



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
NÚCLEO DE LICITAÇÕES

**EDITAL Nº 1260496/2023**

Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2023.

Processo nº E-20/001.012117/2022

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 022/23**

<b>Contratante</b>	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ) - UASG 927919
<b>Objeto</b>	<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>
<b>Valor total da contratação</b>	Orçamento Sigiloso
<b>Data da Sessão Pública</b>	02/10/2023 - 11:00H
<b>Critério de julgamento</b>	<b>MENOR PREÇO GLOBAL</b>
<b>Modo de disputa</b>	Aberto
<b>Preferência ME/EPP/equiparadas</b>	Sim
<b>Portal</b>	<a href="http://www.compras.gov.br">www.compras.gov.br</a>

**SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETO
3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
4. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
6. ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
8. FASE DE HABILITAÇÃO
9. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
10. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.
13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
14. RECURSOS
15. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
16. DISPOSIÇÕES GERAIS

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 022/23**

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), inscrita no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, com sede na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, torna público que, devidamente autorizada pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, **DR. MARCELO LEÃO ALVES**, na forma do disposto no processo administrativo nº **E-20/001.012117/2022**, será realizada licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pelas Lei Federais nº 14.133, DE 1º de abril de 2021, pela Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelo Decreto Estadual nº 3.149, de 28 de abril de 1980, pela Resolução DPGERJ Nº 1202 de 18 de Janeiro de 2023, Resolução DPGERJ nº 1183/2022, disposições legais aplicáveis e pelo disposto no presente edital.

1.2. A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br), no dia e hora indicados no início deste Edital, e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

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

1.4. O Edital se encontra disponível no endereço eletrônico [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br) e no portal da transparência da DPRJ ( [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)).

**2. OBJETO**

2.1. O objeto deste pregão é a **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário interno e externo, para atender a demanda da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, compreendendo serviço de atendimento receptivo e ativo e o fornecimento de aparelho headset por operador e a manutenção do aparelho durante o prazo de vigência contratual**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2.2. A descrição detalhada do objeto encontra-se no Anexo I - Termo de Referência.

2.3. O local e condições de recebimento do objeto licitado são previstos no Anexo I - Termo de Referência.

2.4. Na forma do Art. 6º, Inc. XXXVIII, combinado com o Inc. XLI da Lei Federal nº 14.133/21, o critério de julgamento escolhido para a contratação é o de "menor preço global", sendo o critério de aceitabilidade da proposta o preço máximo estimado por item.

### 3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br)), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. A participação neste certame **NÃO** é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.7.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

3.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

3.8. O impedimento de que trata o item 3.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.2 e 3.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.11. O disposto nos itens 3.7.2 e 3.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.13. A vedação de que trata o item 3.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### 4. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta de preços conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.8.1 deste Edital.

- 4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição, preenchendo o Anexo III deste Edital;
- 4.4.3. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133/2021, preenchendo o Anexo V deste Edital.
- 4.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, caso exista, a marcação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;
- 4.6.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a marcação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.
- 4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 4.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço;
- 4.12.2. apresentação de proposta com preço distinto para o mesmo item;
- 4.12.3. apresentação de proposta com quantitativo inferior ao total licitado e
- 4.12.4. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **5. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

- 5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 5.1.1. Valor global;
- 5.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;
- 5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.6.1. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar nº 123/2006.
- 5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.9.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 5.9.

5.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **6. ABERTURA DA SESSÃO, FORMULAÇÃO DE LANCES E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

### **6.1. ABERTURA DA SESSÃO E FORMULAÇÃO DE LANCES**

6.1.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.1.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.1.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

6.1.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.1.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

6.1.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.1.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.1.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.1.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor global.

6.1.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.1.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.1.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um centavo).

6.1.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.1.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.1.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.1.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.1.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.1.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.1.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

### **6.2. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

6.2.1. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.2.2. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.2.3. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.2.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.2.5. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.2.6. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.2.7. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.2.7.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.2.7.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.2.7.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.2.7.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.2.8. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.2.8.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.2.8.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.2.8.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

6.2.8.4. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 4 (quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.2.8.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.2.9. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. Uma vez recebidos os documentos, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

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

7.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.1.2. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

7.1.2.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.1.2.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.1.2.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.2. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.

7.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:

a) contiver vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.6. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.6.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.6.2. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.8. Durante a fase de lances será informado o valor global estimado pela administração, a fim de que todos os licitantes possam apresentar propostas dentro do valor estimado. Após a fase de lances, será informado, ainda, pelo pregoeiro o valor unitário máximo admitido para cada item, com vistas à adequação dos valores ofertados pelo licitante classificado em primeiro lugar, sob pena de inabilitação caso algum exceda o máximo admitido.

7.9. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.10. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.11. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.12. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração.

7.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.13.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13.3. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.15. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.16. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.17. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.18. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

## **8. FASE DE HABILITAÇÃO**

8.1. Os documentos de habilitação são os indicados no item 9, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

8.3. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, conforme Anexo IV deste Edital

8.4. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

8.4.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

8.5. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

8.5.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

8.6. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.6.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de vinte e quatro horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.6.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.7. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.7.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante melhor classificado.

8.7.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.8. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/2021, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.9. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.10. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.6.1.

8.11. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.12. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

8.13. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## **9. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

9.1. Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou diretores;

b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;

c) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, com todas as alterações ou consolidações respectivas;

d) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedade simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

e) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos arts. 1.039 a 1.092 da Lei Federal nº 10.406/02, deverá mencionar, no Contrato Social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;

g) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o Estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

## **9.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA**

9.3. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, contendo a identificação completa da pessoa jurídica, que comprove(m) aptidão na prestação de serviço para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação.

9.4. Além dos documentos solicitados usualmente, as licitantes deverão apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, contendo a identificação completa da pessoa jurídica, que comprove(m) aptidão na prestação de serviço para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto do Termo de Referência, e efetivo equivalente a no mínimo 50% do número total de postos de serviço estipulado no Termo de Referência, conforme art. 67, § 2º da Lei 14.133/2021.

9.5. O(s) atestado(s) deve(m) referir-se a contratos já completamente executados pela licitante. Em caso de prorrogação contratual, tal circunstância deverá constar expressamente do(s) atestado(s), indicando o prazo inicialmente pactuado e atestando o pleno e satisfatório adimplemento pela licitante.

9.6. Poderá ser apresentado mais de um atestado de capacidade técnica, desde que seu somatório reste demonstrado o fornecimento de ao menos 50% do objeto do Termo de Referência, da forma acima descrita.

#### 9.7. **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

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

- a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

c.1) Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d", do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.1.1) O licitante poderá, em substituição à certidão mencionada na alínea "c.1", apresentar as seguintes certidões conjuntamente, desde que tenham sido expedidas até o dia 2 de novembro de 2014 e estejam dentro do prazo de validade nelas indicados: Certidão Negativa de Débito ou a Certidão Positiva com efeito negativo referente à Contribuição Previdenciária e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);

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

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

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

d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

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

f) declaração de que não possui em seu quadro funcional nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, consoante art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, na forma do Anexo III deste Edital

g) Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme disciplina o art. 63 §1º da Lei nº 14.133/21.

h) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, conforme Anexo IV deste Edital, relativo ao atendimento à lei 7.258/2016.

9.7.2. Na hipótese de cuidar-se de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura da Ata de Registro de Preço, caso se sagre vencedora na licitação.

9.7.2.1. Caso a documentação apresentada pela Microempresa ou pela Empresa de Pequeno Porte contenha alguma restrição, lhe será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da declaração do vencedor do certame (no momento imediatamente posterior à fase de habilitação), para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas que tenham efeito negativo.

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

9.7.2.3. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

#### 9.8. **DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06**

9.8.1. Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14/12/06, em especial quanto ao seu artigo 3º, na forma do Anexo V - Declaração para Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, empresário individual e cooperativas enquadradas no art. 34, da lei nº 11.488, de 2007.

#### 9.9. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

9.9.1. Para fins de comprovação de qualificação econômico-financeira, o licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar os seguintes documentos:

a) certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores ou Tribunal da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, e em casos onde a certidão não seja emitida por meio físico ou eletrônico pelo próprio Tribunal da Comarca sede da empresa, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

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

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

9.9.7. O licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

9.9.9. O Balanço Patrimonial deverá apresentar Índice de Liquidez Geral e Índice de Liquidez Corrente igual ou maior do que 1 e Índice de Endividamento menor do que 1.

\*ILG = ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO > OU = 1

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

\*ILC = ATIVO CIRCULANTE > OU = 1

PASSIVO CIRCULANTE

\*IE = PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO = OU < 1

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

9.9.11. Os índices contábeis serão calculados pelo licitante e confirmados pelo responsável da contabilidade da DPRJ mediante assinatura e a indicação de seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

9.9.13. Na hipótese de a licitante apresentar resultado menor que 1 (um) para os índices de liquidez ou de apresentar resultado superior a 1 (um) para os índices de endividamento o licitante poderá comprovar ter patrimônio líquido positivo correspondente a 10% (dez por cento) do valor efetivo da contratação.

9.10. As certidões valerão nos prazos que lhes são próprios; inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 180 (cento e oitenta) dias, contados de sua expedição.

9.12. Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo Subdefensor Público Geral de Gestão nas hipóteses de inexistência de recursos e de existência de recursos.

9.14. Se o licitante desatender às exigências previstas neste item, o pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

## 10. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa o proponente/contratado que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

10.1.1. dar causa à inexecução parcial da Ata/contrato;

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

10.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

10.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

10.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

10.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

10.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

10.1.9. fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

10.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

10.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os proponentes, em qualquer momento, mesmo após o encerramento da fase de lances.

10.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

10.1.12. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

10.2. O proponente/contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 10.1.1 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 0,5% a 30% (meio a trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta, por qualquer das infrações dos subitens 10.1.1 a 10.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 10.1.2 a 10.1.7 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 10.1.8 a 10.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

10.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

10.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

10.5. A aplicação das sanções previstas neste Edital, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

10.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

10.7. A apuração e o julgamento das infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão rito normal, na forma da Resolução DPGERJ N° 1202 de 18 de Janeiro de 2023.

10.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao proponente/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

10.9. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no edital, bem como, no Anexo F do Termo de Referência (anexo I).

## 11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação desta Lei ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

11.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: dos endereços eletrônicos [nulic@defensoria.rj.def.br](mailto:nulic@defensoria.rj.def.br), [cl@defensoria.rj.def.br](mailto:cl@defensoria.rj.def.br), até o final do último dia do prazo referido.

11.3.1. Tanto as respostas às impugnações quanto os pedidos de esclarecimentos serão divulgados no endereço eletrônico da DPRJ, [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

## 12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Não sendo interposto recurso, o Subdefensor Público Geral de Gestão adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o Subdefensor Público Geral de Gestão adjudicará e homologará o procedimento.

12.2. Uma vez homologado o resultado da licitação pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, ao licitante vencedor, serão iniciados os procedimentos para assinatura do contrato.

12.3. Em cumprimento ao previsto do art. 12, inciso II, da Resolução nº 914 de 28/12/2017 da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o adjudicatário, assim como os licitantes que reduziram seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado, para a formação do Cadastro de Reserva se comprometem a proceder o imediato cadastro como usuário externo no sistema SEI! por meio do link "[https://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)", clicando em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado", lendo atentamente o texto inicial apresentado e preenchendo o formulário em seguida. (dados solicitados)

12.3.1. Em seguida, os interessados deverão:

12.3.2. Baixar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade ([https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagempdpe/public/arquivos/Termo\\_de\\_Declara%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Concord%C3%A3ncia\\_e\\_Veracidade.pdf](https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagempdpe/public/arquivos/Termo_de_Declara%C3%A7%C3%A3o_de_Concord%C3%A3ncia_e_Veracidade.pdf));

12.3.3. Preencher e assinar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade;

12.4. O adjudicatário e os licitantes que reduziram seus preços ao valor da proposta melhor classificada deverão optar entre encaminhar a documentação por via:

12.4.1. **Postal**, para o endereço: Av. Marechal Câmara, 314 - Centro, Rio de Janeiro – RJ - CEP 20020-080), com os seguintes documentos:

- a) Original do Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado;
- b) Cópia autenticada em cartório do documento de identificação civil no qual conste CPF.

12.4.2. **Eletrônica**, para o endereço eletrônico: [codoc@defensoria.rj.def.br](mailto:codoc@defensoria.rj.def.br), com cópia para [nucont@defensoria.rj.def.br](mailto:nucont@defensoria.rj.def.br), com o seguinte documento:

- a) Termo de Declaração de Concordância e Veracidade original (digital) preenchido e assinado eletronicamente pelo próprio usuário externo, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2011 ou norma que venha a substituí-la. Neste caso, fica dispensada a apresentação do documento de identidade, uma vez que a autenticidade da assinatura será verificada pela validação da cadeia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

12.4.3. Na hipótese do item 13.9.2 - quando o documento for enviado por meio eletrônico (sem assinatura com certificado digital) -, a Coordenação de Gestão Documental estará autorizada a validar o cadastro do usuário externo desde que conste em processo eletrônico do SEI da DPRJ a seguinte documentação:

- a) Termo de declaração de concordância e veracidade original preenchido;
- b) Cópia de identidade;
- c) Documento no Sei assinado por usuário servidor ou defensor público da DPRJ, indicando que os documentos apresentados pelo usuário conferem com o original.

12.4.4. Para os membros de Entidades Públicas Federal, Estadual ou Municipal, a autenticidade do documento de identidade poderá ser suprimida mediante a apresentação da cópia de Ato de investidura do agente público na administração.

12.5. Verificar se os dados preenchidos estão corretos, confirmar e aguardar o recebimento do e-mail de confirmação;

12.5.1. Enviar o termo assinado junto com a cópia da identidade encaminhados de forma digital (digitalizado) para o e-mail [codoc@defensoria.rj.def.br](mailto:codoc@defensoria.rj.def.br) com cópia para [nucont@defensoria.rj.def.br](mailto:nucont@defensoria.rj.def.br).

12.6. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA manter o cadastro acima mencionado atualizado, devendo informar por escrito, quaisquer alterações do endereço de e-mail cadastrado para fins de recebimento de notificações.

12.7. As notificações às licitantes e adjudicatárias serão efetuadas no endereço de e-mail cadastrado no Compras.Gov; inclusive as decorrentes de procedimentos destinados a apurar a responsabilidade destes nos termos dos art. 90 §5º da Lei nº 14.133/2021, visando à aplicação de penalidade administrativa.

## 13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. O pagamento será à vista e de acordo com a quantidade demandada, no prazo de até 30 dias corridos a contar da atestação da fatura referente ao fornecimento, desde que seja apresentada com todos os documentos pertinentes à sua instrução e comprovação do cumprimento da obrigação.

13.2. Os pagamentos serão efetuados, preferencialmente, por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA NO BRADESCO (instituição financeira contratada pela DPRJ), cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário na proposta detalhe.

13.3. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelos agentes competentes.

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

13.5. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao FORNECEDOR, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo

inferior ao estabelecido neste Edital serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die.

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

13.7. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

13.8. A DPRJ não pagará juros de mora por atraso de pagamento de nota fiscal, quando houver ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas das condições de entrega do produto.

13.9. Do montante devido a CONTRATADA, poderão ser deduzidos os valores correspondentes a multas ou indenizações impostas pela Administração.

#### 14. RECURSOS

14.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

14.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

14.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

14.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

14.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

14.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

14.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

14.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

14.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

14.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br).

#### 15. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos necessários para as contratações correrão por conta:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.122.0002.2016

NATUREZA DA DESPESA: 339037

FONTE: 1.753.232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

#### 16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. 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 anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico da DPRJ, [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br).

16.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I	Termo de Referência
Anexo A (TR)	Planilha Formação de Preços Unitários - Telefonista
Anexo B (TR)	Planilha Formação de Preços Unitários - Supervisor
Anexo C (TR)	Planilha de Estimativa de Custos com Uniformes
Anexo D (TR)	Planilha de Estimativa de Custos com Headset

Anexo E (TR)	Memória de Cálculo
Anexo F (TR)	Acordo de Níveis de Serviço / Sanções
Anexo F1 (TR)	Descrição de Indicadores
Anexo G (TR)	Formulário de Fiscalização
Anexo H (TR)	Estudo Técnico Preliminar - ETP
Anexo I (TR)	Documento de Oficialização da Demanda - DOD
Anexo J (TR)	Análise de Riscos
ANEXO II	Proposta Detalhe
ANEXO III	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal
ANEXO IV	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto na Lei 7.258/2016
ANEXO V	Modelo de Declaração de Enquadramento da Empresa Licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
ANEXO VI	Declaração de Elaboração Independente de Proposta
ANEXO VII	Declaração de Inexistência de Penalidade
ANEXO VIII	Minuta Contratual
ANEXO I (DO CONTRATO)	Termo de Compromisso à Proteção de Dados Pessoais



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO LEÃO ALVES, Subdefensor Público Geral de Gestão**, em 06/09/2023, às 11:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1260496** e o código CRC **0419F35A**.

## ANEXOS AO EDITAL

### ANEXO I

#### TERMO DE REFERÊNCIA

**O TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS ENCONTRAM-SE AO FINAL DESTA EDITAL**

### ANEXO II

#### PROPOSTA DETALHE

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE			ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº 022/23, A Realizar-se: 02/10/2023, às 11:00H Processo nº E-20/001.012117/2022					
A firma ao lado mencionada propõe fornecer à <b>DPRJ</b> , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL.			CARIMBO DA FIRMA					
ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE (CATMAT)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
					UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL

01	20605	<p>Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário interno e externo, para atender a demanda da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, compreendendo serviço de atendimento receptivo e ativo e o fornecimento de aparelho headset por operador e a manutenção do aparelho durante o prazo de vigência contratual.</p> <p>Será contratada a capacidade 18 (dezoito) telefonistas e 1 (um) supervisor/a, conforme distribuição abaixo:</p>	Serviço	1																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>LOCAL</th> <th>TOTAL DE POSTOS TELEFONISTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menezes Cortes</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>NUDEDH</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Ouvidoria</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>Sede - Mesa Central</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Capital</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>18</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>LOCAL</th> <th>TOTAL DE POSTOS SUPERVISÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ouvidoria</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>01</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b></p>							LOCAL	TOTAL DE POSTOS TELEFONISTAS	Menezes Cortes	04	NUDEDH	01	Ouvidoria	08	Sede - Mesa Central	02	Capital	03
LOCAL	TOTAL DE POSTOS TELEFONISTAS																			
Menezes Cortes	04																			
NUDEDH	01																			
Ouvidoria	08																			
Sede - Mesa Central	02																			
Capital	03																			
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>																			
LOCAL	TOTAL DE POSTOS SUPERVISÃO																			
Ouvidoria	01																			
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>																			
<p>Observações</p> <p>1ª A PROPOSTA DETALHE deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras;</li> <li>- conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais.</li> </ul> <p>2ª – O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos.</p> <p>3ª – A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente.</p> <p>4ª – Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.</p>			<p>Prazo de entrega: De acordo com o Termo de Referência</p> <p>Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis.</p> <p>Local de entrega/execução: conforme o Termo de Referência.</p> <p>Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente.</p> <p>Em ____/____/____.</p> <p style="text-align: center;">FIRMA PROPONENTE</p>																	
DATA / /			FIRMA PROPONENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL																	

<b>SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE</b>			ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº <b>022/23</b> , A Realizar-se: 02/10/2023, às 11:00H Processo nº <b>E-20/001.012117/2022</b>			
A firma ao lado mencionada propõe fornecer à <b>DPRJ</b> , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL.			CARIMBO DA FIRMA			
ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO	
					UNIT.	TOTAL



## ANEXO V

### DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

.....(razão social do licitante) inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº....., DECLARA, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº 022/23, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006. Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006

..... (data)

..... (representante legal)

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa. Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretenderem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006

## ANEXO VI

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE), doravante denominado LICITANTE, para fins do disposto no Edital nº 022/23, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

b) A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou qualquer pessoa;

c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, quanto a participar ou não da referida licitação;

d) Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

e) Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO antes da abertura oficial das propostas e;

f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local, de de .

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

## ANEXO VII

### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE

Local e data

À Comissão de Pregão a/c Sr. Pregoeiro (a)

Referente ao Pregão Eletrônico DPRJ nº 022/23

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

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

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado c/ CNPJ)

## ANEXO VIII

### MINUTA

### CONTRATO Nº XXX/2023

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, COMPREENDENDO CONSULTA A BANCO DE DADOS INFORMATIZADO, BEM COMO FORNECIMENTO E REGISTRO DE INFORMAÇÕES AO USUÁRIO INTERNO E EXTERNO, PARA ATENDER A DEMANDA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, COMPREENDENDO SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO E O FORNECIMENTO DE APARELHO HEADSET POR OPERADOR E A MANUTENÇÃO DO APARELHO DURANTE O PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL, QUE CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ E A EMPRESA \_\_\_\_\_, NA FORMA ABAIXO:**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ)**, inscrita no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, com sede na Av. Marechal Câmara nº 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, devidamente autorizada pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, **DR. MARCELO LEÃO ALVES**, e a sociedade empresária situada na Rua\_, Bairro\_, Cidade\_e inscrita no CNPJ/MF sob o nº\_, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por\_, cédula de identidade nº\_, domiciliada na Rua\_, Cidade\_, resolvem celebrar a presente **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, com fundamento no processo administrativo nº **E-20/001.012117/2022**, e em observância às disposições da Lei Federal nº 14.133, DE 1º de abril de 2021, pela Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelo Decreto Estadual nº 3.149, de 28 de abril de 1980, pela Resolução DPGERJ N° 1202 de 18 de Janeiro de 2023, Resolução DPGERJ nº 1183/2022, disposições legais aplicáveis e pelo disposto no presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### **1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO (ART. 92, I E II)**

O presente contrato tem por objeto a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário interno e externo, para atender a demanda da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, compreendendo serviço de atendimento receptivo e ativo e o fornecimento de aparelho headset por operador e a manutenção do aparelho durante o prazo de vigência contratual, conforme as especificações descritas no Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação) e do instrumento convocatório.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição o Termo de Referência, o Edital da Licitação, a Proposta do contratado e eventuais anexos dos documentos supracitados.

#### **2. CLÁUSULA SEGUNDA: VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, a contar da publicação do contrato, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

**PARÁGRAFO QUINTO** – O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

#### **3. CLÁUSULA TERCEIRA: MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA: SUBCONTRATAÇÃO**

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA: DO PREÇO**

O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

**PARÁGRAFO ÚNICO** – No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **6. CLÁUSULA SEXTA: PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)**

O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes, inclusive quanto à utilização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação ou do pagamento pelo fato gerador, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

#### **7. CLÁUSULA SÉTIMA: REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS (ART. 92, V E X)**

Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do contratado.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

- a. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- b. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que

apostilada.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços. (art. 135, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021).

**PARÁGRAFO QUINTO** – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias. (art. 135, § 5º, da Lei n.º 14.133/2021).

**PARÁGRAFO SEXTO** – É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Na repactuação, o contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.(art. 135, §§ 1º e 2º, da Lei n.º 14.133/2021).

**PARÁGRAFO OITAVO** - Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

**PARÁGRAFO NONO** – A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes, novo acordo, convenção ou dissídio coletivo, e após formalização do pedido pela CONTRATADA a contar da data da assinatura do Contrato ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** – Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** – Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** – Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** – O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO** – Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao contratante ou ao contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO** – A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO** – O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços após fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados. (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, §6º).

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO** – A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO** – As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO** – O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO** – A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO** – A revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

## 8. CLÁUSULA OITAVA: OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

São obrigações do Contratante:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- c) Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- e) Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- f) Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no

Termo de Referência;

- g) Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- h) Não praticar atos de ingerência na administração do contratado, tais como (art. 48 da Lei n.º 14.133/2021):
- i) indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
- j) fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;
- k) estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;
- l) definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
- m) demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
- n) prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.
- o) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- p) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- q) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado.
- r) Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021).
- s) Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- t) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- u) Além das obrigações previstas no item 15 do Termo de Referência.

#### **9. CLÁUSULA NONA: OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)**

O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- I - O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- II - Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- III - A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- IV - Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II);
- V - Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- VI - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- VII - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- VIII - Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- IX - Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- X - Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- XI - Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- XII - Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.  
Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- XIII - Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- XIV - Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.  
Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- XV - Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- XVI - Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- XVII - Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;  
Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);
- XVIII - Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

- XIX - Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- XX - Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- XXI - Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- XXII - Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- XXIII - Garantir o acesso do contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento; Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- XXIV - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- XXV - Disponibilizar ao contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- XXVI - Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- XXVII - Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- XXVIII - Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- XXIX - Autorizar o contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- XXX - Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- XXXI - Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- XXXII - Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- XXXIII - Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o contratado relatar ao contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- XXXIV - Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- XXXV - Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- XXXVI - Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- XXXVII - Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- XXXVIII - Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art. 30, §1º, II, e do art. 31, II, todos da Lei Complementar nº 123/2006, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 do mesmo diploma legal;
- XXXIX - Para efeito de comprovação da comunicação, a contratado deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- XL - Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica necessários; Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- XLI - Nos casos em que haja um número mínimo de vinte e cinco colaboradores alocados no contrato, destinar 8% das vagas exclusivamente para mulheres vítimas de violência doméstica;
- XLII - As vagas reservadas serão destinadas prioritariamente para pretas e pardas, na proporção que essas mulheres representarem na unidade da federação da prestação do serviço segundo o último censo do IBGE.
- XLIII - Incluem-se entre as beneficiárias das vagas reservadas as mulheres trans, travestis e outras possibilidades do gênero feminino, conforme definido no art. 5º da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.
- XLIV - Sempre que houver um desligamento, a contratada deverá buscar atender ao percentual mínimo de 8% com a nova contratação.
- XLV - Se não houver mulheres elegíveis em número suficiente para preencher as vagas reservadas, a empresa poderá contratar livremente.
- XLVI - Para cálculo do percentual de vagas reservadas serão considerados todos os empregados alocados no contrato, incluindo folguistas e substitutos. O percentual de mão-de-obra de que trata este item deverá ser mantido durante toda a execução contratual, ressalvado o item XLV.
- XLVII - A contratada deve manter o sigilo da condição de violência doméstica da profissional que será alocada para a prestação do serviço.
- XLVIII - Além das obrigações previstas no item 14 do Termo de Referência.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA: OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do contrato administrativo.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Os termos, condições e obrigações pertinentes à LGPD estão dispostos no **TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, anexo 1 deste Contrato.**

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII E XIII)

Exigir-se-á do licitante contratado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da publicação do extrato do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 96 da Lei nº 14.133/2021, da ordem de 5% (um por cento) do valor do contrato, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da contratada que venham a participar da execução dos serviços contratados, a ser restituída após sua execução satisfatória.

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

**PARÁGRAFO SEXTO** – Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no parágrafo seguinte.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

**PARÁGRAFO OITAVO** – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

**PARÁGRAFO NONO** – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** – Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multa venham a ser descontados da garantia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** – Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** – A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** – A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO** – Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO** – Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO** – O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO** – O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO** – A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO** – As condições referentes à garantia contratual estão previstas também no item 21 do Termo de Referência.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- ii) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- iv) Multa, na forma do ANEXO F do Termo de Referência.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO QUARTO** - Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO QUINTO** - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO SEXTO** - Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**PARÁGRAFO OITAVO** - Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**PARÁGRAFO NONO** - Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este parágrafo ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

**PARÁGRAFO QUARTO** - O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**PARÁGRAFO QUINTO** - Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

**PARÁGRAFO SEXTO** - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

**PARÁGRAFO OITAVO** - O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

**PARÁGRAFO NONO** - A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito do contratante e à aplicação das penalidades cabíveis.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - O contratante poderá conceder prazo para que o contratado regularize suas obrigações trabalhistas ou suas

condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - Quando da extinção, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - Até que o contratado comprove o disposto no item anterior, o contratante reterá:

I - a garantia contratual - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria (art. 121, § 3º, I, e art. 139, III, b, da Lei n.º 14.133/2021); e

II - os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** - Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte do contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao contratado (art. 121, §3º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** - O contratante poderá ainda:

a) nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, "c", da Lei n.º 14.133/2021), conforme legislação que rege a matéria; e

b) nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do contratado decorrentes do contrato.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** - O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos, na dotação abaixo discriminada:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.122.0002.2016

NATUREZA DA DESPESA: 339037

FONTE: 1.753.232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

16.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, demais normas aplicáveis e princípios gerais dos contratos.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (ART. 92, §1º)

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Contrato, é assinada eletronicamente pelas partes.

### ANEXO I (DO CONTRATO Nº XX/2023)

#### TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

##### CLÁUSULA 1 – OBJETO E FINALIDADE

1.1. O presente Anexo tem por objeto a proteção dos dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados pelo Contrato principal, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas regulatórias aplicáveis, incluindo aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.2. A CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados no Contrato principal, exclusivamente em nome e sob as instruções lícitas da CONTRATANTE, com fins de:

I – Prestar os serviços contratados pela CONTRATANTE, de acordo com as especificações e limitações ali previstas, especificamente na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário interno e externo, para atender a demanda da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, compreendendo serviço de

**atendimento receptivo e ativo e o fornecimento de aparelho headset por operador e a manutenção do aparelho durante o prazo de vigência contratual**, a fim de identificar o membro da Defensoria demandante da solução, bem como capturar informações sobre a forma de estabelecer um contato e para agendar o atendimento presencial, se for o caso;

II – Atender a quaisquer outras instruções ou solicitações enviadas pela CONTRATANTE que sejam consistentes com os termos do presente Contrato;

III – Dar cumprimento as normativas aplicáveis, notadamente a Lei n.º 13.709/2018 e normas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.3. É vedada à CONTRATADA a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução do presente Contrato para finalidade distinta daquela do objeto, nos termos da Lei n.º 13.709/2018.

## **CLÁUSULA 2 – IDENTIFICAÇÃO DA BASE LEGAL, HIPÓTESE DE COMPARTILHAMENTO, DADOS PESSOAIS E FUNÇÕES**

2. Para os fins deste Contrato, consideram-se:

I – Bases legais: art. 7º, III, art. 11º, art. 14º e art. 23, caput, da Lei n.º 13.709/2018;

II – Hipótese de compartilhamento: art. 26, § 1.º, IV, da Lei n.º 13.709/2018;

III – Dados pessoais: Nome completo; RG; CPF; Endereço; e-mail; Telefone; dentre outros necessários.

IV – Controladora: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

V – Operadora: A CONTRATADA, empresa ou a pessoa jurídica que realizará o tratamento dos dados pessoais seguindo as ordens da controladora a partir da escolha dos meios técnicos razoáveis para tanto e executará o Contrato principal.

## **CLÁUSULA 3 – VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO TRATAMENTO**

3.1. O prazo de vigência deste Anexo é equivalente ao prazo de vigência do Contrato principal: 12 (doze) meses, a contar da publicação do contrato, podendo ser prorrogado na forma da Lei, mediante termo aditivo, conforme dispõe art. 107 da Lei n.º 14133/2021.

3.2. O prazo de duração do uso dos dados pessoais compartilhado por força do Contrato principal é equivalente ao prazo de vigência deste: 12 (doze) meses.

## **CLÁUSULA 4 – MEDIDAS DE PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS**

4.1. Sempre que tiver acesso ou realizar qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA compromete-se a dar cumprimento à Lei n.º 13.709/2018 e demais normas e orientações aplicáveis, especialmente aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

4.2. A CONTRATADA compromete-se a assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato seja limitado aos empregados para verificação das obrigações previstas nesta Cláusula.

4.3. A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – compartilhados em decorrência da execução presente Contrato, em consonância com o disposto na Lei n.º 13.709/2018, sendo vedado o compartilhamento das informações com outros órgãos, pessoas físicas ou jurídicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou quando admitida subcontratação.

4.4 A CONTRATADA compromete-se a armazenar os dados pessoais compartilhados por força da execução deste Contrato apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e/ou em conformidade com hipóteses legais que autorizam o tratamento.

4.5 A CONTRATADA compromete-se a assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

4.6 A CONTRATADA compromete-se a manter e, quando solicitado pela CONTRATANTE, disponibilizar registro de todas as operações de tratamento realizadas em decorrência do Contrato, de acordo com o art. 37 da Lei n.º 13.709/2018.

4.7 A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.090/2021 (<https://www.defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/11247-RESOLUCAO-DPGERJ-N-1090-DE-09-DE-ABRIL-DE-2021>), que institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em especial o disposto no artigo 6º, que trata dos deveres dos operadores de dados.

## **CLÁUSULA 5 – TRANSPARÊNCIA E DIREITOS DOS TITULARES**

5.1. Ressalvadas as informações classificadas como sigilosas, as partes comprometem-se a garantir transparência ativa sobre a realização do tratamento de dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, devendo a CONTRATANTE publicar o Contrato no seu sítio eletrônico e portal de transparência.

5.2. A CONTRATANTE comunicará a celebração do Contrato principal à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro no arts. 26, § 2.º, e 27, caput, da Lei n.º 13.709/2018.

5.3. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, os requerimentos formulados por titulares, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, serão respondidos pela CONTRATANTE, exceto em caso de autorização expressa conferida à CONTRATADA.

5.4. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, a CONTRATADA, ao receber requerimento de um titular, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, deve:

I – notificar, por escrito, a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas);

II – auxiliar, mediante requerimento da CONTRATANTE, na elaboração da resposta, prestando as informações necessárias para tanto, e na adoção das providências cabíveis.

## **CLÁUSULA 6 – PREVENÇÃO E SEGURANÇA**

6.1 Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

6.2 A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.142/2022 (<https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/Doe/2022.04.27.pdf>), que institui o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, especialmente o seu art. 5.º.

6.3 A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE imediatamente quando tiver notícia de qualquer indício de incidente de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, endereçando e-mail ou processo administrativo próprio.

6.4 A comunicação de eventual indício de incidente de segurança à CONTRATANTE deve ser acompanhada de informações suficientes para investigação, mitigação, reparação dos danos e comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), especialmente aquelas descritas no art. 7.º da Resolução DPGE n.º 1.142/2022.

6.5 A comunicação de eventual incidente de segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares de dados pessoais será realizada pela CONTRATANTE, enquanto entidade controladora.

6.6 A CONTRATADA deverá adotar medidas de investigação, mitigação e reparação dos danos decorrentes de incidentes de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato.

6.7 A CONTRATADA deverá reembolsar à CONTRATANTE os custos incorridos pela CONTRATANTE para resposta, minimização ou reparação de eventuais incidentes de segurança que tenham como causa a violação das obrigações decorrentes deste Contrato ou da Lei n.º 13.709/2018.

## **CLÁUSULA 7 – SUBCONTRATAÇÃO**

7.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **CLÁUSULA 8 – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**

8.1 É vedada a transferência internacional dos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE e a prévia demonstração do respeito à legislação de proteção de dados ou privacidade do(s) país(es) aplicável(is).

#### **CLÁUSULA 9 – RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA**

9.1. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos decorrentes do descumprimento da Lei n.º 13.709/2018 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas ao direito à proteção de dados pessoais.

9.2. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações pela Subcontratada.

9.3 A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas), por escrito, sobre qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo, mas não se limitando à ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais objeto deste Contrato e deverão cooperar com a CONTRATANTE na adoção das providências cabíveis.

#### **CLÁUSULA 10 – AUSÊNCIA DE ÔNUS FINANCEIRO**

10.1 As obrigações fixadas neste Anexo e decorrentes da Lei n.º 13.709/2018 não importam em oneração financeira ao Contrato principal.

#### **CLÁUSULA 11 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

11.1 O prazo do presente Anexo está vinculado ao prazo do Contrato principal.

11.2 Após o término do Contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias, cópia dos dados pessoais que estejam na posse e sistemas das primeiras, ocasião em que a CONTRATANTE deverá assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu nos termos do contrato.

11.3 Após esse procedimento, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo, de qualquer registro dos dados pessoais e deverá certificar à CONTRATANTE, por escrito, o cumprimento dessa obrigação, exceto caso o seu armazenamento seja exigido pela legislação aplicável.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Rio de Janeiro, 25 de julho de 2023.

Processo nº E-20/001.012117/2022

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário interno e externo, para atender a demanda da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, compreendendo serviço de atendimento receptivo e ativo e o fornecimento de aparelho headset por operador e a manutenção do aparelho durante o prazo de vigência contratual.

Será contratada a capacidade 18 (dezoito) telefonistas e 1 (um) supervisor/a, conforme distribuição abaixo:

<b>LOCAL</b>	<b>TOTAL DE POSTOS TELEFONISTAS</b>
Menezes Cortes	04
NUDEDH	01
Ouvidoria	08
Sede - Mesa Central	02
Capital	03
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

<b>LOCAL</b>	<b>TOTAL DE POSTOS SUPERVISÃO</b>
Ouvidoria	01
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

Os serviços serão executados em horário adequado às necessidades de cada um dos locais indicados, observados seus horários de funcionamento e demais peculiaridades, respeitada a jornada de trabalho legalmente estabelecida.

## **2. JUSTIFICATIVA**

Considerando o perfil dos assistidos e beneficiários dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a DP/RJ identificou a possibilidade de oferecer maior eficiência no acesso aos seus serviços através de atendimento telefônico nos locais indicados no item um desse Termo de Referência.

A contratação proposta dará continuidade aos serviços, ora prestados, conforme contrato n.º 36/2018, nos autos do processo E-20/001/1310/2017, com término previsto para o dia 30/11/2023.

## **3. DO PREÇO**

No preço proposto pelas empresas concorrentes no certame já deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

## **4. ÓRGÃO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO**

A DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO – DP/RJ designará o gestor e o fiscal do contrato.

## **5. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

O prazo do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da publicação do contrato, podendo ser prorrogado na forma da Lei, mediante termo aditivo, conforme dispõe art. 107 da Lei n.º 14133/2021.

## **6. MODALIDADE DE LICITAÇÃO**

O certame licitatório será realizado na modalidade Pregão Eletrônico, em conformidade com art. 28 da Lei n.º 14.133/2021.

## **7. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

Menor preço global.

## **8. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

Empreitada por preço unitário, salientando que o pagamento será faturado de acordo com o quantitativo de postos demandados no respectivo período de execução pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## **9. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

O serviço de atendimento telefônico se dará através de operação receptiva e ativa, as quais serão administradas por profissionais com formação específica, com vistas à gestão da

produtividade, motivação e qualidade de atendimento. Além dos 18 operadores e do supervisor, o serviço deve contemplar também o fornecimento dos 19 (dezenove) aparelhos de headset (um aparelho de headset por operador), bem como a manutenção e/ou eventual substituição do aparelho durante o prazo de vigência contratual, de forma a não prejudicar o andamento do serviço de atendimento telefônico.

O atendimento receptivo será dimensionado para receber ligações que objetivem acessar aos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Quando em posição de realização de chamadas, o atendimento ativo, possui como escopo o retorno aos usuários com informações complementares ou soluções não alcançadas em uma eventual ligação receptiva, coletar mais informações úteis à apuração de demandas, dar retorno rápido em situações de urgência, ou até mesmo realizar consultas que sejam úteis à produção de dados e pesquisas institucionais junto a pessoas usuárias que tenham tido casos pertinentes com os dados que se pretende coletar para a melhoria dos serviços prestados pela instituição.

A responsabilidade exigida no atendimento consiste basicamente nas seguintes atividades: a) atendimento ativo e receptivo para cadastro do usuário e da demanda; b) fornecimento de informações básicas; c) execução de processos padronizados, repetitivos e disponíveis através de roteiros estabelecidos pela DP/RJ; d) registro em cadastro próprio do órgão; e) sigilo em relação às informações dos usuários; f) registrar as reclamações, denúncias, elogios ou sugestões efetuadas através do atendimento.

Para o caso de ocorrência de chamada não padrão ou caso haja necessidade de maior especialização para endereçar a demanda, caberá ao operador buscar orientação da chefia imediata do órgão da DP/RJ.

Todas as ligações devem ser atendidas com cordialidade, respeito e civilidade, independentemente da ação do chamador.

#### 9.1. Escopo Específico do Serviço de Atendimento Receptivo e Ativo:

- a) atendimento às ligações telefônicas efetuadas pelos assistidos;
- b) prestar informações a respeito dos órgãos de atuação da DP/RJ;
- c) direcionamento das chamadas para outras instituições quando for o caso;
- d) atendimento às reclamações sobre os serviços prestados por servidores, estagiários, terceirizados e defensores públicos;
- e) atendimento às reclamações sobre falta de urbanidade atribuída a servidores, estagiários, terceirizados e defensores públicos;
- f) atendimento e registro das denúncias sobre irregularidades observadas nos órgãos de atuação;
- g) atendimento e registro de denúncias quanto às instalações dos órgãos de atuação;
- h) registro dos elogios efetuados por telefone;
- i) registro das sugestões encaminhadas à DP/RJ através de ligações telefônicas;
- j) informar o número de protocolo da solicitação registrada no teleatendimento;
- l) encaminhar as solicitações registradas no teleatendimento à chefia imediata.

9.2. Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização de equipe reserva para substituição imediata dos funcionários, em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, visando manter a capacidade mínima de atendimento exigida pela DP/RJ.

9.3. Do perfil profissional e competências esperadas do empregado da empresa contratada, alocado nas dependências da central de atendimento da Ouvidoria da DP/RJ, com jornada de trabalho de acordo com a legislação e que deverá se atentar para o seguinte:

**Atribuições:**

- a) realizar os serviços descritos no item 9, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela DP/RJ;
- b) registrar os dados dos interlocutores durante as chamadas;
- c) realizar as ligações de retorno de solicitações (ativo) quando necessário, obedecendo aos procedimentos e roteiros previamente estabelecidos, coletar informações úteis à apuração de demandas, dar retorno rápido em situações de urgência, ou até mesmo realizar consultas que sejam úteis à produção de dados e pesquisas institucionais junto a pessoas usuárias que tenham tido casos pertinentes com os dados que se pretende coletar para a melhoria dos serviços prestados pela instituição.
- d) prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- e) responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- f) agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos para os quais foi treinado;
- g) adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- i) Transferir a ligação para o supervisor quando não tiver informações suficientes para satisfazer o chamador.

**Pré-requisitos:**

- a) Escolaridade mínima: 2º grau completo;
- b) experiência mínima, conforme legislação vigente, em central de atendimento em serviços similares ou compatíveis com aqueles prestados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- c) deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- d) possuir treinamento específico em técnicas de teleatendimento receptivo e ativo;
- e) possuir aprovação em exame foniátricos e audiométricos;
- f) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- g) habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- h) raciocínio lógico e matemático;
- i) conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;

**Habilidade e Atitudes:**

- a) Análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos usuários para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções.
- b) Comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos usuários, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos.

c) Flexibilidade: capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes.

d) Relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

## **10. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

10.1. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da DP/RJ, ficando a cargo da contratada a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

10.2. Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

10.3. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

10.4. Deve também ser expresso claramente, no contrato de trabalho, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do mesmo.

10.5. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do operador, sendo o gerente geral ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

10.6. Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos à ambientes e sistemas.

10.7. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

10.8. Todas as informações impressas deverão ser destruídas após sua utilização, pelos trâmites normais já adotados pela DP/RJ que serão repassados à empresa Contratada.

10.9. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da DP/RJ, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela DP/RJ.

10.10. Além dos itens de segurança listados acima, a DP/RJ poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes visando aumentar a segurança das informações na central de

atendimento.

10.11 A DP/RJ poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

## 11. DOS CRITÉRIOS DE EXECUÇÃO

11.1 Os serviços deverão ser prestados nos locais, horários e dentro dos parâmetros de qualidade e periodicidade estabelecidos neste Termo de Referência, com emprego do pessoal, equipamento e material suficientes para assegurar plena eficácia na execução, constando também os equipamentos de proteção individual inerentes à segurança do trabalho, todos sob inteira responsabilidade da Contratada.

11.1.2 Os serviços deverão ser prestados nos locais constantes na tabela abaixo:

<b>Posto</b>	<b>Endereço</b>
Menezes Cortes	Rua São José, 35, 13º andar, Centro - Rio de Janeiro
NUDEDH	Av. Rio Branco, 147, 12º andar, Centro - Rio de Janeiro
Ouvidoria - Telefonista	Av. Marechal Câmara, 314, Centro - Rio de Janeiro
Ouvidoria - Supervisão	Av. Marechal Câmara, 314, Centro - Rio de Janeiro
Sede - Mesa Central	Av. Marechal Câmara, 314, Centro - Rio de Janeiro
Capital	Rua São José, 35, 13º andar, Centro - Rio de Janeiro

11.2 Ocorrendo impossibilidade de execução de qualquer das tarefas inclusas no objeto, a Contratada deverá informar imediatamente ao Fiscal do Contrato para a adoção das providências necessárias.

11.3 Os serviços deverão ser executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.

11.4 A proposta técnica operacional apresentada pela licitante deverá estar em conformidade com os serviços previstos neste Termo de Referência, atendendo às necessidades propostas pela Administração.

11.5 Após reunião de implantação de serviço, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a empresa vencedora apresentará, ao Fiscal do Contrato, o nome e contato do responsável pelo atendimento em situações de emergência ( inclusive do supervisor de rota), que possibilite comunicação imediata e eficaz com os mesmos.

11.6 Estes profissionais devem ser facilmente localizados pelos telefones fixos, celulares ou e-mail para atendimento aos chamados do Contratante, inclusive fora do horário de funcionamento dos locais utilizados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, tendo em vista a ocorrência de situações imprevisíveis e urgentes.

11.7 O Gestor e os Fiscais do Contrato serão designados na forma da Resolução DPGERJ N° 1134 DE 09 DE FEVEREIRO DE 2022.

11.8 A Contratada executará os serviços através de equipe especializada, cuidando para que estes se desenvolvam sob a fiscalização de seu supervisor responsável.

11.9. A Contratada deverá possuir um supervisor responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços. Os serviços deverão ser supervisionados semanalmente e o profissional designado deverá possuir real conhecimento sobre os locais e os profissionais neles alocados.

11.9.1 A figura do supervisor de equipe não se confunde com o posto de Supervisor previsto para a Ouvidoria.

11.9.2 Supervisor de Equipe: faz o acompanhamento dos postos, controles de faltas, substituições, remanejamentos, ações administrativas, zelar pelo cumprimento de normas da empresa, realiza atendimentos aos clientes a fim de solucionar conflitos e apoio às demais atividades do setor e atende aos fiscais de contrato .

11.9.3 O supervisor de equipe deverá estar incluído nos custos administrativos da empresa.

11.10 Os serviços serão executados exclusivamente no âmbito das atividades objeto da presente contratação, não podendo os profissionais serem deslocados em hipótese alguma para exercer funções diversas daquelas previstas no objeto do contrato.

11.11 Serão descontados da empresa os valores correspondentes aos serviços não executados e também onde os serviços não estiverem sendo prestados por determinação da Fiscalização.

11.12 No caso da não substituição do quantitativo dos profissionais, de acordo com a produtividade determinada neste contrato, ou ainda, no caso de atraso na substituição, a Contratada será descontada na proporcionalidade correspondente aos valores do serviço, originalmente estabelecidos.

11.13 A ativação, desativação e mudança de endereço de postos deverão ser precedidas de comunicação formal da Fiscalização.

## **12. DAS ATIVIDADES DAS CATEGORIAS E PERFIL PROFISSIOGRÁFICO**

### **12.1 – Atividade de Supervisor de Telefonista - posto Ouvidoria**

a) Supervisionar as telefonistas do posto Ouvidoria, quanto à perfeita execução dos serviços

visando ao mínimo de ocorrências e obedecendo aos padrões de conduta e todas as normas regulamentares da DP/RJ;

b) Cuidar para que as telefonistas se mantenham treinadas, atualizadas e uniformizadas para o desenvolvimento de suas tarefas;

c) Intervir prontamente dentro dos princípios de urbanidade e presteza, sempre que se verificarem incidentes ou desentendimentos na prestação dos serviços;

d) Zelar pelo bom funcionamento dos sistemas que envolvam as tarefas das telefonistas do posto Ouvidoria;

e) Comunicar imediatamente ao supervisor de equipe da Contratada, qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

f) Monitorar diariamente o funcionamento técnico das posições de atendimento, encaminhando possíveis problemas ao servidor responsável.

g) Liderar e orientar as atividades das telefonistas da Ouvidoria, acompanhando processos e produtividade da área e elaborando relatórios de acompanhamento dos resultados;

h) Identificar melhorias no processo de atendimento da Ouvidoria e sugere mudanças nos fluxos operacionais.

### **12.1.2 – Perfil Profissiográfico do Supervisor de Telefonista**

a) Escolaridade Mínima: Ensino médio completo

b) Noções de informática;

c) Familiarização com o ambiente Windows;

d) Domínio do pacote Office;

e) Curso de Operador de Telemarketing e experiência profissional comprovada em carteira de trabalho de 6 (meses) ou mais de atividade.

### **12.2 – Atividade de Telefonista**

a) atender, transferir e efetuar as ligações relativas ao público interno e externo;

b) prestar informações a respeito dos órgãos de atuação da DP/RJ;

c) direcionamento das chamadas para outras instituições quando for o caso;

d) atendimento às reclamações sobre os serviços prestados por servidores, estagiários, terceirizados e defensores públicos;

e) atendimento às reclamações sobre falta de urbanidade atribuída a servidores, estagiários, terceirizados e defensores públicos;

f) atendimento e registro das denúncias sobre irregularidades observadas nos órgãos de atuação;

g) atendimento e registro de denúncias quanto às instalações dos órgãos de atuação;

h) registro dos elogios efetuados por telefone;

i) registro das sugestões encaminhadas à DP/RJ através de ligações telefônicas;

j) informar o número de protocolo da solicitação registrada no teleatendimento;

l) encaminhar as solicitações registradas no teleatendimento à chefia imediata;

m) assumir o posto, devidamente uniformizada, e com aparência pessoal adequada;

n) ao chegar ao posto, receber e passar o serviço, citando todas as situações encontradas, bem

como as ordens e orientações recebidas;

o) manter sigilo das informações obtidas em razão do cargo ocupado.

### **12.2.1 – Perfil Profissiográfico do Telefonista**

a) Escolaridade mínima: 2º grau completo;

b) experiência mínima de 6 meses em central de atendimento em serviços similares ou compatíveis com aqueles prestados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

c) deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;

d) possuir treinamento específico em técnicas de teleatendimento receptivo e ativo;

e) possuir aprovação em exame foniátricos e audiométricos;

f) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

g) habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;

h) raciocínio lógico e matemático;

i) conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;

12.3 Incumbe à Contratada submeter o profissional à avaliação de que trata o item anterior, submetendo-o posteriormente ao Fiscal do Contrato reservando a este o direito de rejeitar aquele que não atenda ao perfil profissiográfico estabelecido nas atribuições da categoria.

12.4 Incumbe à Contratada a atualização periódica das telefonistas nas práticas mais modernas da função por elas exercidas.

## **13. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

13.1. A Contratada obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e ao desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

13.2. A Contratada, em suas atividades, atenderá a legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.

13.3. As atividades desempenhadas pela Contratada serão conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.

13.4. A Contratada exercerá suas atividades promovendo a conservação dos recursos naturais, sejam eles hídricos edáficos e atmosféricos, no que couber.

13.5. A Contratada realizará treinamento dos profissionais alocados na contratação quanto à gestão ambiental, em especial os relacionados com ecoeficiência e gestão de resíduos, no que couber.

13.6. A Contratada deverá, durante a vigência do contrato, cumprir a legislação referente à logística reversa e atualizar-se, quando necessário.

#### **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

I) executar os serviços de conformidade com a programação estabelecida pela DP/RJ, orientando seus empregados a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência;

II) executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pela DP/RJ;

III) acatar todas as orientações da DP/RJ, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas;

IV) substituir, sempre que exigido pela DP/RJ, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;

V) selecionar os empregados que serão alocados para prestação dos serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

VI) realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, devidamente credenciado e uniformizado, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança;

VII) assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a DP/RJ;

VIII) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela;

IX) assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

X) assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato;

XI) a inadimplência da Contratada, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à DP/RJ, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a DP/RJ;

XII) exhibir, quando solicitado, a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como do fornecimento de vales transportes e refeição, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários;

XIII) efetuar o pagamento dos salários até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

XIV) fornecer o vale refeição/alimentação e vale-transporte aos seus empregados, até o último dia útil do mês anterior, sendo vedado o seu parcelamento;

XV) não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados ao pagamento das faturas emitidas contra a DP/RJ;

XVI) responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes

de danos causados diretamente a bens de propriedade da DP/RJ ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato;

XVII) abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da DP/RJ;

XVIII) os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da tarefa estabelecida pela DP/RJ, obrigando-se a Contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações;

XIX) apresentar mensalmente à DP/RJ o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão-de-obra, dos equipamentos e softwares, na operacionalização da central de atendimento;

XX) dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

XXI) encaminhar à DP/RJ, com antecedência de 15 (quinze) dias, relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim, como, daqueles que irão substituí-los;

XXII) comunicar por escrito à DP/RJ, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

XXIII) delegar ao preposto poderes para tratar com a DP/RJ de todo e quaisquer assuntos relacionados com a execução do contrato;

XXIV) manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da DP/RJ;

XXV) exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão-de obra utilizada na execução dos serviços, apresentando à DP/RJ relatórios mensais de frequência, podendo as faltas e os atrasos ser descontados no valor da fatura correspondente;

XXVI) observar o horário de trabalho dos funcionários conforme estabelecido pela DP/RJ, em conformidade com as leis trabalhistas;

XXVII) apresentar relação nominal dos empregados, mencionando os respectivos endereços residenciais devendo comunicar, de imediato, qualquer alteração;

XXVIII) fornecer à DP/RJ, cópias das folhas de pagamento e dos comprovantes de recolhimentos dos encargos sociais e de todos os tributos do mês anterior;

XXIX) no caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a Contratada adotará as providências necessárias no sentido de preservar o INSS e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza;

XXX) facilitar o processo de gestão do contrato realizado por representante designado da contratante, mediante fornecimento dos documentos citados neste Termo de Referência e outros que forem requisitados;

XXXI) arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração ou prejuízo seja qual for praticado por seus empregados, desde que relacionados com a execução dos serviços;

XXXI) nas faltas eventuais ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal, sendo terminantemente proibida a prorrogação da jornada de trabalho.

XXXII) repassar à DP/RJ, com antecedência de 20 (vinte) dias antes do final do contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, assim como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, bem

como os scripts; esquemas gráficos de árvores de atendimento eletrônico em operação no momento da transição; descrição de todas as frases vocalizadas durante as etapas de atendimento automatizado; organograma detalhado das diversas funções existentes e suas respectivas atividades; os resultados obtidos nas pesquisas de clima organizacional realizadas; nomes, endereços e telefones de contato de todos os funcionários em atividade no momento da sucessão; descrição das metodologias utilizadas; todas as estatísticas geradas durante o período de funcionamento da Central, além dos backups das gravações dos atendimentos realizados;

XXXIII) remunerar a equipe a ser disponibilizada de acordo com os salários indicados na sua proposta de preços, sob pena da aplicação das penalidades previstas no contrato

XXXIV) São de responsabilidade da Contratada todos os impostos, taxas, licenças e registros na Administração Regional da Cidade do Rio de Janeiro, Conselhos Regionais e outros órgãos públicos Municipais, Estaduais ou Federais que se fizerem necessários, assim como as certidões solicitadas.

XXXV) A Contratada deverá entregar ao Fiscal do Contrato, a nota fiscal dos serviços executados, apresentando CNPJ idêntico ao estabelecido no contrato, acompanhada da Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS (art. 68, inciso IV da Lei 14.133/2021), da Relação SEFIP e da Certidão Negativa de Débito do INSS devidamente válidas.

XXXVI) A Contratada preservará a Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, mantendo-o salvo de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, decorrentes de sua ação.

XXXVII) A Contratada deverá manter em seus quadros um percentual mínimo de 8% (oito por cento) de vagas para as mulheres vítimas de violência doméstica familiar na forma do Decreto n.º 11.430, de 8 de março de 2023.

XXXVIII) A Contratada indicará um preposto como responsável pelo gerenciamento dos serviços, autorizado a tratar com o Contratante a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato.

## **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações do CONTRATANTE:

I) proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;

II) notificar, por escrito, à Contratada a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

III) prestar ao preposto da Contratada as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados;

IV) comunicar à Contratada, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave;

V) verificar, em relação aos profissionais da Contratada, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência, solicitando sua substituição, se for o caso;

VI) promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato;

VII) exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da Contratada que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

VIII) fornecer os conteúdos para a Contratada e sua equipe, conforme as necessidades de capacitação;

IX) efetuar o pagamento à Contratada pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelos fiscais do contrato depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

## **16. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTRATO**

16.1 A fiscalização e o acompanhamento dos serviços serão exercidos por três servidores designados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, que terá as seguintes atribuições: I) fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento; II) analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais; III) definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências; IV) verificar a disponibilização da infraestrutura necessária a operacionalização dos serviços de atendimento; V) auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela Contratada, assim como as pesquisas de satisfação do usuário; VIII) promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas; IX) proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato.

16.2. A fiscalização não exclui e nem reduz a responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades nos serviços, inclusive resultante de utilização de pessoal inadequado ou sem qualificação técnica necessária, não implicando co-responsabilidade da DP/RJ ou de seus agentes e prepostos.

16.3. A ausência de comunicação por parte da DP/RJ, referente à irregularidade ou falhas, não exime a Contratada das responsabilidades determinadas neste Termo de Referência.

16.4. A Contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

16.5. À DP/RJ é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Termo de Referência e do contrato, juntamente com representante credenciado pela Contratada.

16.6. A execução dos contratos deverá, ainda, ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso: I - os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada; II - os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas; III - a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados; IV - a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida; V - o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e VI - a satisfação do público usuário.

16.7. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de

sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

16.8. Na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais, trabalhistas e sociais serão exigidas, dentre outras, as seguintes comprovações: a) prova de regularidade para com a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual; b) recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior; c) pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior; d) fornecimento de vale transporte e auxílio-alimentação quando cabível; e) pagamento do 13º salário; f) concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei; g) realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso; h) eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos; i) comprovação do encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS e a CAGED; j) cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho k) cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato; e l) cumprimento das exigências contratuais.

16.9. Os recolhimentos referentes às exigências constantes das alíneas “a” e “b” do item 16.8 acima deverão ser comprovados por meio dos seguintes documentos, os quais deverão ser apresentados juntamente com a fatura: - cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP); 16 - cópia da Guia da Previdência Social (GPS) e da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet; - cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE); - cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET); - cópia do Comprovante de Declaração à Previdência, no caso de recolhimento das contribuições ao INSS.

16.10. Os documentos relacionados à admissão e rescisão do contrato de trabalho dos funcionários que prestam o serviço objeto dessa contratação deverão ser disponibilizados para conferência por parte do gestor do contrato, tais como: a) aprovação em exames foniatrícos e audiométricos; b) aprovação em prova de conhecimentos gerais; c) aprovação em prova de conhecimentos específicos; d) assinatura de termo de confidencialidade; e) atestado de saúde ocupacional; f) comprovante de escolaridade; g) contrato de prestação de serviço; h) registro na CTPS do empregado (admissão, demissão, alterações salariais); i) registro do empregado (ficha funcional, contendo nome completo, endereço, telefone, CPF, etc.); j) aviso prévio/pedido de rescisão; k) comprovante de pagamento de verbas rescisórias e recolhimentos do FGTS; l) termo de homologação da rescisão do contrato de trabalho pelo sindicato (nos casos indicados em lei/acordo coletivo).

16.11 Os documentos admissionais deverão ser encaminhados para conferência pelos gestores antes da entrada do funcionário na operação e os demissionais deverão ser apresentados no prazo de 10(dez) dias úteis a contar da ocorrência.

16.12. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.

16.12.1. A DP/RJ poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

16.13. Quando da rescisão contratual, o fiscal deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

16.14. Até que a contratada comprove o disposto no subitem anterior, a DP/RJ reterá a garantia prestada.

## **17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

17.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, contendo a identificação completa da pessoa jurídica, que comprove(m) aptidão na prestação de serviço para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação.

17.2 Além dos documentos solicitados usualmente, as licitantes deverão apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, contendo a identificação completa da pessoa jurídica, que comprove(m) aptidão na prestação de serviço para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste TR, e efetivo equivalente a no mínimo 50% do número total de postos de serviço estipulado neste Termo, conforme art. 67, § 2º da Lei 14.133/2021.

17.2. O(s) atestado(s) deve(m) referir-se a contratos já completamente executados pela licitante. Em caso de prorrogação contratual, tal circunstância deverá constar expressamente do(s) atestado(s), indicando o prazo inicialmente pactuado e atestando o pleno e satisfatório adimplemento pela licitante.

## **18. ORÇAMENTO DO CUSTO GLOBAL DOS SERVIÇOS**

### **18.1 Da Composição dos Custos**

18.1.1 Incluem-se na estimativa de preços dos serviços quaisquer tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas, insumos, enfim, todo e qualquer custo envolvido na prestação dos serviços.

18.1.1.1 A empresa deverá apresentar a(s) Planilha (s) de Totalização de Custos identificada (s) demonstrando o valor proposto para execução dos serviços.

18.1.1.2. Para fins de cálculos nas planilhas de formação de preços, devem ser utilizados os parâmetros da CCT-SEAC-2023\_2024-2- MR024917/2023.

18.1.1.3. As propostas deverão prever o pagamento de Auxílio Alimentação com o valor previsto na Convenção Coletiva de Trabalho e o pagamento de Auxílio Transporte com o valor mínimo de um bilhete único intermunicipal do Estado do Rio de Janeiro por deslocamento.

18.1.2 A empresa classificada pelo melhor lance ofertado deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha (s) que compõe (m) os Anexos A, B, C, D e E (Da Composição de Custos), demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação.

18.1.3 As parcelas relativas aos tributos diretos (IR e CSLL), por terem natureza personalística, que oneram pessoalmente o contratado, não devem ser repassadas ao preço pactuado, não devendo ser embutido no BDI ou em qualquer parte do orçamento.

18.1.4 A alíquota do RAT – Risco de Acidente de Trabalho será de acordo com o Anexo V do Decreto 6.042/07.

18.1.5 A Contratada deverá adequar os percentuais dos tributos PIS (Programa de Integração Social – Lei Federal nº 10.637/02) e COFINS (Contribuição para Financiamento da Seguridade Social – Lei federal nº 10.833/03), conforme regime de tributação da empresa. A comprovação do recolhimento dos referidos tributos na execução contratual deverá ser apresentada ao Gestor do Contrato, por meio do Documento de Arrecadação de Receitas Federais – DARF do Ministério da Fazenda, 8. ORÇAMENTO DO CUSTO GLOBAL DOS SERVIÇOS identificando o código do regime de tributação.

18.1.6 A tributação do ISS para o serviço objeto da presente contratação corresponderá à alíquota exigida no município em que será prestado o serviço, conforme item 7.10 da Lei Complementar nº 116/2003.

18.1.7 O ISS foi adequado à Lei 116/03 considerando a natureza do serviço contratado.

18.1.8 O ISS será retido pelo tomador de serviço em cumprimento ao art. 7º, inciso XXVII do Decreto nº 23.753 de 02.12.2003.

18.1.9 A legislação Estadual aplicável ao Pregão em sua forma eletrônica faculta a divulgação ou não no edital do valor relativo ao orçamento estimado pela Administração para a licitação. Desse modo, visando a maior competitividade e economicidade para o certame opta por não divulgar o valor da estimativa/orçamento.

## **19. PAGAMENTO**

19.1 A prestação do serviço será faturada após sua execução, mediante apresentação da Nota Fiscal Eletrônica, acompanhada de relatório de identificação das áreas e os valores referentes aos serviços executados no período. A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas “a”, “b”, “c”, “d” e “e”, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

19.2 A Contratada deverá entregar ao Fiscal do Contrato, a nota fiscal dos serviços executados, apresentando CNPJ idêntico ao estabelecido no contrato.

19.3 A CONTRATADA deverá fornecer junto com a cobrança mensal da prestação de seus serviços (NOTA FISCAL), cópias do pagamento de todas as obrigações e encargos previstos nas Legislações Trabalhista, Previdenciária e demais normas aplicáveis à categoria de Telefonista, tais como:

1. Folhas de ponto contemplando os profissionais que prestaram serviço à DPRJ no mês objeto de cobrança;
2. Comprovante de Pagamento de Vale Transporte e Vale Refeição ou Alimentação;
3. Folha de pagamento contemplando os colaboradores que prestaram serviço à DPRJ no mês objeto de cobrança, na forma do art. 31, §5º da Lei n.º 8.212/91;
4. Relatórios extraídos do SEFIP: Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP – Tomador/Obra; Comprovante de declaração das contribuições a recolher à Previdência Social e às outras entidades e fundos por FPAS – Empresa; Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP - Empresa; Relação dos trabalhadores constantes no arquivo SEFIP – Resumo do Fechamento –Empresa – FGTS; Comprovante de envio do arquivo SEFIP denominado “Protocolo de envio de arquivos Conectividade Social”;
5. GPS – Guia de Pagamento à Previdência Social, devidamente autenticada ou acompanhada de protocolo de pagamento emitido por instituição financeira.
6. GRF – Guia de Recolhimento do FGTS, devidamente autenticada ou acompanhada de protocolo de pagamento emitido por instituição financeira;
7. As seguintes certidões negativas, as quais deverão estar válidas até o pagamento da fatura:
  - a. CND – Certidão Negativa de Débitos junto ao INSS;
  - b. CND – Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
  - c. Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Estaduais e Municipais, quando a empresa for contribuinte;
  - d. CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;
  - e. CNDT– Certidão Negativa de Débitos Trabalhista.

19.4 Quando as Notas Fiscais apresentarem elementos que as invalidem, deverão ser substituídas, sendo que o novo prazo para pagamento será contado a partir das mesmas em condições satisfatórias.

19.5 A ausência de documentação interrompe a contagem de prazo para a resposta da fiscalização em relação ao atesto dos serviços prestados.

19.6 O pagamento somente será efetuado após o “atesto” da Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA, acompanhada dos documentos exigidos neste Contrato. O referido atesto será feito por no mínimo 2 (dois) representante(s) da DPRJ e/ou 1 (um) representante(s) da Coordenação de Fiscalização da DPRJ especialmente designado(s) pela Secretária de Orçamento e Finanças.

19.7 A CONTRATADA deverá encaminhar a nota fiscal para o e-mail funcional da Coordenação de Fiscalização da DPRJ [cfiscal@defensoria.rj.def.br](mailto:cfiscal@defensoria.rj.def.br), acompanhada dos documentos enumerados no item 19 do Termo de Referência. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou da nota fiscal, ou documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará na prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação da obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.

19.8 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, contados do ateste das notas fiscais, na forma do item anterior.

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

## 20. PRAZO

20.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.

20.2 O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 106 da Lei n.º 14.133/2021, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para a DPRJ.

20.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## 21. GARANTIA

21.1 Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da publicação do extrato do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 96 da Lei nº 14.133/2021, da ordem de 5% (um por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à contratada;
- c) prejuízos diretos causados à **DPRJ** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**;
- e) a modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos incisos “a”, “b”, “c” e “d”.

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

21.4 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 124 da Lei Federal nº

14.133/2021, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multa venham a ser descontados da garantia.

21.5 O levantamento da garantia contratual por parte da **CONTRATADA**, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhada do documento de recibo correspondente.



Documento assinado eletronicamente por **GISELE FRANCISCO DA SILVA, Coordenadora da Coordenação de Fiscalização**, em 25/07/2023, às 08:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1220866** e o código CRC **C1530033**.

Referência: Processo nº E-20/001.012117/2022

SEI nº 1220866

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

<b>ANEXO A - PLANILHA FORMAÇÃO DE PREÇOS UNITÁRIOS</b>	
<b>Telefonista</b>	
<b>Salário do profissional (CCT-SEAC-2023_2024-2- MR024917/2023)</b>	<b>R\$ 1.833,91</b>
<b>GRUPO A</b>	
A.01 INSS	R\$
A.02 FGTS	R\$
A.03 SESI/SESC	R\$
A.04 SENAI/SENAC	R\$
A.05 INCRA	R\$
A.06 SEBRAE	R\$
A.07 Salário Educação	R\$
A.08 Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP	R\$
	R\$
<b>GRUPO B</b>	
B.01 13º Salário	R\$
B.02 Férias (incluindo 1/3 constitucional)	R\$
B.03 Aviso Prévio Trabalhado	R\$
B.04 Auxílio Doença	R\$
B.05 Acidente de Trabalho	R\$
B.06 Faltas Legais	R\$
B.07 Férias sobre Licença Maternidade	R\$
B.08 Férias sobre Licença Paternidade	R\$
	R\$
<b>GRUPO C</b>	
C.01 Aviso Prévio Indenizado	R\$
C.02 Indenização Adicional	R\$
C.03 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)	R\$
C.04 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados que serão substituídos)	R\$
C.05 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados inicialmente contratados)	R\$
C.06 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados que substituídos)	R\$
	R\$
<b>GRUPO D</b>	



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

D.01 Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B	R\$
<b>GRUPO E</b>	
E.01 Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado	R\$
E.02 Incidência do FGTS exclusivamente sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho	R\$
<b>GRUPO F</b>	
F.01 Incidência dos encargos do Grupo A sobre os valores constantes da base de cálculo referente ao salário maternidade	R\$
<b>A + B + C + D + E + F = Encargos sociais</b>	R\$
<b>SUBTOTAL 1 = (Matriz Referencial + Encargos)</b>	R\$
<i>INSUMOS</i>	
UNIFORME	R\$
EQUIPAMENTO - HEADSET	R\$
DEPRECIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS	R\$
VALOR A TÍTULO DE ALIMENTAÇÃO (R\$ ..... X 22) x 90%	R\$
VALOR A TÍTULO DE LOCOMOÇÃO ((R\$..... x 4) x 22) - (6% Matriz Ref.)	R\$
<b>TOTAL DOS INSUMOS</b>	R\$
<b>TOTAL = (SUBTOTAL 1 + INSUMOS)</b>	R\$
<b>Percentual sobre a Matriz</b>	
<i>BONIFICAÇÃO E OUTRAS DESPESAS</i>	
LDI	R\$
Despesas Administrativas/Operacionais	R\$
Outras despesas:	R\$
	R\$
<b>TRIBUTAÇÃO SOBRE O FATURAMENTO</b>	
ISSQN ou ISS	R\$
COFINS	R\$
PIS	R\$
	R\$
<b>PREÇO TOTAL</b>	R\$



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

<b>ANEXO B - PLANILHA FORMAÇÃO DE PREÇOS UNITÁRIOS</b>		
<b>SUPERVISOR</b>		
Salário do profissional (CCT-SEAC-2023_2024-2- MR024917/2023)		R\$ 3.498,34
<b>GRUPO A</b>		
A.01 INSS		R\$
A.02 FGTS		R\$
A.03 SESI/SESC		R\$
A.04 SENAI/SENAC		R\$
A.05 INCRA		R\$
A.06 SEBRAE		R\$
A.07 Salário Educação		R\$
A.08 Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP		R\$
		R\$
<b>GRUPO B</b>		
B.01 13º Salário		R\$
B.02 Férias (incluindo 1/3 constitucional)		R\$
B.03 Aviso Prévio Trabalhado		R\$
B.04 Auxílio Doença		R\$
B.05 Acidente de Trabalho		R\$
B.06 Faltas Legais		R\$
B.07 Férias sobre Licença Maternidade		R\$
B.08 Férias sobre Licença Paternidade		R\$
		R\$
<b>GRUPO C</b>		
C.01 Aviso Prévio Indenizado		R\$
C.02 Indenização Adicional		R\$
C.03 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
C.04 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados que serão substituídos)		R\$
C.05 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
C.06 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados que substituídos)		R\$
		R\$
<b>GRUPO D</b>		



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

D.01 Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B	R\$
<b>GRUPO E</b>	
E.01 Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado	R\$
E.02 Incidência do FGTS exclusivamente sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho	R\$
<b>GRUPO F</b>	
F.01 Incidência dos encargos do Grupo A sobre os valores constantes da base de cálculo referente ao salário maternidade	R\$
<b>A + B + C + D + E + F = Encargos sociais</b>	R\$
<b>SUBTOTAL 1 = (Matriz Referencial + Encargos)</b>	R\$
<b>INSUMOS</b>	
UNIFORME	R\$
EQUIPAMENTO - HEADSET	R\$
DEPRECIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS	R\$
VALOR A TÍTULO DE ALIMENTAÇÃO (R\$ ..... x 22) x 90%	R\$
VALOR A TÍTULO DE LOCOMOÇÃO ((R\$..... x 4) x 22) - (6% Matriz Ref.)	R\$
<b>TOTAL DOS INSUMOS</b>	R\$
<b>TOTAL = (SUBTOTAL 1 + INSUMOS)</b>	R\$
<b>Percentual sobre a Matriz</b>	
<b>BONIFICAÇÃO E OUTRAS DESPESAS</b>	
LDI	R\$
Despesas Administrativas/Operacionais	R\$
Outras despesas (discriminar)	R\$
<b>TRIBUTAÇÃO SOBRE O FATURAMENTO</b>	
ISSQN ou ISS	R\$
COFINS	R\$
PIS	R\$
<b>PREÇO TOTAL</b>	R\$



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ANEXO C - PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS COM UNIFORMES			
TELEFONISTA e SUPERVISÃO			
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
<b>Blusa polo com a logo da empresa</b> (Camisa polo modelo masculina/feminina, estrutura reta e clássica, básica para uniforme, malha piquet)	6		
<b>Calça jeans</b> (Cor azul marinho escuro, modelo tradicional masculina e feminina, fechamento em botão e zíper, com 2 bolsos frontais, 2 bolsos na parte de trás, cós e passantes)	6		
<b>Meia de algodão (par)</b>	6		
<b>Sapato preto (par)</b> (tipo social modelo masculino/feminino)	3		

ANEXO D - PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTO - HEADSET					
TELEFONISTA e SUPERVISÃO					
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	QUANTIDADE DE POSTOS	TOTAL ANUAL	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
<b>Headset modelo ZOX DS-50, similar ou superior</b>	3	19	57	R\$	R\$



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Anexo E**

**Memória de Cálculo**

**Mão de Obra - Remuneração**

A remuneração deverá ser elaborada com base no piso estabelecido na convenção coletiva vigente referente às categorias profissionais previstas para a contratação, cuja convenção deverá ser encaminhada com a proposta detalhe e planilhas de formação de preço unitário.

**Cálculos do Grupo A**

Item	%	Memória de cálculo	Fundamento
A.01 – INSS	20,000%	-	Art. 22, Inciso I, da Lei nº 8.212/91
A.02 – FGTS	8,000%	-	Art. 15, Lei nº 8.030/90 e Art. 7º, III, CF
A.03 – SESI/SESC	1,500%	-	Art. 3º, Lei n.º 8.036/90
A.04 – SENAI/SENAC	1,000%	-	Decreto n.º 2.318/86
A.05 – INCRA	0,200%	-	Lei n.º 7.787/89 e DL n.º 1.146/70
A.06 – SEBRAE	0,600%	-	Art. 8º, Lei n.º 8.029/90 e Lei n.º 8.154/90
A.07 – Sal. Educação	2,500%	-	Art. 3º, Inciso I, Decreto n.º 87.043/82
A.08 – Riscos Ambientais do Trabalho (RAT 3%) X FAP (2,0000)	6,000%	-	Regulamento da Previdência Social e o Decreto nº 6.957/2009
<b>Total</b>	<b>39,800%</b>		

**Cálculos do Grupo B**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
B.01 – 13º Salário	8,333%	$[(1/12) \times 100] = 8,333\%$	Art. 7º, VIII, CF/88
B.02 – Férias + 1/3	11,111%	$\{[(1+1/3)/12] \times 100\} = 11,111\%$	Art. 7º, XVII, CF/88
B.03 – Aviso prévio trab. <sup>1</sup>	1,944%	$\{[(7/30)/12] \times 100\} = 1,944\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e 491 CLT
B.04 – Aux. Doença <sup>2</sup>	1,389%	$\{[(5/30)/12] \times 100\} = 1,389\%$	Art. 59 a 64 da Lei n.º 8.213/91
B.05 – Acidente de trab. <sup>3</sup>	0,333%	$\{[(15/30)/12] \times 0,08\} \times 100 = 0,333\%$	Art. 19 a 23 da Lei n.º 8.213/91
B.06 – Faltas legais <sup>4</sup>	0,277%	$\{[(1/30)/12] \times 100\} = 0,277\%$	Art. 473 da CLT
B.07 – Férias s/ lic. matern. <sup>5</sup>	0,074%	$[(0,1111 \times 0,02 \times 0,333) \times 100] = 0,074\%$	-
B.08 – Lic. paternidade <sup>6</sup>	0,021%	$\{[(5/30)/12] \times 0,015\} \times 100 =$	Art. 7º, XIX, CF/88 e 10, §



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

		0,021%	1º, da CLT
Total	<b>23,482%</b>		

<sup>1</sup> Percentual relativo a contrato de 12 (doze) meses.

<sup>2</sup> Estimativa de 5 (cinco) dias de licença p/ano p/ 8% (oito por cento) dos funcionários.

<sup>3</sup> Estimativa de 1 (uma) licença de 15 (quinze) dias p/ ano p/ 8% (oito por cento) dos funcionários.

<sup>4</sup> Estimativa de uma ausência justificada p/ ano p/ 50% (cinquenta por cento) dos funcionários.

<sup>5</sup> Estimativa de 2% (dois por cento) dos funcionários usufruindo a 4 (quatro) meses da licença p/ ano.

<sup>6</sup> Estimativa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) dos funcionários usufruindo 5 (cinco) dias da licença p/ ano.

**Cálculos do Grupo C**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
C.01 – Aviso prév. iden. <sup>1</sup>	0,417%	$\{[0,05 \times (1/12)] \times 100\} = 0,417\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e 491 CLT
C.02 – Iden. adicional <sup>2</sup>	0,167%	$[0,02 \times (1/12)] \times 100 = 0,167\%$	Art. 9º da Lei n.º 7.238/84
C.03 – Iden. 40% FGTS (100%) <sup>3</sup>	3,200%	$(1 \times 0,40 \times 0,08 \times 100) = 3,200\%$	Leis n.ºs 8.036/90 e 9.491/97
C.04 – Iden. 40% FGTS (5%) <sup>4</sup>	0,160%	$(0,05 \times 0,40 \times 0,08 \times 100) = 0,160\%$	Leis n.ºs 8.036/90 e 9.491/97
C.05 – Iden. 10% FGTS (100%) <sup>5</sup>	0,800%	$(1 \times 0,10 \times 0,08 \times 100) = 0,800\%$	Lei Complementar n.º 110/01
C.06 – Iden. 10% FGTS (5%) <sup>6</sup>	0,040%	$(0,05 \times 0,10 \times 0,08 \times 100)$	Lei Complementar n.º 110/01
Total	<b>4,784%</b>		

<sup>1</sup> Estimativa de 5% (cinco por cento) dos funcionários substituídos durante a vigência do contrato.

<sup>2</sup> Estimativa de 2% (dois por cento) dos funcionários serão demitidos na situação em que devem receber a indenização adicional.

<sup>3</sup> Considerando que todos os funcionários serão demitidos no final do contrato.

<sup>4</sup> Estimativa de 5% (cinco por cento) dos funcionários substituídos durante a vigência do contrato.

<sup>5</sup> Considerando que todos os funcionários serão demitidos no final do contrato.

<sup>6</sup> Estimativa de 5% (cinco por cento) dos funcionários substituídos durante a vigência do contrato.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Cálculos do Grupo D**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
D.01 – Enc. de A x B			-
Total			

**Cálculos do Grupo E**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
E.01 – Inc. FGTS s/ av. prev. ind.	0,033%	$A.02 \times C.01 = (0,08 \times 0,00417) \times 100 = 0,033\%$	A Súmula n.º 305 do TST
E.02 – FGTS s/ afast sup. 15 d. p/ acid. Trabalho	0,026%	$(0,08 \times 0,0033 \times 100) = 0,026\%$	-
Total	<b>0,059%</b>		

**Cálculos do Grupo F**

Item	Percentual	Memória de cálculo	Fundamento
F.01 – Inc. enc. A s/ sal. Matern.	0,287%	$(39,800\% \times 13/12 \times 4/12)$	
Total	<b>0,287%</b>		

Estima-se que 8% (oito por cento) dos funcionários sofrem acidentes durante o ano, com ausência média de 30 dias durante o ano. O percentual do FGTS (8%) será aplicado somente sobre os 15 dias restantes do afastamento, porque os 15 primeiros dias já foram calculados no item B.05.

**Cálculos do Grupo F**

**F.01 – Encargos do Grupo A sobre salário maternidade**

$F.01 = (\text{Encargos Grupo A}) \times (\text{Salário} + 13^\circ/12) \times 4/12 \times 2\%$ , em que:

Encargos do Grupo A = 0,39800;

Salário + 13º = 13 salários;

12 = número de meses em um ano;



## **DEFENSORIA PÚBLICA** DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4/12 = período de 4 meses de licença em um ano;

2% = Estimativa de que 2% dos funcionários usufruirão da licença maternidade de 4 meses em um ano.

$$F.01 = 0,39800 \times (13/12) \times (4/12) \times (2/100) = 0,287\%$$

### **Bonificação e Outras Despesas**

Para fins da estimativa da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, o LDI – Lucro e Despesas Indiretas, incluindo todos os impostos e contribuições não repercutíveis, incidentes sobre o total da Remuneração + Encargos Sociais + Insumos, é definido em 10%, enquanto as despesas administrativas/operacionais é estabelecido em 5%, totalizando 15%.

### **Tributação**

Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro Real. A empresa deve elaborar sua proposta e, por conseguinte, sua planilha com base no regime de tributação ao qual estará submetido durante a execução do contrato.

### **Cálculo:**

**{[Total (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos) + Total (Bonificação e Outras Despesas)] x [1-(COFINS + PIS + ISS)]/100} x Alíquota**

**As propostas de preços deverão ser apresentadas com as planilhas de composição de preços, sendo desclassificadas aquelas que ultrapassarem os percentuais máximos estabelecidos nesta memória de cálculo que é parte integrante do edital.**



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO F**

**I - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

1. Com amparo no art. 1º da Resolução SEPLAG n.º 843, de 28/12/2012, que disciplina o Acordo de Níveis de Serviço a serem utilizadas nas contratações efetuadas pelos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autarquias e Fundações Estaduais, com base no art. 4º do Decreto n.º 41.203, de 03/03/2008. Devendo ser considerado o estabelecimento dos níveis mínimos de serviço a serem prestados pelos contratados, através da utilização de indicadores que permitam a mensuração dos resultados, preferencialmente pela utilização de ferramentas informatizadas, que possibilitem à Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e assim adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos. Tal aferição ocorrerá por ação de fiscalização, que será realizada com base nos ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS. Desta forma, o não cumprimento das obrigações contratuais, assim como a NÃO obtenção de avaliação mensal em níveis inferiores ao estabelecido no ANS acarretará a CONTRATADA aplicação das SANÇÕES abaixo discriminadas.

**II - DAS SANÇÕES**

2. Com fundamento no artigo 155 da Lei n.º 14133/2021 a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, assim considerado pela Administração, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

2.1. Advertência;

2.2. Multas de:

- a) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea “a”, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

d) Além dessas, com fundamento nos artigos 155 da Lei n.º 14133/2021, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas a seguir, limitadas a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato:

Percentual de multas de acordo com infrações

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,4% do valor mensal do Contrato
3	0,8% do valor mensal do Contrato
4	1,0% do valor mensal do Contrato
5	1,5% do valor mensal do Contrato
6	3% do valor mensal do Contrato

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	6	Por dia
2	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços	4	Por ocorrência
3	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato;	2	Por serviço e por dia
4	Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE;	5	Por empregado e por dia
<b>Para os Itens a seguir deixar de:</b>			



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

5	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	1	Por funcionário e por dia
6	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador;	2	Por ocorrência
7	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente dentro do prazo estabelecido em contrato;	2	Por funcionário e por dia
8	Entregar os salários e os contracheques, vales-transportes e/ou vales refeição nas datas avençadas;	5	Por funcionário e por dia
9	Efetuar a reposição de funcionários faltosos;	2	Por funcionário e por dia
10	Cumprir os itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	2	Por item e por ocorrência
11	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	3	Por item e por ocorrência
12	Apresentar garantia contratual;	4	Por dia
13	Executar os serviços em níveis abaixo do estabelecido.	4	Por ocorrência



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO F1 – DESCRIÇÃO DE INDICADORES**

**QUADRO 1**

<b>Nº DO INDICADOR</b>	<b>DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>
<b>01</b>	Implantação dos serviços no prazo determinado.
<b>02</b>	Realização dos Serviços conforme Termo de Referência e Cláusulas Contratuais.

**DESCRICAÇÃO DETALHADA DOS INDICADORES**

**QUADRO 2**

<b>INDICADOR</b>	
<b>01- Implantação dos serviços no prazo determinado.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir pontualidade na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Impedir atrasos relativos ao serviço.
Instrumento de medição	Formulário de acompanhamento de ANS – Anexo II
Forma de acompanhamento	Registros próprios.
Periodicidade	Conclusão da prestação do serviço.
Mecanismo de Cálculo	2% do valor bruto da Nota Fiscal a cada dia de atraso. $Vd=0,02VnfNd$ , onde $Vd$ →valor do desconto; $Vnf$ →valor da Nota Fiscal, $Nd$ →número de dias em atraso. O atraso será de no máximo 5 dias, a partir do quinto dia ensejará Sanção Administrativa, conforme item 19.
Início de Vigência	Data da publicação do contrato



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Observações	Haverá um formulário para ciência do contratado, quanto às aplicações das multas e descontos resultantes da aplicação do ANS. As notificações para aplicação de advertência ou rescisão contratual serão feitas mediante ofício, a fim de que a CONTRATADA apresente sua defesa no prazo determinado.
-------------	---

**QUADRO 3**

<b>INDICADOR</b>	
<b>04- Realização dos Serviços conforme Termo de Referência e Cláusulas Contratuais.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRICAÇÃO</b>
Finalidade	Garantir qualidade na prestação do serviço à DP.
Meta a cumprir	Prestação de um serviço de qualidade
Instrumento de medição	Formulário de acompanhamento de ANS – Anexo II
Forma de acompanhamento	Registros de ocorrências.
Periodicidade	Conclusão da prestação do serviço.
Mecanismo de Cálculo	2% do valor bruto da Nota Fiscal a cada registro de ocorrência $Vd=0,02Vnf*Ro$ , onde $Vd$ →valor do desconto; $Vnf$ →valor da nota fiscal, $Ro$ →Registro de ocorrência. A partir da quarto registro de ocorrência dessa natureza, ensejará Sanção Administrativa, conforme item 19.
Início de Vigência	Data da publicação do contrato
Observações	Haverá um formulário para ciência do contratado, quanto às aplicações das multas e descontos resultantes da aplicação do ANS. Exemplos de cláusulas descumpridas: Recusa dos empregados em trabalhar por ausência de pagamento;



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ausência de imediata substituição de empregado, sem prejuízo dos serviços; Deixar de fornecer no prazo de 15 (quinze) dias corridos a contar da data da contratação dos empregados, crachás de identificação com fotografias recentes, observado o Item 16 deste Termo de Referência, etc. As notificações para aplicação de advertência ou rescisão contratual serão feitas mediante ofício, afim de que a CONTRATADA apresente sua defesa no prazo determinado.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANEXO G**

**FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO**

<b>FORMULÁRIO DE ACOMPANHAMENTO DE ANS DE GESTÃO</b>	
CONTRATADA	
PREPOSTO	
<b>INDICADOR 1: Implantação do serviço no prazo determinado.</b>	
TOTAL DE DIAS EM ATRASO	
VALOR TOTAL DO DESCONTO	R\$
<b>INDICADOR 2: Realização dos Serviços dentro de padrões aceitáveis de qualidade.</b>	
TOTAL DE REGISTROS DE OCORRÊNCIAS	
VALOR TOTAL DO DESCONTO	R\$
<b>OBSERVAÇÕES:</b>	
<b>OBSERVAÇÕES DO PREPOSTO DA CONTRATADA</b>	
Ciente,	
Rio de Janeiro, ___/___/202 .	
  _____	  _____
<b>Assinatura Legível do preposto</b>	<b>Assinatura Legível do Gestor do contrato</b>



## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP**

De modo a melhor atender às necessidades da Administração, o presente Estudo Técnico Preliminar – ETP tem por objetivo analisar a viabilidade da aquisição do serviço de Atendimento Telefônico, além de orientar na escolha da proposta mais vantajosa.

O serviço de Atendimento Telefônico é aquele realizado pelo trabalhador à distância, cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é feita por intermédio de voz e/ou mensagem eletrônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

A Portaria 9/2007 da Secretaria de Inspeção do Trabalho que aprovou o Anexo II da Norma Regulamentadora NR17 passou a estabelecer os parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teletendimento/telemarketing nas suas diversas modalidades, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente<sup>1</sup>.

Este ETP levantará as necessidades do serviço a ser contratado e os resultados pretendidos, seguindo as atuais recomendações.

### **I. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

Pretende-se a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo atendimento telefônico humano ativo e receptivo, consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, com o fornecimento de aparelho de headset a cada operador durante toda vigência contratual.

O serviço de atendimento telefônico é um canal de comunicação importante para os usuários internos e externos da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Com o surgimento da pandemia do novo Coronavírus, ficou ainda mais imprescindível disponibilizar esse serviço para todos que buscam esclarecimentos e informações da DPRJ. O não atendimento da demanda acarreta na inacessibilidade pelos usuários aos serviços prestados pela DPRJ.

---

<sup>1</sup> Fonte: <http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/teleatendimento.htm>



Considerando que a DPRJ não dispõe de servidores em seu quadro funcional e, tendo em vista que a atividade se relaciona ao apoio logístico para atendimento ao público interno e externo, a contratação do serviço terceirizado mostra-se necessária.

Atualmente o serviço de atendimento telefônico está em execução conforme o Contrato 036/2018, Processo E-20/001/1310/2017.

## **II. REFERÊNCIA A OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE**

A contratação em tela consta do Plano Anual de Contratações da DPRJ e do Plano Plurianual (PPA).

## **III. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

O objeto a ser licitado, pelas suas características e com base nas justificativas mencionadas, possui natureza continuada. De modo que a falta ou interrupção pode ocasionar comprometimento no acesso aos serviços prestados pela Defensoria aos usuários.

O serviço será de atendimento telefônico aos usuários, considerando os serviços de telefonia geral e atendimento às demandas de Ouvidoria.

A Contratada deverá desenvolver obrigatoriamente programa de treinamento, inicial e continuado, para os terceirizados, a cargo exclusivamente da Contratada, em técnicas de atendimento por telefone e/ou canais multimeios.

Para execução do serviço, a Contratada disponibilizará funcionários no horário compreendido entre 8h e 18h.

No curso do contrato, a Contratante poderá alterar a localização dos pontos de atendimento.

Para cumprimento das atividades a Contratada deverá dispor de pessoal qualificado, treinado e devidamente uniformizado.



A Contratada deverá disponibilizar materiais, uniformes e Equipamentos de Proteção Individual – EPIs para cada profissional durante a permanência na DEFENSORIA e a vigência do contrato.

A prestação de serviço não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

Propõe-se a contratação por 12 (doze) meses, podendo haver novas prorrogações, conforme art. 107 da Lei n.º 14133/2021.

#### **IV. DO ENQUADRAMENTO FUNCIONAL**

No contrato n.º 37/2012, proc. E-20/12533/2012, anterior ao atual, os funcionários terceirizados exerciam a função de telefonistas e foi adotada a Convenção Coletiva RJ0001836/2012 – SEAC.

No contrato vigente, a convenção escolhida foi a do Sindicato dos Operadores de Telemarketing. Porém, levando em consideração o trabalho a ser desempenhado pelos terceirizados, o presente Estudo Preliminar optou pela CCT-SEAC-2023\_2024-2- MR024917/2023, o que traz consigo o seguinte impacto financeiro:

<b>OPERADOR DE TELEMARKETING - PROPOSTA MUDANÇA DE CCT</b>			
<b>CCT ATUAL - SINTELMARK</b>			
SALÁRIO ATUAL	R\$ 1.324,95	TOTAL *17 POSTOS	R\$22.524,15
V. Alimentação Atual	R\$ 18,57	TOTAL *17 POSTOS	R\$ 315,69
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 22.524,15</b>
<b>RJ001211/2022 - SINTELRIO/SEAC</b>			
SALÁRIO	R\$ 1.833,91	TOTAL *17 POSTOS	R\$ 31.176,47
V. Alimentação	R\$ 22,50	TOTAL *17 POSTOS	R\$ 382,50
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 31.558,97</b>

#### **V. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS**

A Coordenação de Fiscalização recebeu por e-mail os seguintes pleitos de lavra da Ouvidoria:



- 1) *Aprimoramento salarial, sendo reconhecido o piso estadual e não municipal;*
- 2) *Possibilidade de mudança de cargo, para a partir do próximo contrato, constar como Analista;*
- 3) *Constar monitoria, supervisão bem como backoffice;*
- 4) *Possibilidade de trabalho remoto para situações excepcionais, como pandemia, greve de transportes ou coisas do gênero.*

O aprimoramento salarial é um tema que a fiscalização já possuía como tópico para alteração.

Entendemos que a mudança na nomenclatura não é possível, uma vez que desvirtuaria a função do objeto licitado.

Considerando que a Ouvidoria possui apenas 7 (sete) postos, reputamos necessária a justificativa do órgão para a criação das funções de monitor, supervisão e backoffice. Porém, dadas as melhorias na qualidade do serviço que o setor pretende implementar, resumimos que um supervisor suprirá as necessidade.

O Supervisor apoia os treinamentos, a alinha os procedimentos, esclarece dúvidas, acompanha relatórios dos indicadores, aplica feedback de qualidade, solicita réplicas e também feedbacks pontuais de oportunidades. Além de monitorar a preservação da qualidade dos atendimentos.

Impacto financeiro:

<b>SUPERVISOR DE TELEFONISTA</b>		
<b>CCT ATUAL - SINTELMARK</b>		
SALÁRIO ATUAL	R\$ 3.498,34	1 POSTO
V. Alimentação Atual	R\$ 22,50	1 POSTO

## **VI. ESTIMATIVA DE QUANTIDADES**

Será contratada a capacidade equivalente de 18 postos, assim distribuídos:



LOCAL	TOTAL DE POSTOS TELEFONISTAS
Ouvidoria	8*
Menezes Cortes	4
NUDEDH	1
Engenharia Legal	1
CDEDICA	1
Núcleo de Terras	1
Sede - Mesa Central	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

LOCAL	TOTAL DE POSTO SUPERVISÃO
Ouvidoria	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

\*Inicialmente o Termo de Referência anterior previu um total de 8 (oito) postos para a Ouvidoria. No entanto, foi necessário seu deslocamento para atender às necessidades do NUDEDH. O atual TR visa devolver ao órgão seu quantitativo de postos original.

## VII. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

No cenário atual de incertezas, verifica-se que o público externo demanda cada vez mais atendimento dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, uma vez que, mesmo em tempos de pandemia, os serviços aumentaram consideravelmente, e os canais de comunicação são a porta de entrada de pedidos, reclamações, sugestões e outras manifestações essenciais.

## VIII. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

N.º PROCESSO	CONTRATO	OBJETO
E-20/001/1310/2017	36/2018	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento.



**IX. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação da solução mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara ser viável a contratação pretendida.

Rio de Janeiro, 25 de julho de 2023.

Gisele Francisco da Silva  
Coordenadora de Fiscalização



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)**

Rio de Janeiro, 24 de julho de 2023.

Processo nº E-20/001.012117/2022

<b>DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO</b>	
<b>Órgão demandante: COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO - COFISCAL</b>	
<b>Responsável pela demanda:</b> <b>GISELE FRANCISCO DA SILVA</b>	<b>Id funcional:</b> 50840533
<b>E-mail:</b> <b>gisele.francisco@defensoria.rj.def.br</b>	<b>Telefone:</b> (21) 2332-6352
<p><b>1. Justificativa da necessidade da aquisição (se a justificativa for extensa deverá ser apresentada em anexo, sob a forma de Nota Técnica):</b></p> <p>Trata-se de Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento telefônico, compreendendo consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário interno e externo, para atender a demanda da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.</p> <p>Pretende-se com a contratação o atendimento telefônico humano ativo e receptivo, consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao assistido, com o fornecimento de aparelho de headset a cada operador durante toda vigência contratual.</p> <p>O serviço de atendimento telefônico é um canal de comunicação importante para os usuários internos e externos da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Com o surgimento da pandemia do novo Coronavírus, ficou ainda mais imprescindível disponibilizar esse serviço para todos que buscam esclarecimentos e informações da DPRJ. O não atendimento da demanda acarreta na inacessibilidade pelos usuários aos serviços prestados pela DPRJ.</p> <p>Considerando que a DPRJ não dispõe de servidores em seu quadro funcional e, tendo em vista que a atividade se relaciona ao apoio logístico para atendimento ao público interno e externo, a contratação do serviço terceirizado mostra-se necessária.</p>	

**2. Quantitativo do serviço ou aquisição:**

Será contratada a capacidade 18 (dezoito) telefonistas e 1 (um) supervisor/a.

**3. Indicação dos servidores que serão designados para a Fiscalização dos Contratos e seus substitutos:**

Gisele Francisco da Silva (Id. Funcional 50840533), Gleice Simone de Oliveira Maceo dos Anjos (Id. Funcional 50347187) e um mais um servidor indicado pela Ouvidoria, tendo em vista tratar-se do posto com o maior número de colaboradores.

<b>Responsável pela formalização da demanda:</b>	<b>Local e data:</b>
Nome: Gisele Francisco da Silva Id. Funcional: 50840533	Rio de Janeiro, 24 de julho de 2023



Documento assinado eletronicamente por **GISELE FRANCISCO DA SILVA, Coordenadora da Coordenação de Fiscalização**, em 24/07/2023, às 18:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1220823** e o código CRC **93DAB162**.

Referência: Processo nº E-20/001.012117/2022

SEI nº 1220823

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

**ANÁLISE DE RISCOS**

Rio de Janeiro, 24 de julho de 2023.

Processo nº E-20/001.012117/2022

**INTRODUÇÃO**

Tendo em vista que a Análise de Riscos irá descrever e avaliar as ameaças que possam vir a comprometer o sucesso e o objetivo da contratação, bem como definir de que formas devem ser tratadas, **ela permeará todo processo de Contratação.**

**1 – RISCOS DA FASE DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

<b>Risco 01:</b>	<b>Seleção infrutífera devido ao baixo preço de referência</b>	
<b>Probabilidade:</b>	Baixa	
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Caso a seleção reste infrutífera, devido ao baixo preço de referência, causará impacto considerável para os resultados como um todo, sobretudo para as próximas etapas de contratação.	Alto
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Realização de pesquisa a fornecedores e utilização de preço mediano, desprezando-se a influência de valores extremamente altos ou baixos.	NUCOT/DCLC
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Revisão dos preços e republicação do Aviso.	NUCOT/DCLC

**2 – RISCOS DA FASE DE EXECUÇÃO: GESTÃO DO CONTRATO**

<b>Risco 02:</b>	<b>Risco de não cumprimento do contrato</b>	
<b>Probabilidade:</b>	Baixa	
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	A não execução do contrato em sua completude acarretaria na paralisação dos serviços e necessidade de contratação de empresa substituta.	Alto
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Utilização de equipe técnica da Coordenação de Fiscalização a fim de acompanhar de forma efetiva a execução dos serviços a serem realizados pela empresa. que possua expertise para analisar os produtos entregues pela Contratada.  Buscar empresas idôneas e de referência com experiência comprovada por meio da exigência da qualificação técnica.  Definir cláusulas de não cumprimento do contrato no Termo de Referência e Edital.	COFISCAL
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Convocar a segunda colocada na seleção e/ou indicar ao órgão demandante a abertura de processo de contratação emergencial.	NULIC/DCLC

**Equipe de Planejamento da Contratação**

Integrante Técnico (Coordenação do órgão demandante)	Integrante Requisitante (órgão demandante)	Integrante Administrativo (CL/CCONT/DCLC)
Gisele Francisco da Silva e Gleice Simone de Oliveira Maceo dos Anjos <b>ID Funcional:</b> 50840533 e 50347187	Gisele Francisco da Silva e Gleice Simone de Oliveira Maceo dos Anjos <b>ID Funcional:</b> 50840533 e 50347187	<b>Id Funcional:</b>



Documento assinado eletronicamente por **GISELE FRANCISCO DA SILVA, Coordenadora da Coordenação de Fiscalização**, em 24/07/2023, às 19:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1220824** e o código CRC **F20568D8**.

Referência: Processo nº E-20/001.012117/2022

SEI nº 1220824

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)