



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

A Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé torna público que se acha aberta a licitação na modalidade PREGÃO PRESENCIAL, conforme estabelecido neste instrumento convocatório.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL.

DATA DA REALIZAÇÃO: 26 DE JULHO DE 2017.

HORÁRIO DE INÍCIO: 9:30H.

LOCAL DA REALIZAÇÃO DA SESSÃO: Sala da Coordenadoria Técnica de Licitações e Contratos, localizada no piso superior do Paço Municipal, localizado na Rua 7 de Setembro n.º 701, Centro, Tremembé, CEP 12.120-000. A sessão será conduzida pelo(a) Pregoeiro(a), com o auxílio da Equipe de Apoio, designados em Portaria constante do Processo em epígrafe. Os envelopes contendo a proposta e os documentos de habilitação serão recebidos na sessão de processamento logo após o credenciamento das empresas interessadas.

ESCLARECIMENTOS: Coordenadoria Técnica de Licitações e Contratos da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, no endereço especificado para realização da sessão, e-mail: pregao@tremembe.sp.gov.br ou através do telefax (12) 3607-1000 ramal 1013.

Este certame será regido pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal nº 8.666/93 e atualizações posteriores, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei Orgânica do Município, Lei Municipal nº 3.293, de 05 de dezembro de 2007 e Decreto Municipal nº 3.089 de 07 de dezembro de 2005.

As propostas deverão obedecer às especificações e exigências constantes deste instrumento convocatório.

1- CONSIDERAÇÃO INICIAL

1.1. O objeto contratado em decorrência da presente licitação poderá sofrer, nas mesmas condições, acréscimos ou supressões do valor inicial, nos termos do artigo 65, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93 e atualizações posteriores.

2- PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste pregão empresas interessadas do ramo de atividade pertinente ao objeto desta licitação que atenderem às exigências de habilitação.

2.2. Não poderão participar nesta licitação as empresas que:

2.2.1. Encontrarem-se em situação de concurso de credores, dissolução, liquidação ou empresas estrangeiras que não funcionem no País.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

2.2.2. Estiverem suspensas para licitar e contratar com o Município da Estância Turística de Tremembé.

2.2.3. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.

2.2.4. Possuam como diretores, responsáveis técnicos ou sócios, servidor, empregado ou ocupante de cargo comissionado na Administração Pública do Município da Estância Turística de Tremembé.

2.2.5. Estejam constituídas sob a forma de consórcio.

2.2.6. Encontrem-se sob o controle de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.

2.3. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

2.4. Cada licitante apresentará uma só proposta, de acordo com as exigências deste Edital.

2.5. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

2.6. A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital.

3 - CREDENCIAMENTO

3.1. Por ocasião da fase de credenciamento dos licitantes, deverá ser apresentado o que se segue:

3.1.1 - Quanto aos representantes:

a) Tratando-se de **Representante Legal** (sócio, proprietário, dirigente ou assemblado), instrumento constitutivo da empresa registrado na Junta Comercial, ou tratando-se de sociedade simples, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;

b) Tratando-se de **Procurador**, instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida do representante legal que o assina, do qual constem poderes específicos para formular ofertas e lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição, bem como praticar todos os demais atos pertinentes ao certame. No caso de instrumento particular, o procurador deverá apresentar instrumento constitutivo da empresa na forma estipulada no subitem "a";

c) O representante (legal ou procurador) da empresa interessada deverá identificar-se exibindo documento oficial que contenha foto;

d) O licitante que não contar com **representante** presente na sessão ou, ainda que presente, não puder praticar atos em seu nome por conta da apresentação de documentação defeituosa, ficará impedido de participar da fase de lances verbais, de negociar preços, de declarar a intenção de interpor ou de renunciar ao direito de interpor recurso, ficando mantido, portanto, o preço apresentado na proposta escrita, que há de ser considerada para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

e) Será admitido apenas **1 (um) representante** para cada licitante credenciado, sendo que cada um deles poderá representar apenas um licitante credenciado.

3.1.2 - Quanto ao pleno atendimento aos requisitos de habilitação:

a) **Declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação** e inexistência de qualquer fato impeditivo à participação, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **Anexo II** deste Edital, e apresentada **FORA** dos Envelopes nº. 1 (Proposta) e nº. 2 (Habilitação);

3.1.3 - Quanto às microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativas:

a) **Declaração de microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa** visando ao



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e do art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **Anexo IV** deste Edital, e apresentada **FORA** dos Envelopes nº. 1 (Proposta) e nº. 2 (Habilitação).

3.2. Iniciada a abertura do primeiro envelope proposta, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.

4 - FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. A Proposta e os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados separadamente, em envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa os seguintes dizeres:

Envelope nº 1 – Proposta Comercial

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017

Denominação da empresa:

CNPJ:

Envelope nº 2 – Documentos de Habilitação

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017

Denominação da empresa:

CNPJ:

5– DO CONTEÚDO DO ENVELOPE PROPOSTA:

5.1. A proposta deverá ser elaborada de acordo com as exigências pertinentes desta licitação, e apresentada em uma via, preferencialmente em papel com identificação da licitante, datilografada ou impressa, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, redigida com clareza, sem emendas, rasuras, borrões e entrelinhas, sem cotações alternativas, devidamente datada e assinada pelo representante legal da proponente.

5.2. Não serão admitidas, posteriormente, alegações de enganos, erros ou distrações na apresentação das propostas comerciais, como justificativas de quaisquer acréscimos ou solicitações de reembolsos e indenizações de qualquer natureza.

5.3. A proposta deverá conter:

a) razão social, CNPJ, número do Edital do Pregão, dia da abertura, endereço completo, número do telefone, fac-símile e e-mail, bem como os dados pessoais da pessoa habilitada para assinar o respectivo Termo de Contrato;

b) planilha de custos devidamente preenchida e com seus dados cadastrais, tais como: razão social, CNPJ, logotipo da empresa, data da apresentação e assinatura do responsável legal.

c) declaração expressa de estarem incluídos nos preços propostos todas as despesas relacionadas ao serviço, tais como: impostos, taxas, seguros, descontos, frete, bem como quaisquer outras despesas, incidentes sobre o serviço, se houver, não estando embutidos encargos financeiros agregados ao seu valor econômico, estando, portanto, ofertado preço à vista;

d) prazo de validade da proposta, no mínimo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;

e) se por falha do proponente a proposta não indicar o prazo de sua validade, esta será considerada válida por 60 (sessenta) dias, independentemente de qualquer outra manifestação.

5.4. Não serão consideradas propostas com ofertas de vantagens não previstas neste Edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas das demais licitantes, sendo consideradas nulas e sem nenhum efeito as inserções às propostas não exigidas pelo presente Edital.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. n.º 3.473/2017

Folha _____

5.5. Depois de aberta, a proposta se acha vinculada ao Processo pelo seu prazo de validade, não sendo permitida sua retirada ou a desistência por parte do proponente.

5.6. Apresentada a proposta, o proponente estará automaticamente aceitando e se sujeitando às cláusulas e condições do presente Edital.

5.7. O licitante somente poderá retirar sua proposta, mediante requerimento escrito ao Pregoeiro, antes da abertura do respectivo envelope, desde que caracterizado motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

5.8. A omissão de qualquer despesa necessária a perfeita execução dos fornecimentos será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a entrega das propostas.

6 – DO CONTEÚDO DO ENVELOPE "DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO":

6.1. O envelope "Documentos para Habilitação" deverá conter os documentos a seguir relacionados os quais dizem respeito a:

6.1.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro Comercial, no caso de *empresa individual*;
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou **Contrato Social em vigor**, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de *sociedades comerciais*;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de *sociedades por ações*, acompanhados da documentação mencionada na alínea "b" deste subitem;
- d) Ato Constitutivo atualizado e registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de *sociedades civis*, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de *empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país*, quando a atividade assim o exigir;
- f) Os documentos relacionados nas alíneas "a" e "b" do subitem 6.1.1 não precisarão constar do envelope "Documentos para Habilitação", se tiverem sido apresentados para o credenciamento neste Pregão.

6.1.2 – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), com situação cadastral atualizada.
- b) Prova de **inscrição** no Cadastro de Contribuintes **Estadual** ou **Municipal**, conforme o caso, relativa à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao ramo de atividade que exerce e compatível com o objeto contratual.
- c) Prova de regularidade perante a **Fazenda Municipal**, mediante apresentação da certidão de Regularidade Municipal Mobiliária (notadamente o Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN) relativos ao domicílio ou à sede do proponente. O proponente com filial no município de Tremembé deverá apresentar a certidão relativa a esta filial para atendimento do item.
- d) Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** (de acordo com a Resolução conjunta SF/PGE 03 de 13/08/2010) por meio da respectiva Certidão Negativa ou Certidão Positiva com efeito de negativa, com prazo de validade em vigor na forma da Lei.
- e) Tal exigência é indispensável para empresas inscritas no Estado de São Paulo; empresas de outros Estados deverão apresentar certidão que comprove inequivocamente que as mesmas não possuem débito de origem fiscal para com o Estado.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

f) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal**, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, relativos aos Tributos Federais, Dívida Ativa da União e INSS.

g) Prova de regularidade perante o **FGTS**, através de certidão em vigor expedida pela Caixa Econômica Federal, demonstrando situação regular quanto aos recolhimentos (Lei Federal 8.036/90).

h) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**), comprovando a inexistência de débitos inadimplidos ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas em nome do interessado com os mesmos efeitos da CNDT (Lei 12.440 de 07/07/2011).

6.1.3. – DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE
(Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006 – Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte):

a) no caso específico de **Micro Empresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP)**, deverá ser apresentada declaração informando que no decorrer do último mês não houve o desenquadramento de sua condição, não tendo a mesma incorrido em nenhuma das situações previstas no art. 3º, § 4º, incisos I a X e § 6º da Lei Complementar 123 de 14/12/2006 (modelo - Anexo VII);

b) a falta de apresentação da declaração especificada acima não inabilitará a licitante, entretanto a mesma não fará jus ao tratamento diferenciado previsto na respectiva Lei Complementar;

c) caso as propostas apresentadas por **ME e EPP** sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço, lhes será assegurada preferência de contratação, situação denominada de empate;

d) a **ME ou EPP** mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

e) em caso de **ME ou EPP** apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, será adjudicado o objeto a seu favor (LC 123/06, artigo 45, I);

f) em não ocorrendo a contratação da **ME ou EPP** mais bem classificada, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na Lei Complementar 123/06, na ordem classificatória para o exercício do mesmo direito (art. 45, II);

g) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas **ME(s) ou EPP(s)** no intervalo de 5% (cinco por cento), será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta (art. 45, III);

h) na hipótese da não contratação, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame (art. 45, § 2º);

6.1.4. – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação através da apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de desempenho anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, nos termos da Súmula 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

b) Cada atestado deve conter: **i)** Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, e-mail); **ii)** Local e data de emissão; **iii)** Nome, cargo e assinatura do responsável pela veracidade das informações.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

6.1.4.1. Entende-se por pertinente e compatível os atestados que contemplem no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

a) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público ou privado, declarando que a proponente executou serviços relacionados à estratégia de cobrança de Dívida Ativa.

b) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de negócios de Dívida Ativa por meio de central de tele atendimento ativo e receptivo, compreendendo a administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos;

c) Disponibilização e manutenção de central de atendimento telefônico informatizado, ativo e receptivo, com atendimento de no mínimo 47.000 ligações recebidas/ano e 86.000 ligações executadas/ano, o equivalente a 50% das quantidades previstas no item 16.3, letra f - do Termo de Referência, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados.

6.1.4.2. Em atendimento à compatibilidade de características, quantidades e prazos do objeto, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de Atendimento de tele vendas e de pesquisa.

6.1.5. – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Apresentar Certidão Negativa de pedido de Falência, Concordata ou recuperação judicial/extrajudicial, expedida pelo(s) distribuidor(es) da sede da pessoa jurídica, com data não superior a 60 (sessenta) dias de sua emissão, quando não for expresso sua validade.

b) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei e de acordo com as regras atinentes à natureza do proponente, comprovando a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) Os índices deverão ser apresentados devidamente calculados por um Contador responsável por sua elaboração.

6.1.6. – CÁLCULO DOS INDICADORES ECONÔMICOS

a) Para efeito da avaliação da capacidade econômico financeira do Licitante, conforme § 1º e § 5º do art. 31, da Lei nº. 8.666/93, consolidada, ficam estabelecidos 03 (três) níveis de classificação definidos por pontos, decorrentes dos indicadores de Liquidez Geral (LG), Capital Circulante Líquido (CCL) e Liquidez Corrente (LC) igual ou maior que 1,00 (uma vírgula zero), referente ao último exercício e calculados na forma estabelecida nas Instruções para Cálculo dos Indicadores Econômicos, como segue:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})} \geq 1,00$$



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

$$CCL = (\text{Ativo Circulante} - \text{Passivo Circulante}) \geq 1,00$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1,00$$

b) Comprovação de Capital Social, integralizado ou de Patrimônio líquido ou Social de no mínimo 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, conforme previsto no art. 31 §3º Lei nº. 8.666/93, consolidada, através do Contrato Social e alterações, atualizado e registrado na Junta Comercial ou Órgão equivalente da Sede do Licitante, ou Certidão emitida pela Junta Comercial ou Órgão equivalente admitida à atualização para a data da apresentação da proposta, na forma da lei, através de índices oficiais.

6.1.7. – OUTRAS COMPROVAÇÕES

a) Declaração de inexistência de fato impeditivo à sua participação na licitação, de que não foi declarada inidônea e não está impedida de contratar com o Poder Público, ou suspensão de contratar com a Administração (**MODELO – ANEXO VI**).

b) Declaração de que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos (**MODELO – ANEXO V**).

c) Declaração de que não possui entre seus proprietários, servidor ou dirigente ou entidade contratante responsável pela licitação (**MODELO – ANEXO VII**).

6.2 – DISPOSIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

6.2.1 – A documentação exigida poderá ser apresentada no original, por qualquer processo de cópia autenticada por Cartório competente ou publicação em órgão de imprensa oficial, ou através de impresso informatizado obtido via "Internet", com data de expedição não anterior a 60 (sessenta) dias da data do encerramento da licitação, se outro prazo de validade não constar dos documentos.

6.2.2 – Não serão aceitas cópias ilegíveis, que não ofereçam condições de leitura das informações nelas contidas por parte do Pregoeiro, bem como cópias em papel termo-sensível (papel de fax), cujo impresso pode se extinguir no processo.

6.2.3 – As autenticações poderão também ser efetuadas pelo Pregoeiro ou membro da Equipe de Apoio, nos termos do artigo 32 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, no ato da abertura do envelope respectivo, desde que referidas cópias se façam acompanhar dos documentos originais, sendo esses últimos devolvidos, após a autenticação requerida, ao representante legal presente.

6.2.4. – As **ME(s)** ou **EPP(s)**, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação da habilitação, mesmo que esta apresente alguma restrição.

a) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, assim considerado o momento imediatamente posterior à fase de habilitação, prorrogáveis por igual período, a critério desta Prefeitura, para a regularização da documentação, pagamento ou



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

b) A não regularização da documentação no prazo previsto acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, sendo facultado à Administração convocar para nova sessão pública os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para contratação ou para revogar a licitação.

7 – DA VISITA TÉCNICA

7.1. As empresas interessadas em participar desta licitação poderão realizar visita técnica na Secretaria de Assuntos Fazendários, com o objetivo de tomar conhecimento do local de instalação e proceder ao levantamento das informações necessárias a fim de formular proposta que atenda a todos os requisitos necessários para implantação dos serviços, por representante indicado pela empresa, ocasião onde será emitido o Atestado de Visita Técnica devidamente assinado pela respectiva Secretaria, a qual deverá ser previamente agendada.

7.2. As empresas interessadas poderão realizar vistoria nos locais da prestação dos serviços, de forma a obterem pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a sua execução, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços.

7.3. Para a visita técnica, o licitante deverá fazer-se representar por pessoa devidamente credenciada apta a tomar conhecimento das condições e dos locais onde serão prestados os serviços.

7.4. As despesas decorrentes da visita, bem como as demais incorridas à fase de elaboração da proposta correrão por conta da empresa interessada, sem qualquer direito a indenização, reembolso ou compensação a qualquer título.

7.5. Declaração de visita técnica FACULTATIVA fornecido pela Secretaria de Assuntos Fazendários, afirmando que a empresa tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações, objeto da licitação, pois após a conclusão do certame licitatório não será admitida qualquer argumentação de desconhecimento ou ignorância das etapas a serem cumpridas, do memorial, e demais informações. Nesta ocasião, será fornecido o "Atestado de Visita", nos termos do ANEXO X.

7.6. Para o agendamento prévio da visita técnica os interessados deverão encaminhar e-mail para administracao1@tremembe.sp.gov.br, e caso tenham dúvidas poderão entrar em contato por meio de telefone ou pessoalmente na Diretoria de Licitações e Contratos, telefone (12) 3607-1000 – ramal 1013, nos horários de 08:00 às 12:00 h e das 13:00 às 16:00h, o qual ficará encarregado de agendar o horário e o dia para a realização da visita técnica aos locais da execução dos serviços.

7.7. Caso o licitante opte por não realizar a visita técnica, deverá apresentar Declaração, sob pena de INABILITAÇÃO, em que conste a responsabilidade da Empresa Contratada em caso de ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de instalação, com vistas a proteger o interesse da Administração na fase de execução do contrato.

8 – DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO:



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

8.1 – No local, data e horário constantes do preâmbulo, será aberta a sessão de processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame, encerrando-se quando todos os participantes declinarem da formulação de lances.

8.2 – Após o credenciamento, as licitantes entregarão ao Pregoeiro a declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação, de acordo com o estabelecido neste Edital e, em envelopes separados, a proposta de preços e os documentos de habilitação.

8.3 – A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda às especificações, prazos e condições fixadas no Edital;
- b) que apresentem preço ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

8.3.1 – No tocante aos preços as propostas serão julgadas pelo critério de "**menor preço global**", nos termos do art. 45, § 1º, inciso I da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, nos termos descritos no Anexo I.

8.4 – As propostas classificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

a) seleção da proposta de menor preço e das demais com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela;

b) não havendo pelo menos 03 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 03 (três) e; no caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

8.5 – O Pregoeiro convidará, individualmente, os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

8.5.1 – A licitante sorteada em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances.

8.6 – Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, observada a redução indicada de no mínimo **R\$ 1,00 (um real)** entre os lances.

8.7 – A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes declinarem da formulação de lances.

8.7.1 – Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades da legislação aplicável.

8.8 – Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas nos lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado.

8.9 – O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

8.10 – Após a negociação, se houver o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

8.11 – A aceitabilidade será aferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa realizada pelo órgão competente, que será juntada aos autos.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

8.12 – Considerada aceitável a oferta de menor preço, será aberto o envelope contendo os documentos de habilitação de seu autor.

8.13 – Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser sanadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação, inclusive mediante:

- a) substituição e apresentação de documentos; ou
- b) verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

8.13.1 – A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

8.13.2 – A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

8.14.– Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

8.15. – O licitante vencedor deverá apresentar no ato da assinatura do contrato a documentação que comprove o responsável técnico da empresa para o serviço contratado.

8.16. – Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o material definido no objeto deste Edital.

9 – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL:

9.1 – Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

9.2 – Caberá a autoridade superior competente decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

9.3 – Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

9.4 – As petições deverão ser protocoladas junto à Prefeitura Municipal de Tremembé, setor de protocolo, situada na Rua Sete de Setembro, 701, Centro, no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas, dirigida à autoridade subscritora do Edital, que decidirá nos termos da lei.

10 – DO RECURSO:

10.1 – No final da sessão, a licitante que quiser recorrer deverá manifestar imediata e motivadamente a sua intenção, sob pena de preclusão, nos termos do art. 4º, inciso XX da Lei Federal nº 10.520/2002.

10.2 – O prazo para o recurso será de 03 (três) dias úteis, com a apresentação de memoriais, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

10.3 – A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

10.4 – As razões deverão ser protocoladas junto a Prefeitura Municipal de Tremembé, setor de protocolo, devidamente assinadas por seus representantes, no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas.

10.4.1 – Não protocolando na forma definida, o Pregoeiro não apreciará o teor dos citados memoriais.

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

10.6 – O processo permanecerá com vista franqueada aos interessados na sala da Coordenadoria Técnica de Licitações e Contratos da Prefeitura Municipal de Tremembé, sito no piso superior do Paço Municipal, localizado na Rua 7 de Setembro, nº 701 – Centro – Tremembé, CEP 12.120-000.

11 – DO CONTRATO

11.1. As partes formalizarão contrato de vigência de 12 (doze) meses, conforme minuta constante do **Anexo III**.

12 – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO:

12.1. – O preço proposto será o apresentado na proposta da licitante vencedora.

12.1.1. – Os preços ofertados permanecerão fixos e irrevogáveis, durante o primeiro ano de contrato, em conformidade com o que dispõe a Lei Federal nº 8.880/1994.

12.2. – O pagamento será efetivado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da respectiva nota fiscal do veículo, com indicação do número do empenho, devidamente conferida e aprovada pelo Setor Competente, e, desde que as certidões de regularidade relativa à Seguridade Social estejam válidas na data do pagamento.

13 – DAS PENALIDADES:

13.1. – Pela inexecução total ou parcial entre as partes, além das penalidades previstas na Lei Federal 8.666/93 e alterações, a Prefeitura poderá garantir a defesa prévia, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

13.1.1. – Advertência.

13.1.2. – Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor atualizado do contrato, em relação ao descumprimento dos prazos fixados, por dia de atraso injustificado.

13.1.3. – Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado do contrato, por sua inexecução parcial.

13.1.4. – Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor atualizado do contrato, por sua inexecução total.

13.1.5. – Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 5 (cinco) anos.

14 – DA RESCISÃO CONTRATUAL:

14.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja sua rescisão, com as conseqüências previstas tanto no presente contrato, quanto na lei.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

14.1.1. A PREFEITURA poderá declarar rescindido o contrato, independentemente de interpelação judicial;

14.1.2. A rescisão também poderá ser concretizada em caso de cometimento reiterado de faltas em sua execução;

14.1.3. Os casos de rescisão contratual serão motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

15 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. – As despesas decorrentes deste certame onerarão os recursos orçamentários e financeiros proporcionalmente para a despesa neste ano, o restante será empenhado com recurso do ano seguinte.

01.01.04.121.0001.2.001.449052.01.110000 001 – FICHA 7;

16 – DA PUBLICIDADE

16.1. Os atos pertinentes a esta licitação, passíveis de divulgação, serão publicados no DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE TREMEMBÉ, disponível no endereço: <<http://www.tremembe.sp.gov.br/diario-oficial>>, conforme dispõe a Lei Municipal nº 4.238, de 11.02.2016 e, acessoriamente, no sítio internet da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, no endereço <<http://www.tremembe.sp.gov.br>>, link <licitacoes> e Jornal de Grande circulação no Estado de São Paulo.

17 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

17.1 - O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

17.2 - As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

17.3 - O(A) Pregoeiro(a), no interesse público, poderá sanar, relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

17.4 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

17.5 - Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.

17.6 - A documentação apresentada para fins de habilitação da Empresa vencedora fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao proponente;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

17.7 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

17.8 - A homologação do presente certame será divulgado no Diário Oficial Eletrônico Município de Tremembé, no endereço <<http://www.tremembe.sp.gov.br/diario-oficial/>>.

17.9 - A presente licitação poderá vir a ser revogada por razões de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

17.10 - Os casos omissos neste Edital poderão ser resolvidos pelo Pregoeiro, nos termos da legislação pertinente.

17.11 - Será eleito o Foro da Comarca de Tremembé, Estado de São Paulo, para dirimir toda e qualquer ação decorrente do presente certame, assim como ao cumprimento das obrigações dela decorrentes, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18 – INTEGRAM O PRESENTE EDITAL:

I – TERMO DE REFERÊNCIA;

II – DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO;

III - MINUTA DE CONTRATO;

IV - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU COOPERATIVA;

V - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO;

VI – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO;

VII – DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI ENTRE OS PROPRIETÁRIOS SERVIDOR OU DIRIGENTE;

VIII – PROPOSTA COMERCIAL;

IX – TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO;

X – ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA.

Estância Turística de Tremembé, 07 de julho de 2017.

Marcelo Vaqueli
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

1 - FINALIDADE

1.1. Para tanto, a Central Informatizada de Atendimento Telefônico a ser implantada deverá contemplar a operacionalização de estrutura de tele atendimento ativo e receptivo para:

1.1.1. Funcionar como agente intermediário do processo de gestão de tributos e demais créditos municipais e atendimento aos cidadãos/contribuintes constituindo uma ligação entre o município e a Prefeitura Municipal;

1.1.2. Fornecer informações de interesse público acerca dos tributos municipais em atraso, obtidas por meio dos órgãos municipais responsáveis, no que se refere aos serviços prestados à comunidade pela Prefeitura;

1.1.3. Gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada acordo a vista ou a prazo, que permitam o acompanhamento posterior;

1.1.4. Implantação e operação de um sistema com banco de dados "firebird", com comunicação de dados integrada ao sistema de gestão municipal, que trabalhe com arquitetura cliente/servidor e com os recursos disponíveis na Prefeitura;

1.1.5. Desenvolvimento de procedimentos e rotinas de coleta e atualização das informações a serem disponibilizadas no atendimento telefônico;

1.1.6. Acompanhamento do trâmite eletrônico das demandas devidamente cadastradas, permitindo ter acesso à situação dos mesmos em qualquer estágio do processo;

1.1.7. Operação de uma estrutura de tele atendimento ativo e receptivo que permita contatar o município e dar-lhe retorno sobre as providências tomadas pelos órgãos municipais;

1.1.8. Operação de uma estrutura de tele atendimento ativo e receptivo que permita a realização de campanhas para recuperação de ativos;

1.1.9. Geração e disponibilização de dados estatísticos sobre as informações fornecidas; sobre as solicitações, reclamações, sugestões e elogios cadastrados pelos municípios; sobre as providências tomadas pelos órgãos responsáveis na Administração e do grau de satisfação do município apurado no atendimento ativo, em formato de relatórios gerenciais;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

2. ESCOPO

2.1. Fazem parte do escopo:

2.1.1. Disponibilização dos sistemas, conforme os requisitos descritos no item SOFTWARE deste Termo de Referência;

2.1.2. Os serviços deverão ser executados conforme descrito no item METODOLOGIA E DESENVOLVIMENTO deste Termo de Referência;

2.1.3. Disponibilização dos recursos humanos necessários, conforme descrito no item SUPORTE OPERACIONAL deste Termo de Referência;

2.1.4. Disponibilização de toda infraestrutura necessária para operacionalização deste objeto, conforme descrito no item RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS deste Termo de Referência;

2.1.5. Implantação da solução para operacionalização do objeto desta licitação, conforme descrito no item PLANO DE TRABALHO deste Termo de Referência;

3. SOFTWARE APLICATIVO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

3.1. O Software aplicativo de tele atendimento específico para gestão de créditos tributários deverá atender às necessidades estabelecidas pelos agentes públicos responsáveis pela gestão da dívida ativa do município, abrangendo as seguintes características mínimas:

3.1.1. Disponibilizar ambiente para importação e exportação de dados;

3.1.2. Disponibilização e manutenção de central de atendimento telefônico informatizado, ativo e receptivo, com atendimento de, no mínimo, 47.000 ligações recebidas/ano e 86.000 ligações executadas/ano, o equivalente a 50% das quantidades, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados.

3.1.3. Disponibilizar ambiente que permita a integração de banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com os sistemas de gestão tributária da Prefeitura;

3.1.4. Permitir atualização cadastral;

3.1.5. Possuir módulo cadastral de dados dos contribuintes;

3.1.6. Possuir processos automáticos de localização e/ou tratamento das bases de dados cadastrais;

3.1.7. Possuir controle de acessos por atendente de call center, permitindo aos servidores previamente definidos pelo Município, o monitoramento das ações;

3.1.8. Possuir módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome, inscrição, tipo de débito, número de processo administrativo e de execução;

3.1.9. Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças pelos agentes públicos municipais de acordo com as estratégias traçadas;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

3.1.10. Disponibilizar mapas geográficos analíticos para a localização georreferenciada dos devedores e das respectivas inscrições de dívida ativa, contemplando todas as informações referentes ao débito;

3.1.11. Possuir ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada carteira acionada além de segmentações de campanhas;

3.1.12. Possibilitar o agrupamento de dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor;

3.1.13. Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador;

3.1.14. Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por carteira (quantidade e valores) além de possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores;

3.1.15. O servidor de gerenciamento de base de dados deverá comportar o volume de cargas a serem trabalhadas, além de armazenar todos os registros dos acionamentos de cada contribuinte, para eventual auditoria da prestação de serviço;

3.1.16. O sistema deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento (pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado, etc.), os quais serão devolvidos para a Prefeitura, por meio de layout que será definido na implantação do projeto;

3.1.17. O sistema deverá rodar em plataforma web e o banco de dados deverá ser relacional para maior segurança no armazenamento de dados;

3.1.18. Deverá ser fornecido para a CONTRATANTE, um backup da base de dados do sistema, em período a ser por esta definida;

3.1.19. Repasse de informações em meio magnético e/ou ótico, ou ainda por meio de transferência de dados via teleprocessamento;

3.1.20. Emissão de aviso de cobrança através de e-mail;

3.1.21. Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo;

3.1.22. Manutenção de cadastro de dívida;

3.1.23. Recebimento de dados dos débitos não inscritos e inscritos em dívida ativa;

3.1.24. Processamento do arquivo de dados para baixa dos débitos no sistema da CONTRATADA;

3.1.25. Integração dos dados cadastrais por meio eletrônico com o Sistema de Tributação Municipal;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

3.1.26. Emissão de aviso de débito, para que os agentes públicos possam efetuar a sua respectiva cobrança;

3.2. Administração do Software deverá obrigatoriamente conter os seguintes itens abaixo:

3.2.1. Suporte:

3.2.1.1. Telefônico 24h – suporte operacional aos usuários do sistema;

3.2.1.2. Presencial;

3.2.2. Operação:

3.2.2.1. Diária;

3.2.2.1.1. Importação de atualização dados (inclusões, baixas, alterações cadastrais, situação);

3.2.2.1.2. Aplicação dos filtros de estratégia;

3.2.2.2. Quando solicitado;

3.2.2.2.1. Criação de filtros de estratégia a partir de definições informadas;

3.2.2.2.2. Criação de usuário;

3.2.2.2.3. Criação de ocorrência;

3.2.2.2.4. Criação de status de telefone;

3.2.2.2.5. Atribuição de prioridade de serviços para o usuário;

3.2.2.2.6. Atribuição de prioridade de filtro de estratégia;

3.2.2.2.7. Aplicação dos filtros de estratégia;

3.2.2.2.8. Extração, análise e validação de arquivo de dados para emissão de cartas;

3.2.3. Manutenção:

3.2.3.1. Preventiva:

3.2.3.1.1. Análise mensal do banco de dados;

3.2.3.1.2. Análise do espaço em disco;

3.2.3.2. Corretiva:

3.2.3.2.1. Quando da existência de erro de sistema;

3.2.3.2.2. Quando da existência de erro no banco de dados;

3.2.3.3. Adaptativa:



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

3.2.3.3.1. Quando da necessidade da CONTRATANTE de realizar melhorias no sistema para atender o objeto;

3.2.3.3.2. Durante a execução contratual poderão ser solicitados outros relatórios de dados do sistema;

3.3. Apresentação do Software

3.3.1. Uma vez homologado o certame à pessoa jurídica vencedora, com vistas a dar ênfase à seriedade e comprometimento da Proponente vencedora em relação à fidelidade de sua proposta escrita, dar-se-á início à fase de verificação das condições para a assinatura do contrato que, consoante orientação jurisprudencial (TC-022245/026/10, TC-000656/008/10 e TC-022476/026/10de28/07/2010, item 09 do voto do relator Conselheiro Claudio Ferraz de Alvarenga), será realizada mediante análise de amostras, postergada para este momento, reafirmando que será realizada como propósito de confirmar a veracidade e viabilidade da proposta escrita que se supôs, inicialmente, em conformidade com o edital, no que diz respeito à qualidade desejada para a satisfação do interesse público almejado. Prazo para apresentação: 05 (cinco) dias úteis da comunicação, para realizar a demonstração de funcionalidades e administração dos itens abaixo arrolados:

3.3.1.1. O sistema deverá possibilitar a integração com o sistema da Prefeitura via web, ser em português e minimamente possuir as características abaixo:

DESCRIÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DO SOFTWARE	SIM	NÃO
1. Disponibilizar ambiente para importação e exportação de dados;	X	
2. Possuir módulo cadastral de dados dos contribuintes;	X	
3. Possuir processos automáticos integrados ao sistema de busca de endereços e telefones;	X	
4. Possuir controle de acessos por usuário, mediante senha, possibilitando a restrição pontual a usuários de ações ou visualizações no sistema;	X	
5. Possuir módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome e inscrição;	X	
6. Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças de acordo com as estratégias traçadas;	X	
7. Possuir módulo de georreferenciamento dos débitos;	X	
8. Possuir ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada carteira acionada além de segmentações de campanhas e mapa de calor (georreferenciamento) da dívida ativa;	X	
9. Possibilitar a visualização na mesma tela das dívidas e de outros contratos do mesmo devedor;	X	
10. Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a	X	



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador;		
11. Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por carteira;	X	
12. Possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores;	X	
13. O sistema de cobrança deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento: pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado, etc.;	X	
14. O sistema de cobrança deverá rodar em plataforma web;	X	
15. Repasse de informações em meio magnético e/ou ótico, ou ainda por meio de transferência de dados via teleprocessamento;	X	
16. Emissão de aviso de cobrança através de e-mail;	X	
17. Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo;	X	
18. Emissão de aviso de débito;	X	

3.3.2. Deverão ser asseguradas licenças de uso válidas durante todo o prazo do contrato. Estima-se a seguinte quantidade de licenças de uso: 20 (vinte), em locais a serem definidos pela CONTRATANTE.

3.3.3. A CONTRATADA deverá integrar a aplicação aos sistemas da Prefeitura Municipal sempre que houver necessidade de busca de dados em outro sistema. Esta integração deve ser on-line via Webservice usando protocolos abertos comumente utilizados para este fim.

3.3.4. A Empresa Licenciante deverá disponibilizar o acesso ao sistema eletrônico 24 horas e 7 dias por semana. Neste período a linha de acesso da conexão deverá estar permanentemente ligada a todas as interfaces da rede;

3.3.5. Valores de disponibilidades, para casos de atendimentos que não disponham de nenhum tipo de contingência (fora dos deveres contratuais), o compromisso será sobre uma disponibilidade anual mínima de 99% (noventa e nove por cento);

3.3.6. Módulo de Segurança:

3.3.6.1. A segurança deve ser um dos focos principais do sistema. Os requisitos mínimos deverão conter o registro de todos os acessos; os campos básicos necessários são a data, o horário e o usuário que fez o acesso e deve ser possível filtrar por período de datas;

3.3.6.2. Qualificar seu usuário de acesso conforme grupos previamente definidos;

3.3.6.3. Os usuários devem ter níveis de permissão e trabalhar exclusivamente em sua área de domínio;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

3.3.6.4. Os usuários devem ter total controle sobre sua senha;

3.3.6.5. Todos os registros devem conter a informação de quem o inseriu com data e hora assim como o registro de quem o editou pela última vez, também com data e hora;

3.3.6.6. Possibilitar a criação de usuários "administrador" com permissão de acesso irrestrito ao sistema com permissão de atribuir regras de acesso aos demais usuários do sistema.

3.3.7. Os relatórios devem ser de fácil acesso e estarem próximos à informação geradora, de forma a evitar navegação excessiva para obter as informações.

3.3.8. Os módulos devem possibilitar a emissão de relatórios, permitindo com que o usuário possa escolher os campos e período de forma parametrizada.

3.3.9. A CONTRATADA deve adequar o sistema sempre que houver uma mudança de lei que impacte nas operações atuais, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

3.4. Características técnicas da solução:

3.4.1. Esta solução deve ser 100% web, sem o uso de qualquer plug-ins (exe.flash, applets Java ou ocx). Necessitando apenas de um navegador Firefox, Chrome, Internet Explorer ou Safári. Todos atualizados em sua última versão disponível. A exceção se dará caso seja necessário interagir com hardware não suportados pelo navegador como webcam ou scanner;

3.4.2. A duplicação de cadastro deve ser evitada de forma a oferecer uma base integrada de informações. Para tanto serão definidos, em conjunto, campos obrigatórios que evitem a duplicação;

3.4.3. O tempo de resposta a uma busca na base completa não deve ultrapassar os 10 segundos;

3.4.4. A busca na rede deve permitir o uso de qualquer parte do nome, sequência específica usando "aspas" ou retirar uma palavra usando o sinal menos (-). Seguindo assim os conceitos básicos de busca comumente usados;

3.4.5. Salvo solicitação em contrário, todos os números decimais sofrerão arredondamento na segunda casa decimal;

3.4.6. Os relatórios devem ser disponibilizados em PDF;

3.4.7. Os relatórios devem ser personalizáveis contendo o brasão e/ou demais dados que identifiquem a Prefeitura Municipal.

4. METODOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. A empresa licitante deverá prestar os serviços observando os requisitos mínimos de metodologia e Desenvolvimento Técnico, conforme segue abaixo:

4.1.1. Análise e higienização da base de dados e emissão de relatórios analíticos para identificação e documentação da composição referente à carteira de créditos a ser trabalhada e demais relatórios requeridos pelos agentes públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

4.1.2. Elaboração de relatórios indicando medidas para correção de eventuais inconsistências no banco de dados;

4.1.3. Avaliação dos procedimentos e métodos de trabalho e proposição de adequação e acompanhamento dos mesmos, bem como sugestão da implantação de sistemas e fluxos de trabalho para incremento e melhoria de arrecadação;

4.1.4. Suporte ao gerenciamento da cobrança dos ativos, conforme perfil definido pelas autoridades públicas;

4.1.5. Atendimento especializado no processo de orientação e acompanhamento dos munícipes com debito aberto;

4.1.6. Suporte permanente às atividades, através de pessoal qualificado, com transferência de métodos, informações e conhecimento aos agentes públicos municipais responsáveis pela cobrança de ativos;

4.1.7. Elaboração e geração de relatórios mensais de acompanhamento, performance e econômicos;

4.1.8. Acompanhamento e fornecimento de relatórios do acionamento telefônico ativo/receptivo, com aplicação de técnicas de Call Center atreladas à tecnologia e sistemas indicados;

4.1.9. Acompanhamento e fornecimento de relatórios dos dados de cadastramento;

4.1.10. Acompanhamento e fornecimento de relatórios do andamento dos acordos;

4.1.11. Acompanhamento e fornecimento de relatórios do volume de acordos realizados;

4.1.12. Acompanhamento e fornecimento de relatórios de avaliação da produtividade e desempenho de cada tele atendente;

5. CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

5.1. A empresa CONTRATADA deverá minimamente proceder à capacitação e treinamento permanente do seu quadro de empregados vinculados à prestação de serviços, servidores e agentes públicos responsáveis pela gestão de ativos para utilização dos sistemas e execução dos serviços Contratados;

5.1.1. Capacitação e Treinamento direcionado aos profissionais de tele atendimento, com carga horária de 40 (quarenta) horas;

5.1.2. Capacitação e Treinamento direcionado a 30(trinta) servidores da CONTRATANTE, com carga horária de 40 (quarenta) horas;

5.1.3. Capacitação e Treinamento direcionado ao profissional de pré-atendimento, com carga de 40 (quarenta) horas;

5.1.4. A CONTRATADA obriga-se a realizar treinamento e capacitação sempre que ocorrer a substituição de pessoal da CONTRATANTE, desde que, no prazo de vigência do contrato, esse número não ultrapasse a 20% do total previsto inicialmente;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

5.1.5. Deverá buscar-se alcançar um nível maior de compreensão e absorção dos treinados envolvidos, a ponto de tornarem-se autônomos em relação à prática, ou seja, tornarem-se capacitados a multiplicar o treinamento recebido para os demais usuários da Prefeitura;

5.2. Caberão à CONTRATADA:

5.2.1. Planejamento do treinamento;

5.2.2. Definir plano de treinamento: objetivos, conteúdo programático, quantidade de turmas, quantidade de participantes por turma, duração, infraestrutura, pré-requisitos para os participantes, perfil dos instrutores e outros julgados de interesse;

5.2.3. Fornecer todo material didático e de apoio;

5.2.4. A contratação de instrutores e pessoal de apoio;

5.3. Os treinamentos deverão ser realizados, preferencialmente, nas instalações da Prefeitura ou outro local por ela disponibilizado em horário das atividades dos mesmos, possuindo preferencialmente a duração de 4 horas/dia;

5.4. A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para avaliação, pelos participantes e instrutores, dos treinamentos realizados;

5.5. Caberá à Prefeitura as instalações físicas, hardware, estações de trabalho com acesso a internet e softwares básicos necessários para realização dos treinamentos;

5.6. Obrigatoriamente, o treinamento deverá abranger as fases abaixo descritas, obedecidas as especificidades de cada equipe:

5.6.1. Treinamento Básico:

5.6.1.1. Noções Gerais dos procedimentos de gestão tributaria;

5.6.1.2. Conhecimento de procedimentos comuns das áreas envolvidas com o gerenciamento de créditos;

5.6.1.3. Noções de microinformática;

5.6.1.4. Conhecimento dos equipamentos e periféricos;

5.6.1.5. Noções do uso da rede e dos meios de comunicação existentes;

5.6.1.6. Noções de procedimentos de acesso ao suporte e via tele atendimento da CONTRATADA;

5.6.1.7. Conhecimento de todas as funções acerca das ferramentas de trabalho utilizadas no projeto;

5.6.1.8. Noções dos processos administrativos referentes à gestão de créditos;

5.6.1.9. Conhecimentos gerais de técnicas de cobrança;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- 5.6.1.10. Noções Gerais de atendimento ao munícipe;
- 5.6.1.11. Noções Gerais de recuperação de créditos;
- 5.6.1.12. Noções da legislação pertinente ao objeto licitado:

- 5.6.1.12.1. Lei Complementar– Código Tributário Municipal;

- 5.6.1.12.2. Lei que autoriza o parcelamento dos débitos;

5.6.2. Treinamento Específico:

- 5.6.2.1. Noções visando os novos procedimentos de gestão e informações gerenciais;

- 5.6.2.2. Conhecimento dos atuais processos relacionados às atividades de inscrição, cobrança, recebimento e baixa de créditos;

- 5.6.2.3. Noções de planejamento estratégico;

- 5.6.2.4. Conhecimento das ações e técnicas de negociação e abordagem, considerando aspectos centrais da gestão tributaria;

- 5.6.2.5. Noções referentes às técnicas de cobrança, planejamento e acompanhamento de ações de créditos;

- 5.6.2.6. Noções de competências comportamentais;

- 5.6.2.7. Noções de padronização de atendimento;

5.6.3. Treinamento da Equipe Técnica: A CONTRATADA deverá promover a capacitação dos servidores municipais inseridos no contexto da Secretaria de Assuntos Fazendários, visando desenvolvimento das habilidades necessárias ao exercício da função, durante a fase inicial do projeto. Tal capacitação pode ser efetuada através de reuniões e/ou seminários, a critério da CONTRATADA.

6. SUPORTE OPERACIONAL

6.1. A Central Informatizada de Atendimento Telefônico deverá ser implantada dentro dos limites territoriais do Município CONTRATANTE em dependências sob a responsabilidade da CONTRATANTE, que assumirá o ônus de eventual aluguel do local onde se instalará toda a estrutura necessária para a execução do serviço CONTRATADO. As despesas provenientes da aquisição do link de comunicação serão de responsabilidade da CONTRATADA.

6.1.1. A empresa CONTRATADA deverá preservar a qualidade, a especificidade dos equipamentos e cabeamento, e a segurança das informações tratadas. Além de fornecer as diretrizes para aquisição dos componentes para o link, a Gerência de Suporte e Rede deverá acompanhar todos os procedimentos de configuração e instalação do mesmo.

6.1.2. O dimensionamento básico da central informatizada de atendimento telefônico deverá ser efetuado considerando-se os parâmetros a seguir descritos:



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

Dias de trabalho (de 2ª a 6ª feira)	22 dias úteis
Horário de funcionamento	08:00 às 18:00 (10 horas)
Número estimado de ligações recebidas/ano (receptivo)	94.000
Número estimado de ligações executadas/ano (ativo)	172.000
Duração média do tempo por atendimento	2 minutos e 30 segundos
Número mínimo de posições de atendimento necessárias	05(cinco) tele operadores

6.1.3. Com relação às instalações físicas, a empresa CONTRATADA deverá estar de acordo com o que está exigido na Norma NR-17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho.

6.1.4. Havendo, no decorrer do contrato, necessidade de troca de equipamentos ou mobiliário para atualização ou adequação dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá fazê-lo sem ônus à Prefeitura.

6.1.5. O ambiente da Central de Atendimento Telefônico deverá conter, no mínimo:

6.1.5.1. Sala para o Supervisor de Operação (Gerência) devidamente adequada para receber visitas e desempenhar atividades inerentes ao seu cargo, contendo inclusive equipamento para controle e supervisão operacional do atendimento.

6.1.5.2. Sala para a operação da Central de Atendimento, com local específico para os tele operadores.

6.1.5.3. A sala deverá ter iluminação apropriada, sistema de climatização central, tratamento acústico de alta absorção que evite a reverberação do som e conjunto de cabines individualizadas para os tele operadores.

6.1.5.4. Sala para os profissionais de Tecnologia (analistas/programadores/ técnicos de informática), com recursos suficientes para o desempenho de suas funções;

6.1.5.5. Sala para reuniões;

6.1.5.6. Sala para servidores, equipamentos de telefonia, equipamentos de infraestrutura lógica, climatizada e de acesso restrito;

6.1.5.7. Instalações sanitárias masculinas e femininas em número suficiente para não causar desconforto à operação da Central;

6.1.5.8. Copa que permita realização de lanches, cafés e refeições para alguns operadores.

7. RELAÇÃO DE EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURA



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

7.1. Para efetivação dos serviços Contratados, a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes equipamentos novos, a serem instalados no local onde a mesma desenvolverá os serviços Contratados, de acordo com a norma reguladora NR – 17, com as seguintes configurações mínimas:

- a) 06 (seis) microcomputadores – características mínimas – Processador Intel Dual Core ou similar + 2Gb ram + HD 250Gb + Monitor 15" + sistema operacional compatível com Windows XP Pro + Nobreak 600Va;
- b) 08 (oito) headphones;
- c) 01 (um) servidor de dados com as características mínimas: Intel i7 + 8Gb ram + 4 HDSAS 10k 146G + Raid 5 + Windows 2012 Server R2 + SQLServer2012+Nobreak 1.5Kva Neste servidor deverão estar instalados os sistemas e base de dados que serão utilizados nos serviços;
- d) Link de dados do Servidor: link de 2MB (com CIR de 100%);
- e) Internet: Calcular 256k x Número de terminais. Exemplo: Considerando 10 terminais, o link deve ser de 2,5Mb., no mínimo;
- f) 01 (uma) impressora laser monocromática;
- g) 01 (um) switch 12 portas;
- h) 01 (um) nobreak para central telefônica;
- i) 01 (uma) central telefônica com sistema operacional Linux ou compatível, gateway com 12 portas analógicas, contendo placa para entrada de 15 troncos, compreendendo as seguintes funcionalidades (principais):
 - a. Gravação de chamadas recebidas e realizadas pela central de atendimento;
 - b. Tarifação;
 - c. Atendimento automático de chamadas;
 - d. Encaminhamento de mensagem fonada;
 - e. Módulo de chamada noturno;
 - f. Monitoramento on-line das chamadas;

7.2. Mobiliários – a CONTRATADA deverá disponibilizar 06 (seis) moveis tipo PA's (com acabamento estruturado lógico, elétrico e telefônico, sendo 1 (um) para o supervisor e todo mobiliário necessário e adequado para a central do Call Center, de acordo com a norma reguladora NR-17 e seus anexos, em layout a ser aprovado pela CONTRATANTE.

7.3. Todos os itens de equipamentos descritos podem ser substituídos por outros similares ou de superior desempenho desde que a CONTRATADA garanta a perfeita integração com os sistemas atualmente utilizados na Prefeitura, sem acréscimo no preço do contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- 7.4.** Deverão ser disponibilizadas todas as licenças de software necessárias para utilização dos sistemas nos servidores de dados, servidores de aplicativos e microcomputadores;
- 7.5.** Infraestrutura de rede (lógica, telefonia, elétrica) – a CONTRATADA deverá adequar às instalações que serão usadas, contemplando toda infraestrutura necessária com pontos de rede e telefonia necessárias e ainda, fazer toda a adequação necessária da rede elétrica para o perfeito funcionamento de todos os equipamentos que serão utilizados.
- 7.6.** A empresa deverá dimensionar os equipamentos e demais recursos tecnológicos a serem utilizados para atender às exigências operacionais do sistema proposto, incluindo links, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, etc.), sistema de segurança (nobreaks, geradores, firewall, backups – inclusive em ambiente externo). Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessária à garantia da não interrupção do atendimento.
- 7.7.** A empresa será responsável pelo link de dados entre os servidores da Prefeitura Municipal e o local onde será sediada a Central de Atendimento Telefônico, devendo o mesmo ser efetuado por meio de fibra óptica ou radiofrequência.
- 7.8.** A CONTRATADA deverá no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da ordem de serviço expedida pela Prefeitura, promover a integração do banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com os atuais sistemas de gestão tributária da Prefeitura, bem como dos dados cadastrais por meio eletrônico com o Sistema de Tributação Municipal, previstos nos subitens 4.1.1 e 4.1.3 deste Termo de Referência.
- 7.9.** A empresa deverá seguir criteriosamente os padrões de qualidade necessários para o desempenho regular dos serviços Contratados e indicados no Termo de Referência e, em relação aos demais equipamentos não previstos, os mesmos padrões de qualidade já utilizados pela Prefeitura, incluindo, mas não se limitando a, cabeamento, sistema antivírus e firewall.
- 7.10.** A empresa deverá conter os planos de manutenção preventiva e corretiva dos softwares, bem como de atualização tecnológica dos mesmos. Deverá possuir documentos que comprovem como serão efetuadas as manutenções acima citadas.

8. RECURSOS HUMANOS

8.1. Estima-se que para atender à demanda prevista no início de operação da Central Informatizada de Atendimento Telefônico serão necessárias 05 (cinco) tele operadores, com jornada semanal de 36 horas de trabalho cada um, de 2ª a 6ª feira, visando dar cumprimento ao horário de funcionamento da Central que será das 08h00min às 18h00min.

8.2. A distribuição dos técnicos poderá variar durante o horário de atendimento da Central de forma que, nos horários de pico, possam funcionar simultaneamente todas as posições de atendimento, de acordo com a necessidade, de forma que o tempo de espera para o atendimento seja o menor possível.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

8.3. Para tanto, a empresa deverá estruturar uma equipe, tanto de operadores como de apoio, capaz de responder a todas as situações que possam surgir durante a operação desses serviços.

8.4. Esta estrutura deverá necessariamente prever, além dos 04 (quatro) tele operadores, 1(um) técnico de Informática que garanta o funcionamento correto e ininterrupto do atendimento, apoio à operação e manutenção dos equipamentos; no mínimo 01 supervisor de operação (telemarketing) apto a, além da supervisão do serviço, fazer a interlocução cotidiana com a prefeitura; no mínimo 01 Analista de Sistemas (e Negócios), 01 gerente administrativo (ou equivalente) responsável pelo funcionamento de toda a estrutura CONTRATADA.

8.5. Os quantitativos mínimos deverão ser observados, independentemente de ausências justificadas ou não, férias, licenças ou quaisquer outros eventos que impeçam o comparecimento dos profissionais.

8.6. Toda a equipe de tele operadores e supervisor deverão receber treinamento específico, devidamente supervisionado pela Prefeitura Municipal CONTRATANTE, de modo a garantir o padrão de qualidade desejado para a prestação deste serviço. Nesse treinamento deverão ser abordados temas, como telemarketing receptivo e ativo, técnica de abordagem e diálogos voltados ao serviço público municipal, tecnologias de Call-Center, rotinas e procedimentos dos órgãos municipais, utilização do software aplicativo da Central de Atendimento e dinâmicas de grupo em situações reais.

8.7. A seleção dos tele operadores deverá ser feita através de entrevistas por telefone, dinâmicas de grupo, entrevistas pessoais e análise de perfil psicológico e emocional.

8.8. No caso de desempenho insatisfatório, a Prefeitura, por meio dos Gestores Municipais da área afim deste Projeto, poderá determinar a imediata substituição dos profissionais designados pela CONTRATADA, a seu exclusivo critério, se julgar qualquer um deles inadequado para a realização dos trabalhos. O substituto deverá atender as exigências estabelecidas neste edital. A substituição deverá ocorrer em no máximo 05 (cinco) dias, após a notificação da Prefeitura.

8.9. Perfil dos profissionais:

8.9.1. Os funcionários que realizarão os serviços deverão possuir no mínimo os seguintes perfis, competências e atribuições:

8.9.1.1. Gerente Administrativo (ou equivalente)

➤ Requisitos Necessários:

- Ensino Superior Completo;
- Perfil de Liderança;
- Experiência comprovada em gerenciamento de telemarketing ativo e receptivo.

➤ Atribuições básicas:

- Garantir a execução do serviço CONTRATADO de modo a não comprometer as metas e resultados;
- Estabelecer vínculo com a Prefeitura, efetuando o levantamento das necessidades e direcionando a equipe através das macro diretrizes do contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- Definir as diretrizes dos trabalhos da Central de Atendimento Telefônico.
- Acompanhar a seleção de todos os demais profissionais necessários à execução dos serviços.

8.9.1.2. Supervisor de Telemarketing

➤ Requisitos Necessários:

- Ensino Médio Completo (desejável Nível Superior);
- Experiência comprovada em supervisão de telemarketing ativo e receptivo;
- Experiência na utilização de ferramentas de monitoração e gravação;
- Conhecimento de Operação de Microcomputadores;
- Perfil de liderança;
- Domínio da língua portuguesa.

➤ Atribuições básicas:

- Estabelecer vínculo com a Prefeitura para troca de informações e atualizações necessárias, inclusive dos scripts de atendimento;
- Acompanhar a seleção de tele operadores e demais profissionais de suporte;
- Elaborar e aplicar treinamentos para os tele operadores ou identificar necessidade de treinamento pelas áreas técnicas da Prefeitura;
- Criar material didático de apoio nos treinamentos;
- Apoiar e prestar suporte direto ao Gerente;
- Agir com firmeza e segurança frente a situações que exija uma tomada de posição.
- Preparar regularmente as estatísticas e relatórios para a Prefeitura.
- Coordenar os turnos;
- Organizar documentos.

8.9.1.3. Operadores de telemarketing (tele operadores)

➤ Requisitos necessários:

- Idade superior a 18 anos;
- Ensino Médio Completo (2º grau);
- Conhecimentos de operação de microcomputador;
- Voz agradável e boa dicção;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- Grande domínio da língua portuguesa;
- Excelente argumentação;
- Boa acuidade auditiva.

➤ Atribuições básicas:

- Realizar as tarefas relativas à alimentação do sistema, no sentido de fornecer ao Banco de Dados as informações provenientes do contato com os cidadãos;
- Prestar esclarecimentos aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Prefeitura CONTRATANTE;
- Analisar a solicitação do cidadão, direcionando-o, através dos scripts de atendimento, para o Órgão executor competente;
- Agir com calma e tolerância, não se transtornando diante das situações de conflito ou que fujam da rotina de trabalho;
- Agir com firmeza e segurança, porém com respeito e polidez, nas situações que exijam uma tomada de decisão ou esclarecimentos de situações delicadas.

8.9.1.4. Técnico de Teleinformática

➤ Requisitos Técnicos Necessários:

- Ensino Superior;
- Domínio na manutenção de equipamentos de informática e telefonia;
- Domínio de manutenção / garantia de funcionamento dos links / redes de comunicação.
- Domínio de operação dos softwares básicos.

➤ Atribuições básicas:

- Efetuar rotinas de backup das informações geradas na Central;
- Realizar ou providenciar a manutenção corretiva dos equipamentos de informática da Central;
- Realizar ou providenciar a manutenção corretiva dos softwares básicos da Central;
- Realizar ou providenciar a manutenção corretiva dos equipamentos de rede da Central;
- Realizar ou providenciar a manutenção corretiva da infraestrutura de rede-lógica e elétrica da Central;
- Controlar a operação e a manutenção da plataforma e de todos os periféricos relacionados a ela, bem como aparelhos, linhas e cabeamentos telefônicos.

8.9.1.5. Analista de Negócios / Analista de Sistema

➤ Requisitos Técnicos Necessários:



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

Conhecimento de:

- Sistema Operacional Linux ;
- Sistema Operacional Unix (AIX, Solaris, Intergraph);
- Microsoft Office 97/2000/XP/2003, Open Office;
- Sistemas Operacionais Windows 9x/NT/Me/2k/XP;
- Sistemas Operacionais Windows Server;
- Visual Studio – C Sharp (nível básico);
- Flash MX;
- Mysql;
- JCreator –Java básico , Visual Basic;
- CorelDraw, Gimp;
- Redes;
- Cabeamento CAT5 e CAT6 par-trançado categoria T568A/T568B
 - Atribuições básicas (referentes ao Sistema de Gerenciamento de Pedidos da Prefeitura):
- Levantamento de requisitos e delimitação de escopo;
- Análise e levantamento de rotinas;
- Desenvolvimento do Sistema;
- Testes Integrados;
- Readequações necessárias no Sistema da Prefeitura e da Central.

9. PLANO DE TRABALHO

9.1. O atendimento Municipal deverá ser efetuado conforme exposto abaixo:

a) Atendimento Pessoal – Atendimento presencial aos cidadãos do município, sob responsabilidade da Prefeitura, a ser realizado pela Praça de Atendimento Municipal, tem o objetivo de integrar, padronizar e aperfeiçoar o relacionamento com o contribuinte/cidadão.

b) Tele atendimento via Call Center – promover a ligação entre o munícipe e a Prefeitura, especificamente por meio de tele atendimento (*call center*), fornecendo informações de interesse público acerca da dívida ativa municipal, gerando protocolos administrativos eletrônicos em software próprio da estrutura de tele atendimento, que posteriormente permitirão ao agente público efetuar a cobrança da dívida ativa propriamente dita, negociando, celebrando acordos e parcelamentos, emitindo guias para pagamento, dando quitação, dentre outras atividades inerentes.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

c) A CONTRATADA encaminhará todas as questões aos setores competentes para prestar a informação e retornará ao município a resposta.

9.2. Para implantação do plano de trabalho deverão ser observados aspectos técnicos, operacionais, jurídicos e tributários; ações de divulgação e operacionalização, cronograma de implantação e estrutura requerida de acordo com o fluxo de trabalho estipulado, visando estabelecer uma integração entre as atividades realizadas pela prefeitura e as ações que serão implementadas;

9.3. Por isso, deverão os interessados, realizarem previamente visita técnica à Prefeitura com o objetivo de tomar conhecimento e proceder ao levantamento das informações necessárias a fim de formular proposta que atenda todos os requisitos necessários para implantação dos serviços;

9.4. A CONTRATADA não poderá efetuar o recebimento de valores oriundos da cobrança, a título de comissão, ônus de cobrança ou de qualquer natureza, sob pena de rescisão do contrato, unilateralmente, independente de notificação e das demais responsabilidades legais. Os recebimentos dos valores pendentes serão feitos exclusivamente na rede bancária e agente autorizados pelo município;

9.5. A CONTRATADA deverá fornecer pessoal com qualificação técnica para execução das atividades previstas no objeto contratual em qualidade adequada e suficiente para atender as exigências da prestação dos serviços;

9.6. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo bom comportamento de seu pessoal, podendo ser exigido o afastamento imediato de qualquer empregado da CONTRATADA, envolvidos nas ações de cobrança, cuja permanência seja considerada prejudicial às atividades;

9.7. Gestão de atendimento – a CONTRATADA deverá disponibilizar à Prefeitura os recursos e informações relativas às atividades de tele atendimento receptivo e ativo executadas, de acordo com a periodicidade a ser estabelecida, conforme segue:

a) Encaminhamento à prefeitura das solicitações, reclamações, sugestões, críticas e elogios recebidos da população, conforme matriz de responsabilidade a ser previamente elaborada e aprovada;

b) Atualização continua da base de conhecimento contendo os scripts informatizados de tele atendimento receptivo e ativo, para orientar e padronizar as respostas e procedimentos de fornecimento de informações e orientações, baseados nas normas, procedimentos e rotinas da prefeitura;

c) Elaboração e encaminhamento periódico de relatórios estatísticos de natureza estratégica e gerencial para os responsáveis da prefeitura a partir da base de dados de tele atendimento receptivo e ativo;

d) Análise quantitativa e qualitativa dos dados gerenciais de atendimento e relacionamento com os cidadãos, provendo a prefeitura de subsídios que possam redirecionar e desenvolver novas estratégias e ações para a recuperação da dívida ativa.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

9.8. A Prefeitura poderá solicitar serviços complementares tais como: serviços de informação, registro de ocorrências, pesquisa ou controle de qualidade, que deverão ser definidos através de scripts específicos, podendo em casos extraordinários ser prestados nos finais de semana ou feriados;

10. CONDIÇÕES GERAIS

10.1. Os horários de início, término e intervalo das jornadas constarão obrigatoriamente das ordens de serviços, podendo ser alterados, de acordo com a necessidade da prefeitura, desde que respeitados os limites estabelecidos.

10.2. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes, compostos apenas de camisa tipo polo, com a logomarca da administração, EPI's – equipamento de proteção individual se for o caso, e os insumos necessários à execução dos serviços.

10.3. É oferecido pela CONTRATANTE, treinamento específico para os prestadores de serviços empenhados em funções que exijam uso de sistemas informatizados próprios da Prefeitura.

10.4. A CONTRATADA se obriga a substituir qualquer profissional que não estiver executando os serviços da forma adequada, a critério da prefeitura, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da comunicação formal devidamente justificada, por outro com qualificação adequada, promovendo o repasse de conhecimento, necessário à continuidade e qualidade dos serviços.

10.5. Os serviços descritos neste anexo serão prestados em local a ser definido pela CONTRATADA, adequados, servido por transporte público regular, respeitando sempre o perímetro urbano do município CONTRATANTE;

10.6. PRAZOS

10.6.1. Os serviços deverão ser prestados pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado a critério da CONTRATANTE nos termos da lei;

10.6.2. Será exigida a garantia contratual, nos termos da lei, durante toda a vigência do contrato.

10.6.3. O prazo de implantação não poderá ser superior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da ordem serviço expedidos pela Prefeitura.

10.6.4. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo de 10 (dez) dias, contando a partir da assinatura do contrato, o layout das instalações para aprovação da CONTRATANTE e providencias a seus cargos relacionados à estrutura.

10.6.5. A expedição da ordem de serviço ocorrerá após as providencias mencionadas no subitem anterior.

10.6.6. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto a manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos; não podendo, sob qualquer pretexto divulgar reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independente da classificação de sigilo conferida pela prefeitura a tais documentos.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. n° 3.473/2017

Folha _____

11. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. São obrigações da CONTRATADA:

11.1.1. Executar o objeto deste Contrato, cumprindo e observando critérios de qualidade técnica, prazos e custos previstos na Proposta seguindo ainda todas as orientações da CONTRATANTE no ato da assinatura deste instrumento;

11.1.2. Responder, civil ou criminalmente, por todos os danos, perdas ou prejuízos que, por dolo ou culpa, no cumprimento deste contrato, venha direta ou indiretamente, provocar ou causar, por si ou por seus empregados, à CONTRATANTE ou à terceiros;

11.1.3. Arcar com todos os encargos e obrigações de natureza previdenciária, trabalhista, acidentária, tributária, administrativa e civil decorrente da execução do objeto deste contrato, dos funcionários por ela Contratados;

11.1.4. Cumprir suas obrigações satisfatoriamente e em consonância com as regras e prazos definidos neste instrumento. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obrigam a atender pronta e irrestritamente.

11.1.5. Disponibilizar equipe técnica devidamente qualificada e com o treinamento necessário para prestar os serviços objeto do contrato;

11.1.6. Arcar com os custos de sua equipe técnica, inclusive os relativos a salários, honorários, encargos sociais, diárias, passagens e hospedagens;

11.1.7. Arcar com todos os custos de pessoal, gerencial e operacional a serem alocados para a execução dos serviços da central;

11.1.8. Proceder à análise e atualização do cadastro de contribuintes inadimplentes através de sistema informatizado que possibilite a busca, localização de endereço e telefone atual do contribuinte;

11.1.9. Garantir por meio de software personalizado o acompanhamento dia a dia do andamento dos acordos efetivados por cada munícipe;

11.1.10. Elaborar estratégia para a geração de arquivo para emissão e impressão de correspondências de cobrança;

11.1.11. Atender as solicitações da prefeitura, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos;

11.1.12. Assumir qualquer risco ou custo por afastamento, remanejamento ou desligamento de seus profissionais, sem ônus para os acordos firmados com a prefeitura, garantindo a continuidade dos serviços contratos, mantendo a qualidade e os prazos acordados;

11.1.13. Suprir, imediatamente, toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda os requisitos técnicos exigidos;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

11.1.14. Garantir os serviços prestados, cabendo-lhe toda a manutenção corretiva decorrente de erros ou falhas por ela cometidos durante o desenvolvimento dos trabalhos contratados, sem ônus à prefeitura;

11.1.15. Participar com representante credenciado das reuniões e atividades de planejamento, acompanhamento e avaliação convocados pela prefeitura;

11.1.16. Fica a cargo da empresa CONTRATADA encontrar meios de contato para os cadastros entregues para composição da campanha;

12. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Fornecer a CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, e documentos, que conste do cadastro municipal para a execução dos serviços pela CONTRATADA, como está neste termo de referencia;

12.2. A CONTRATANTE deverá disponibilizar o local e adequar as instalações que serão usadas contemplando a infraestrutura necessária com pontos de rede e telefonia necessárias e ainda, fazer toda a adequação necessária da rede elétrica para o perfeito funcionamento de todos os equipamentos que serão utilizados;

12.3. Indicar um responsável pela gestão do contrato para acompanhamento da execução contratual;

12.4. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço;

12.5. Efetuar o pagamento de acordo com o estipulado neste Termo de Referência e no contrato;

12.6. Receber, conferir e atestar, através do gestor do contrato, as faturas/notas fiscais de cobrança emitidas pela CONTRATADA, encaminhando-as depois destas formalidades ao departamento responsável para fins de processamento e pagamento;

12.7. Rejeitar no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com o avençado, como faculta a lei nº 8.666/93 e demais normas legais aplicáveis aos direitos e obrigações decorrentes deste instrumento;

12.8. Aplicar as penalidades legais e contratuais cabíveis com o fulcro na lei nº 10.520/2002 na lei nº 8.666/93 e normas do edital e seus anexos;

12.9. Fiscalizar a execução do objeto do contrato podendo, em decorrência, notificar fundamentalmente, à CONTRATADA, providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma providenciará no prazo estabelecido.

12.10. Manter o sigilo absoluto sobre a tecnologia e as técnicas da contratada a que tenha acesso.

12.11. Disponibilizar local e acomodações para treinamento do pessoal da CONTRATANTE.

12.12. A Prefeitura deverá arcar com os seguintes custos:



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- a) Custos de impressão e postagem das cartas de cobrança;
- b) Custos para produção e veiculação das peças de divulgação;

13. A empresa que ofertar o menor preço deverá apresentar, juntamente com os documentos de habilitação:

13.1. Comprovação, em nome da licitante, de aptidão para atender o objeto da presente licitação, mediante apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome do profissional de nível superior com vínculo empregatício, estatutário ou societário com a licitante, ou/e em nome da empresa licitante aceito(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado por execução satisfatória de serviços com características pertinentes e compatíveis com o objeto licitado.

13.2. Os Atestados apresentados deverão ser autenticados em cartório. As autenticações poderão também ser efetuadas pelo Pregoeiro ou membro da Equipe de Apoio, nos termos do artigo 32 da Lei Federal nº 8666/93 e alterações, no ato da abertura do envelope respectivo, desde que referidas cópias se façam acompanhar dos documentos originais, sendo esses últimos devolvidos, após a autenticação requerida, ao representante legal presente.

13.3. Entende-se por pertinente e compatível os atestados que contemplem no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

a) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público ou privado, declarando que a proponente executou serviços relacionados à estratégia de cobrança de Dívida Ativa.

b) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de negócios de Dívida Ativa por meio de central de tele atendimento ativo e receptivo, compreendendo a administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos;

c) Disponibilização e manutenção de central de atendimento telefônico informatizado, ativo e receptivo, com atendimento de, no mínimo, 47.000 ligações recebidas/ano e 86.000 ligações executadas/ano, o equivalente a 50% das quantidades previstas no item 3.1.2. do Termo de Referência, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados.

13.4. O vínculo da empresa licitante com a pessoa jurídica de direito público interno ou privado poderá ser comprovado através de contrato, convênio, Termo de Parceria e Cooperação ou instrumento congênere.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

ANEXO II - DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Eu _____ (nome completo), RG nº _____, representante legal da _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____, DECLARO, sob as penas da lei, que a empresa cumpre plenamente as exigências e os requisitos de habilitação prevista no instrumento convocatório do PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017, realizado pela Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame.

Local, data.

Representante Legal (RG E CPF)

CARIMBO EMPRESA



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ E A PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES DO EDITAL.

CONTRATO Nº/2017.

VALOR: R\$

PRAZO DE GARANTIA: 12 (DOZE) MESES.

PROC. INTERNO Nº 3.473/2017

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017

DAS PARTES

Pelo presente instrumento, na melhor forma de direito, de um lado o MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ, com sede na Rua Sete de setembro nº 701, centro, inscrito no CNPJ sob nº 46.638.714/0001-20, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. Marcelo Vaqueli, brasileiro, casado, portador da Cédula de Identidade RG nº 18.044.364-1-SSP/SP e Inscrito no CPF nº 103.921.948-99, doravante simplesmente denominado CONTRATANTE, e, do outro lado a empresa, inscrita no CNPJ sob nº e Inscrição Estadual nº, estabelecida no Município de, na nº,, neste ato representada por, Sr., portador da Cédula de Identidade RG nº e inscrito no CPF sob nº, residente e domiciliado na nº,, CEP, no município de, Estado de, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, têm entre si justo e contratado o que segue:

1 - DO OBJETO CONTRATUAL

1.1. Constitui **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES DO EDITAL.**

1.2. Os seguintes documentos são considerados partes integrantes deste contrato:

- a) Edital do PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017 e seus anexos;
- b) Proposta Comercial firmada pela CONTRATADA em ___ de _____ de 2017;
- c) Ata da Sessão Pública do Pregão Presencial, realizada em ___/___/2017.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PRAZO

O presente contrato terá validade pelo prazo de 12 (doze) meses, iniciando-se a contagem do prazo para o início da execução de no máximo 05 (cinco) dias da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período até o limite permitido na legislação vigente, desde que concordem as partes.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO E REAJUSTE



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

O valor estimado do presente contrato é de R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXX), sem reajuste nos primeiros 12 (doze) meses. Na hipótese de o contrato se estender por prazo superior a 12 (doze) meses, haverá incidência de correção monetária, tendo por base o índice oficial IPCA, divulgado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

Parágrafo primeiro - Fazem parte integrante do presente contrato como se aqui transcritos o Termo de Referência às fls. XX-XX e a proposta da CONTRATADA anexada às fls. XX do Processo Administrativo:/2017.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no importe de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato nos termos do artigo 56 e §§, da Lei Federal no. 8.666/93, e normas complementares, quando da assinatura do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado à empresa CONTRATADA em até 30 (trinta) dias, após a entrega da Nota Fiscal Eletrônica atestada pelo responsável da coordenação dos serviços, sendo a mesma entregue à Secretaria de Assuntos Fazendários.

Parágrafo primeiro - Os pagamentos serão efetuados pela Tesouraria do MUNICÍPIO ou a crédito na conta corrente da CONTRATADA em instituição bancária por esta expressamente indicada.

Parágrafo segundo - Havendo atraso no pagamento haverá incidência de correção monetária, salvo se a culpa for imputada exclusivamente à CONTRATADA, através de aplicação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), calculada sobre o montante devido, a partir do trigésimo dia após a data final em que deveria ter sido feito o pagamento, até a efetiva liquidação. Na hipótese de extinção ou modificação do INPC, as partes adotarão o índice que, legalmente, vier a substituí-lo ou aquele que mais dele se aproximou nos últimos 03 (três) meses.

CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão a conta dos recursos consignados no orçamento vigente, conforme segue:

01.01.04.121.0001.2.001.449052.01.110000 001 – FICHA 7;

CLÁUSULA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, mediante solicitação, por escrito, nas mesmas condições deste contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme preceitua o art. 65, § 1º da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

A CONTRATADA se compromete a cumprir as obrigações abaixo descritas, além daquelas decorrentes direta ou indiretamente do presente contrato:

- a) Executar o objeto deste Contrato, cumprindo e observando critérios de qualidade técnica, prazos e custos previstos na Proposta seguindo ainda todas as orientações da CONTRATANTE no ato da assinatura deste instrumento;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- b) Responder, civil ou criminalmente, por todos os danos, perdas ou prejuízos que, por dolo ou culpa, no cumprimento deste contrato, venha direta ou indiretamente, provocar ou causar, por si ou por seus empregados, à CONTRATANTE ou a terceiros;
- c) Arcar com todos os encargos e obrigações de natureza previdenciária, trabalhista, acidentária, tributária, administrativa e civil decorrente da execução do objeto deste contrato, dos funcionários por ela contratados;
- d) Cumprir suas obrigações satisfatoriamente e em consonância com as regras e prazos definidos neste instrumento. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obrigam a atender pronta e irrestritamente.
- e) Disponibilizar equipe técnica devidamente qualificada e com o treinamento necessário para prestar os serviços objeto do contrato;
- f) Arcar com os custos de sua equipe técnica, inclusive os relativos a salários, honorários, encargos sociais, diárias, passagens e hospedagens;
- g) Arcar com todos os custos de pessoal, gerencial e operacional a serem alocados para a execução dos serviços da central;
- h) Proceder à análise e atualização do cadastro de contribuintes inadimplentes através de sistema informatizado que possibilite a busca, localização de endereço e telefone atual do contribuinte;
- i) Garantir por meio de software personalizado o acompanhamento dia a dia do andamento dos acordos efetivados por cada município;
- j) Elaborar estratégia para a geração de arquivo para emissão e impressão de correspondências de cobrança;
- k) Atender as solicitações da prefeitura, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos;
- l) Assumir qualquer risco ou custo por afastamento, remanejamento ou desligamento de seus profissionais, sem ônus para os acordos firmados com a prefeitura, garantindo a continuidade dos serviços contratados, mantendo a qualidade e os prazos acordados;
- m) Suprir, imediatamente, toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda os requisitos técnicos exigidos;
- n) Garantir os serviços prestados, cabendo-lhe toda a manutenção corretiva decorrente de erros ou falhas por ela cometidos durante o desenvolvimento dos trabalhos Contratados, sem ônus à prefeitura;
- o) Participar com representante credenciado das reuniões e atividades de planejamento, acompanhamento e avaliação convocados pela prefeitura;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

- p) Fica a cargo da empresa CONTRATADA encontrar meios de contato para os cadastros entregues para composição da campanha de divulgação de recuperação de créditos;

CLÁUSULA SÉTIMA DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO:

- a) Fornecer para a CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, e documentos, que conste do cadastro municipal para a execução dos serviços pela CONTRATADA como consta no Termo de Referência;
- b) Disponibilizar o local e adequar às instalações que serão usadas contemplando a infraestrutura necessária com pontos de rede e telefonia necessários e ainda, fazer toda a adequação necessária da rede elétrica para o perfeito funcionamento de todos os equipamentos que serão utilizados;
- c) Indicar um responsável pela gestão do contrato para acompanhamento da execução contratual;
- d) Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço;
- e) Efetuar o pagamento de acordo com o estipulado no Termo de Referência e no contrato;
- f) Receber, conferir e atestar, através do gestor do contrato, as faturas/notas fiscais de cobrança emitidas pela CONTRATADA, encaminhando-as depois destas formalidades ao departamento responsável para fins de processamento e pagamento;
- g) Rejeitar no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com o avençado, como faculta a lei nº 8.666/93 e demais normas legais aplicáveis aos direitos e obrigações decorrentes deste instrumento;
- h) Aplicar as penalidades legais e contratuais cabíveis com o fulcro na lei nº 10.520/2002 na lei nº 8.666/93 e normas do edital e seus anexos;
- i) Fiscalizar a execução do objeto do contrato podendo, em decorrência, notificar fundamentalmente, à CONTRATADA, providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma providenciará no prazo estabelecido.
- j) Manter o sigilo absoluto sobre a tecnologia e as técnicas da contratada a que tenha acesso.
- k) Disponibilizar local e acomodações para treinamento do pessoal da CONTRATANTE;
- l) O MUNICÍPIO deverá arcar com os seguintes custos:
- Custos de impressão e postagem das cartas de cobrança;
 - Custos para produção e veiculação das peças de divulgação;

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas consignadas nos artigos 86, 87 e 88, da lei nº 8.666/93, sem prejuízo das cominações previstas em seus artigos 89 a 99.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

Parágrafo Primeiro - Pela inexecução total do presente contrato, o MUNICÍPIO poderá aplicar multa pecuniária à CONTRATADA, conforme previsto no inciso II do artigo 87 da Lei no. 8.666/93, que será equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total da Autorização de Fornecimento e que será descontada por ocasião do pagamento do valor total do pedido.

Parágrafo Segundo - Pela inexecução parcial do presente contrato, o MUNICÍPIO poderá aplicar multa pecuniária à CONTRATADA, conforme previsto no inciso II do artigo 87 da Lei no. 8.666/93, que será equivalente a 10% (dez por cento) do valor total da Autorização de fornecimento e que será descontada por ocasião do pagamento do valor total do pedido.

Parágrafo Terceiro – Pelo descumprimento de qualquer cláusula contratual: 2,50% (dois e meio por cento) sobre o valor do saldo do contrato, à época da infração, o MUNICÍPIO poderá aplicar multa pecuniária à CONTRATADA, conforme previsto no inciso II do artigo 87 da Lei no. 8.666/93.

Parágrafo Quarto - As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade de perdas e danos decorrentes das infrações cometidas;

Parágrafo Quinto - Multa a que se refere este item não impede que o MUNICÍPIO rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em lei;

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO:

Os serviços ora contratado serão diretamente acompanhados e fiscalizados, em todas as suas fases, pela Secretaria de Assuntos Fazendários, que zelará pelo fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, nos termos do art. 67, da Lei Federal n. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, unilateralmente, pelo MUNICÍPIO, independente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, nos casos de descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer das suas cláusulas ou dispositivos pela CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro - Poderá o presente contrato ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o MUNICÍPIO.

Parágrafo Segundo - A inexecução total ou parcial do presente contrato ensejará a sua rescisão, nos moldes do que preveem os artigos 77 e 80 da Lei Federal no. 8.666/93, com as consequências previstas no artigo 87 do referido diploma legal.

Parágrafo Terceiro - Fica expressamente reconhecido pela CONTRATADA os direitos do MUNICÍPIO em caso de rescisão administrativa deste contrato, conforme previsto no artigo 87 da Lei Federal no. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS COMUNICAÇÕES

Toda e qualquer comunicação entre as partes, relativamente ao presente contrato, somente será considerada válida quando feita por escrito podendo ser entregue ou enviada por carta protocolada, por telegrama ou e-mail, mediante comprovação de recebimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

O MUNICÍPIO, sem prejuízo de eventuais ações diretas de seus gerentes, poderá indicar um preposto para atuar no planejamento, controle e gerenciamento de todas as operações relacionadas neste contrato, nos termos do artigo 67, da Lei Federal no. 8.666/93;

- a) Para todos os fins legais e contratuais, não há qualquer vínculo empregatício entre o MUNICÍPIO e os empregados da CONTRATADA utilizados na execução dos serviços objeto do presente contrato;
- b) A CONTRATADA declara neste ato que examinou completa e cuidadosamente todas as especificações dos serviços ora Contratado, que está perfeitamente a par de todas as possíveis dificuldades que possa encontrar na execução dos serviços, e que assume toda a responsabilidade pela fiel execução dos mesmos, bem como, por todos os riscos a ele associados;
- c) É expressamente vedada a subcontratação dos serviços objeto deste contrato sem a anuência expressa do MUNICÍPIO.
- d) Os direitos e obrigações oriundos do presente contrato são intransferíveis.
- e) Os casos omissos serão resolvidos pelas cláusulas e preceitos de direito público e, supletivamente pelos princípios da teoria geral dos contratos e disposições de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

É competente o Foro da Comarca de Tremembé/SP, com preferência sobre qualquer outro, por mais privilegiado, para dirimir as ações originárias deste contrato, em entendimento ao disposto no artigo 55, § 2º, da Lei Federal nº. 8.666/93.

E assim, por estarem justas e Contratadas, firmam as partes o presente instrumento em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, juntamente com 02 (duas) testemunhas, que também subscrevem.

Testemunhas:

1. _____

2. _____

Tremembé/SP, ...de de 2017.

MARCELO VAQUELI

PREFEITO MUNICIPAL

CONTRATANTE

CONTRATADA



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE ou COOPERATIVA

DECLARO, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa _____(denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº _____ é (microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa), nos termos do enquadramento previsto na **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e do art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007**, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017, realizado pela Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé.

Local, data.

Representante Legal (RG E CPF)
CARIMBO EMPRESA



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO

Eu _____(nome completo), representante legal da empresa _____(denominação da pessoa jurídica), interessada em participar do PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017, da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Tremembé, declaro, sob as penas da lei, que a _____(denominação da pessoa jurídica) encontra-se em situação regular perante o Ministério do Trabalho e não possui, em seu quadro de pessoal, empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal.

Local, data.

Representante Legal (RG E CPF)
CARIMBO EMPRESA



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

DECLARAÇÃO

DECLARO, para os devidos fins, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para habilitação no presente certame, ciente da responsabilidade de declarar ocorrências posteriores, na forma do art. 32, § 2º da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

Cidade, ____ de _____ de 2017.

ASSINATURA E CARIMBO



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

ANEXO VII

DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI ENTRE OS PROPRIETÁRIOS SERVIDOR OU DIRIGENTE

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

DECLARAÇÃO

DECLARA, para os devidos fins que não possui entre seus proprietários, servidor ou dirigente ou entidade contratante responsável pela licitação no âmbito da Administração Pública Municipal de Tremembé.

Cidade, ____ de _____ de 2017.

ASSINATURA E CARIMBO



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

ANEXO VIII - PROPOSTA COMERCIAL

DADOS DA EMPRESA LICITANTE:

Nome da Proponente: _____
Razão social: _____ CNPJ nº: _____
Banco: _____ Agência nº: _____ Conta nº: _____
Endereço completo: _____
Telefone: _____ Fax: _____
E-mail institucional: _____
E-mail pessoal: _____

item	Referência	Qtd	Unid.	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual
1	Item 3.1.1. do Termo de Referência	12	Meses	Disponibilização dos sistemas, conforme os requisitos descritos no item SOFTWARE deste Termo de Referência;	R\$	R\$
2	Item 3.1.3. do Termo de Referência	12	Meses	Serviços técnicos especializados de operação e gestão continuada, conforme descrito no item SUPORTE OPERACIONAL deste Termo de Referência;	R\$	R\$
3	Item 3.1.4. do Termo de Referência	03	Meses	Disponibilização de toda infraestrutura necessária para operacionalização deste objeto, conforme descrito no item RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS deste Termo de Referência;	R\$	R\$
4	Item 3.1.5. do Termo de Referência	05	Meses	Implantação da solução para operacionalização do objeto desta licitação, conforme descrito no item PLANO DE TRABALHO deste Termo de Referência;	R\$	R\$

Preço Global:	R\$
Preço mensal:	R\$

Validade da proposta (não inferior a 60 dias): _____

Prazo de entrega: Conforme Edital e Termo de Referência.

DECLARAÇÕES:

1 - Declaro que os preços cotados não sofrerão qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, e já estão incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de encargos, impostos, taxas, tributos, frete e



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

demais despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto do Pregão Presencial 88/2017;

2 - Declaro que aceito todas as exigências do **Edital** e de seus Anexos.

Local, data.

Representante Legal (RG E CPF)
CARIMBO EMPRESA



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

ANEXO IX - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

CONTRATADA:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES DO EDITAL.

ADVOGADO(S): MARCO ANTONIO QUEIROZ MOREIRA
MEIRE XAVIER SIMÃO

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

LOCAL E DATA: _____

CONTRATANTE

NOME E CARGO: _____

E-MAIL INSTITUCIONAL: _____

E-MAIL PESSOAL: _____

ASSINATURA: _____

CONTRATADA

NOME E CARGO: _____

E-MAIL INSTITUCIONAL: _____

E-MAIL PESSOAL: _____

ASSINATURA: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ
(Lei Estadual n.º 8.506 de 27 de dezembro de 1993)
"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"
(Lei Municipal nº 3.452/2009)

Proc. nº 3.473/2017

Folha _____

ANEXO X

ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

PREGÃO PRESENCIAL Nº 88/2017
PROCESSO INTERNO Nº 3.473/2017

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS, CONTEMPLANDO O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO, INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM CONFORMIDADE COM AS SOLICITAÇÕES DOS AGENTES PÚBLICOS RESPONSÁVEIS PELAS RECEITAS PRÓPRIAS MUNICIPAIS.

EMPRESA:
ENDEREÇO:
CNPJ:
TEL.:
REPRESENTANTE:
CARGO:
RG:
CPF:

Declaramos para todos os fins de direito que a empresa acima identificada, na pessoa de seu representante credenciado, realizou visita técnica ao órgão administrativo para o qual serão prestados os serviços objeto deste certame licitatório, visitando e tomando conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações previstas no devido Termo de Referência.

A vista realizada e os elementos fornecidos são suficientes para os levantamentos necessários à elaboração da proposta bem como o desenvolvimento dos serviços a serem realizados, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas pela empresa em favor de eventuais pretensões de acréscimos de serviços. Não serão aceitas reclamações posteriores sob alegação de aumento de serviços ou serviços e materiais não relacionados no Termo de Referência.

....., (dia/mês/ano)

(nome, cpf e assinatura do representante legal)