. 7º. Ao término do regular processo administrativo, garantidos o contraditório e a ampla defesa, a multa aplicada será descontada da garantia do respectivo contratado.

§ 1º. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, o contratado responderá por sua complementação, mediante descontos nos pagamentos eventualmente devidos pela Administração até sua total quitação.

§ 2º. Inexistindo pagamentos a serem realizados, o contratado recolherá o valor ao cofre público estadual, na forma prevista na legislação em vigor.

§ 3º. Decorrido o prazo estabelecido sem o pagamento da multa aplicada serão adotadas as providências pertinentes voltadas à sua cobrança judicial.

Art. 8º. As multas de que trata esta Resolução serão aplicadas sem prejuízo da cominação das demais sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.666, de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 2002 e na Lei Estadual 6.544, de 1989.

Art. 9º. Os editais de licitação deverão fazer menção expressa às normas estabelecidas nesta Resolução, cujo texto deverá integrar os respectivos editais e contratos, na forma de anexo.

Art. 10. As disposições desta Resolução aplicam-se também às contratações resultantes de procedimentos de dispensa ou de inexigibilidade de licitação.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação, ficando revogada a Resolução SCTDE -1, de 22 de fevereiro de 1994.

( \* ) Republicada por ter saído, no DOE , de 29-03-2014, Seção I, páginas, 116 e 117, com incorreções no original.

ANEXO V

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PROCESSO UNIVESP n.º 194/2019

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 07/2019

CONTRATO UNIVESP n.º [Clique aqui para digitar texto.](#)

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE O ESTADO DE SÃO PAULO [Clique aqui para digitar texto.](#), **POR MEIO DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - UNIVESP**, E [Clique aqui para digitar texto.](#), TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS **DE ATENDIMENTO( TELEFONE, CHAT E PROTOCOLO/EMAIL AOS ALUNOS, COLABORADOES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL)**

O(A) **FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO**, localizada na **Avenida Professor Almeida Prado, 532 – Prédio I – Térreo**, neste ato representada(o) pelo(a) seu presidente, Senhor(a) **Rodolfo Jardim de Azevedo**, RG nº **090.288.18-4** e CPF nº 041.881.617-44 [Clique aqui para digitar texto.](#) doravante designado(a) “CONTRATANTE”, , no uso da competência conferida pelo Decreto-Lei Estadual nº 233, de 28 de abril de 1970, e [Clique aqui para digitar texto.](#), inscrita no CNPJ sob nº [Clique aqui para digitar texto.](#), com sede [Clique aqui para digitar texto.](#), a seguir denominada “CONTRATADA”, neste ato representada pelo(a) Senhor(a) [Clique aqui para digitar texto.](#), portador do RG nº [Clique aqui para digitar texto.](#) e CPF nº [Clique aqui para digitar texto.](#), em face da adjudicação efetuada no Pregão Eletrônico indicado em epígrafe, celebram o presente disposições previstas na Lei Federal nº 10.520/2002, no Decreto Estadual nº 49.722/2005 e no regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que

couberem, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, do Decreto Estadual nº 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Constitui objeto do presente instrumento **a prestação de serviço de ATENDIMENTO/ TELEFONE, CHAT E PROTOCOLO/EMAIL AOS ALUNOS, COLABORADORES INTERNOS E EXTERNOS E PÚBLICO EM GERAL**, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço totalClique aqui para digitar texto..

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**A execução dos serviços deverá ter início em \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_, no local indicado no Termo de Referência**, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução, em especial as atinentes a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES**

O contrato terá vigência de **12(doze) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.**



### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até **90 (noventa) dias** antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

### **PARÁGRAFO QUARTO**

A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

### **PARÁGRAFO QUINTO**

Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

### **PARÁGRAFO SEXTO**

Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

### **PARÁGRAFO SÉTIMO**

Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;

IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;

XII - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

XIV - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;

XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;

XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

XIX – submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

XXII – (...)

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 60.106/2014.

### **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

Ao CONTRATANTE cabe:

- I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;
- II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;
- III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

IV- permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

##### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

##### **PARAGRAFO SEGUNDO**

A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE**

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), perfazendo o total de R\$ \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_), mediante os seguintes valores unitários:

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de Medidas</b>	<b>Quant. Máxima estimada por ano</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
------------------------	---------------------------	---------------------------------------	-----------------------	--------------------

<p>Cada <u>conferência de documento digitalizado</u>, dado e informação nos sistemas e plataformas da CONTRATADA ou ainda que se refira a acesso e conferência de documentação digitalizada diversa, nos moldes descritos no Termo de Referência.</p>	<p>documento</p>	<p>60.000</p>		
<p>Cada <u>interação/atendimento concluído</u> dentro da previsão de pagamento assegurado para uma cota mínima inicial de 7.000 (sete mil) interações por mês e 84.000 por ano.</p>	<p>Interação/ atendimento concluído</p>	<p>130.000</p>		

### PARÁGRAFO PRIMEIRO

Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

### PARÁGRAFO SEGUNDO

Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

### PARÁGRAFO TERCEIRO

Os preços a que se refere o *caput* serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = P_0 \left[ \left( \frac{IPC}{IPC_0} - 1 \right) \right]$$

Onde:

- *R = parcela de reajuste;*
- *P0 = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;*
- *IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.*

#### PARÁGRAFO QUARTO

A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir da data de apresentação da proposta, que será considerada a data de referência dos preços.

#### **CLAUSULA OITAVA –DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário \_\_\_\_\_, de classificação funcional programática \_\_\_\_\_ e categoria econômica \_\_\_\_\_.

#### **PARAGRÁFO ÚNICO**

No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:

#### PARÁGRAFO PRIMEIRO



No primeiro dia útil subsequente ao mês em que forem prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

#### PARÁGRAFO SEGUNDO

A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

#### PARÁGRAFO TERCEIRO

Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

- a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto em função da pontuação obtida no Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços, se for o caso;
- b) A realização dos descontos indicados na alínea “a” não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA em virtude da inexecução dos serviços.

#### PARÁGRAFO QUARTO

Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de \_\_\_\_ (\_\_\_\_) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PAGAMENTOS**

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura ao fiscal do contrato no endereço constante do preâmbulo deste contrato, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

#### PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, conta nº \_\_\_\_\_, Agência nº \_\_\_\_\_, de acordo com as seguintes condições:

I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

### **PARAGRAFO QUARTO**

A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

### **PARÁGRAFO QUINTO**

O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN,

esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS” ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

d) a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

## PARÁGRAFO SEXTO

Por ocasião da apresentação ao CONTRATANTE da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a CONTRATADA deverá fazer prova do

recolhimento mensal ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS nos termos da legislação tributária vigente.

I - As comprovações relativas ao FGTS a serem apresentadas deverão corresponder ao período de execução e tomador de serviço.

II - Se por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura, do recibo ou do documento de cobrança equivalente não houver decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS, poderá ser apresentada cópia da documentação comprobatória do recolhimento referente ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para recolhimento.

III - a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

#### PARAGRAFO SÉTIMO

Nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 8.212/1991 e da Instrução Normativa MPS/RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, a CONTRATANTE deverá efetuar a retenção de 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher a importância retida, em nome da CONTRATADA, até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança ou, se não houver expediente bancário naquele dia, até o dia útil imediatamente anterior.

I - Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL”, sendo que:

- a) poderão ser deduzidos da base de cálculo da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela CONTRATADA a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.
- b) a falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a CONTRATADA de efetuar sua compensação perante o INSS, ficando a critério do CONTRATANTE proceder à retenção e ao recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança, ou, em alternativa, devolvê-lo à CONTRATADA.

II - Quando da apresentação do documento de cobrança, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE os seguintes documentos:

a) cópia da folha de pagamento específica para os serviços realizados sob o contrato, identificando o número do contrato, a Unidade que o administra, relacionando respectivamente todos os segurados colocados à disposição desta e informando:

- nome dos segurados;
- cargo ou função;
- remuneração discriminando separadamente as parcelas sujeitas ou não à incidência das contribuições previdenciárias;
- descontos legais;
- quantidade de quotas e valor pago à título de salário-família;
- totalização por rubrica e geral;
- resumo geral consolidado da folha de pagamento; e

b) demonstrativo mensal assinado por seu representante legal, individualizado por CONTRATANTE, com as seguintes informações:

- nome e CNPJ do CONTRATANTE;
- data de emissão do documento de cobrança;
- número do documento de cobrança;
- valor bruto, retenção e valor líquido (recebido) do documento de cobrança.
- totalização dos valores e sua consolidação.

c) os documentos solicitados nas alíneas anteriores deverão ser entregues ao CONTRATANTE na mesma oportunidade da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.**

A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### **PARÁGRAFO ÚNICO**

Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

### **PARÁGRAFO ÚNICO**

A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, se vier a praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** do Edital indicado no preâmbulo deste instrumento, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções”, no endereço [www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS”, no endereço <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis>.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

### **PARÁGRAFO QUARTO**

A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/ 2013 e do Decreto Estadual nº 60.106/2014, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/1993, e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia de execução correspondente a 5\_% (cinco por cento) do valor da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

- a. o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos.
- b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições normativas indicadas no preâmbulo deste Termo de Contrato e demais disposições regulamentares pertinentes.

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em ( ) vias de igual teor e forma que, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20XX.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
(nome, RG e CPF)

\_\_\_\_\_  
(nome, RG e CPF)



**ANEXO VI**

**MODELOS REFERENTES À VISITA TÉCNICA**

**ANEXO VI.1**

**CERTIFICADO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA  
(emitido pela Unidade Compradora)**

**ATESTO** que o representante legal do licitante \_\_\_\_\_,  
interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo nº \_\_\_\_/\_\_\_\_,  
realizou nesta data visita técnica nas instalações do  
\_\_\_\_\_, recebendo assim todas as informações e  
subsídios necessários para a elaboração da sua proposta.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais em que serão executados os serviços.

(Local e data)

\_\_\_\_\_  
(nome completo, assinatura e  
qualificação do representante da  
licitante)

\_\_\_\_\_  
(nome completo, assinatura e cargo  
do servidor responsável por  
acompanhar a visita)

## ANEXO VI.2

### DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAR A VISITA TÉCNICA (elaborado pelo licitante)

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, na condição de representante legal de \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_, Processo nº \_\_\_/\_\_\_, **DECLARO** que o licitante não realizou a visita técnica prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais em que serão executados os serviços.

(Local e data)

\_\_\_\_\_  
(nome completo, assinatura e qualificação do proposto da licitante)