



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2021-SEAD

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM 62 (SESSENTA E DOIS) MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.

PARTICIPAÇÃO: DISPUTA GERAL

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO

DATA DE ABERTURA: 05/04/2021, às 08h:30min

Nos termos do art. 6º, II e 20 do Decreto Estadual 9.666/2020, a publicidade da presente licitação se deu: por meio eletrônico via www.comprasnet.go.gov.br em 19/03/2021 e <https://www.administracao.go.gov.br/licitacoes-e-contratos/licita%C3%A7%C3%B5es-sead.html> e por publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás nº 23.515 de 19/03/2021.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004 / 2021-SEAD

Processo: 202000005030705

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas no termo de referência e seus anexos.

Participação: Disputa Geral

Modalidade: Pregão

Forma: Eletrônica

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO

Fontes Orçamentárias: 2021.18.01.04.122.1014.2051.03

Data da abertura: 05/04/2021.

Horário: 08 horas e 30 minutos (Brasília/DF, UTC -03:00)

Local de realização: www.comprasnet.go.gov.br

Fundamento Legal: Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Decreto n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria.

Obtenção do Edital: www.comprasnet.go.gov.br e www.administracao.go.gov.br

Informações: (62) 3201-5785

Janaine Paraguassú de Paula Siqueira

Pregoeira – Portaria n.º 231/2020-SEAD



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004 / 2021–SEAD

O ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 01.409.580/0001-38, por meio da Secretaria de Estado da Administração – SEAD, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 231/2020, torna público que realizará licitação na modalidade Pregão, forma eletrônica, com critério de julgamento de MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO, para disputa geral, esclarecendo que a presente licitação será realizada em sessão pública eletrônica através do site www.comprasnet.go.gov.br, conforme as disposições da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria, bem como as condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas no Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

1.2. Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de **24 (vinte e quatro)** serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “**Serviços de Atendimento**” - ANEXO I do Termo de Referência – Anexo I deste edital, e ainda que sejam possíveis de serem realizados completamente no âmbito da Contratada, sem acarretar prejuízo para o cidadão como novas etapas ou exigências, maior prazo de entrega, limitações para o atendimento ou custo que já não seja habitual para a entrega do serviço.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Serviços de Atendimento e Valores médios

Item	Classificação	Descrição	Quantidade
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2a via CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA, Emissão DARE Infração, Emissão de Boleto Ipasgo, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais - Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	50.581
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.	45.809
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipasgo, Mudança de Plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	9.240
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2a Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	17.106
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	7.583

1.3. Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraíta	45. Porangatu
6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse
7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitoraí	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino
10. Campinaçu	30. Mambaí	50. Santa Tereza de Goiás
11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas
20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

1.4. Os quantitativos do objeto deste Pregão, bem como os valores de referência unitários e totais, aferidos com base em pesquisa de mercado, seguintes abaixo, encontram-se definidos no Termo de Referência - Anexo I deste Edital:

Item	Classificação	Descrição	Quantidade	Valor médio unitário (R\$)	Valor médio total (R\$)
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2a via CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA, Emissão DARE Infração, Emissão de Boleto Ipaço, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais - Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	50.581	2,70	136.568,70



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.	45.809	9,20	421.442,80
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipaggo, Mudança de Plano Ipaggo e outros que se fizerem necessários.	9.240	6,40	59.136,00
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2a Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	17.106	4,15	70.989,90
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipaggo e outros que se fizerem necessários.	7.583	3,70	28.057,10
PREÇO TOTAL MÉDIO DE R\$ 716.194,50 (SETECENTOS E DEZESSEIS MIL CENTO E NOVENTA E QUATRO REAIS E CINQUENTA CENTAVOS)					

1.5. A fase externa do pregão eletrônico será iniciada com a convocação dos interessados por meio da publicação do aviso do edital no Diário Oficial do Estado, no sítio eletrônico oficial da SEAD, bem como no portal do sistema COMPRASNET.GO.

1.6. Deverão ser observadas as especificações completas, condições, exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência Anexo I deste Edital.

1.7. Havendo divergências entre a descrição do objeto constante do Edital e seus anexos e a descrição do objeto constante nos sites www.comprasnet.go.gov.br e www.administracao.go.gov.br, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital e seus anexos.

2. DO LOCAL, DATA E HORA

2.1. Todas as referências de tempo contidas neste Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF (UTC -03:00) e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

2.2. Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, devendo observar rigorosamente os prazos limites (data e horário) para recebimento das propostas, bem como para início da fase competitiva de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

2.3. 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 e no mesmo endereço eletrônico, independentemente de nova comunicação, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

2.4. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública eletrônica, através do site www.comprasnet.gov.br, **no dia 05/04/2021 a partir das 08h30min**, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

2.5. As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas, através do site www.comprasnet.gov.br, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, no período compreendido entre o **dia 19/03/2021**, data da publicação no Diário Oficial do Estado – DOE **e o dia 05/04/2021** até o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, marcada para as **08h30min**.

2.6. A etapa de que trata o item **2.5** será encerrada com a abertura da sessão pública.

2.7. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item **2.5**, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

2.8. O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

2.9. A falsidade da declaração de que trata o **item 2.8** sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação.

2.10. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

2.11. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

2.12. Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no **item 2.5**, não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após os procedimentos de que trata o **item 11** deste instrumento.

2.13. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

2.14. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de, no mínimo, 2h (duas horas), contado da solicitação do pregoeiro no sistema.

3. DO ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

3.1. Após publicação do edital as licitantes poderão encaminhar suas propostas, acompanhadas dos documentos de habilitação exigidos no edital, conforme **item 12**.

3.2. A etapa de que trata o item **3.1** será encerrada com a abertura da sessão pública.

3.3. A proposta deve conter o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

3.4. A Proposta de Preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas no Termo de Referência – anexo I deste Edital, e o valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei.

3.5. É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços.

3.6. O sistema ComprasNet.GO possibilitará à licitante a exclusão ou alteração da proposta dentro do prazo estipulado no item 2.5 deste Edital. Ao término desse prazo, não haverá possibilidade de exclusão ou alteração das propostas.

3.7. As propostas deverão atender a todas as especificações exigidas no Termo de Referência anexo I deste Edital.

3.8. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

3.9. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.10. Os preços cotados pela licitante devem refletir os de mercado no momento do certame.

3.11. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

3.12. A proposta deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- a) nome da empresa, CNPJ, endereço, fone/fax, n.º da conta corrente, Banco, n.º da agência;
- b) n.º do Pregão;
- c) preço em Real, unitário e total, com no máximo duas casas decimais, no qual deverão estar incluídas todas as despesas que influam nos custos. No caso de divergência entre o valor numérico e o por extenso, prevalecerá esse último. O preço apresentado deverá ser aquele resultante da fase de lances e/ou negociação como(a) Pregoeiro(a);
- d) descrição do objeto ofertado, com a quantidade licitada;
- e) prazo de validade da proposta de **90 (noventa) dias**, a contar da data da sessão deste Pregão Eletrônico. Caso não apresente prazo de validade será esse considerado;
- f) data e assinatura do responsável;

3.13. Caso julgue necessário, o pregoeiro encaminhará a proposta comercial ao servidor que elaborou o Termo de Referência, para análise quanto a aceitabilidade da proposta frente às especificações técnicas descritas no edital.

3.14. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar as informações prestadas pelo licitante em sua proposta e em eventuais documentos a ela anexados.

3.15. Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

4.1. Após o término da fase de encaminhamento de propostas e documentação de habilitação, o Pregoeiro, auxiliado pela Equipe de Apoio, verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

4.2. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

4.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

4.4. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

4.5. O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do Pregão quando constatar a necessidade de avaliação da conformidade das propostas, de que trata o art. 48 do Decreto Estadual n.º 9.666/2020.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

4.6. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o **item 4.6**, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

5. DA FASE COMPETITIVA DE LANCES

5.1. A fase competitiva de lances terá início às **08h40min do dia 05/04/2021**, após a etapa de classificação das propostas, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente pelo sistema eletrônico.

5.2. Para o certame, será adotado o MODO DE DISPUTA ABERTO, assim definido no inciso I art. 31 do Decreto Estadual n.º 9.666/2020, no qual a etapa de envio de lances na sessão pública durará 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, por mais 2 (dois) minutos.

5.3. Todas as licitantes poderão oferecer lances sucessivos pelo VALOR TOTAL DO LOTE, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

5.3.1. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, se for observado, quando houver, o 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.

5.3.2. O intervalo mínimo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo (sempre em relação ao último lance do próprio licitante):

- **R\$ 1,00**

5.3.3. Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

5.4. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado no sistema em primeiro lugar.

5.5. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens **5.2** e **5.3**, a sessão pública será encerrada automaticamente.

5.6. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no **5.2**, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, conforme disposição do edital e anexos, mediante justificativa.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

5.7. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

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

5.9. Encerrada a etapa de lances, em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos art. 6º, § 2º, da Lei Estadual nº 17.928/2012, o sistema averiguará se houve empate, considerando-se empate quando as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada. Nesse caso será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte e haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

5.9.1. Observado o disposto no item **5.9**, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

I. A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

II. Na hipótese da não contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte com base no inciso I, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem em situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

III. No caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que poderá exercer o direito de preferência previsto no inciso I;

IV. O direito de preferência previsto no inciso I será exercido, sob pena de preclusão, nos termos dos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006, após o encerramento da rodada de lances, devendo ser apresentada nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos para o lote em situação de empate;

V. O próprio sistema se encarregará de convocar a primeira empresa para novo lance e cronometrar o prazo de 05 (cinco) minutos, conforme definido no art. 6º, § 4º, II, "a", da Lei Estadual nº 17.928/2012.

VI. Não ocorrendo o lance, o sistema convocará a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte empatada para o exercício do mesmo direito, e assim, sucessivamente, até a ocorrência de um lance ou a desistência de todas as licitantes aptas a usufruir o benefício. Definido o novo vencedor ou mantido o lance originalmente vencedor, a sessão do Pregão transcorrerá sem alterações.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

5.9.2. O disposto no subitem **5.9.1** somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.10. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

5.11. Serão adotados procedimentos de consulta ao Portal da Transparência Estadual e ao sistema SIOFI a fim de verificar se o somatório dos valores das ordens de pagamento recebidas por licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar **que tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06**, ultrapassem, no exercício anterior, os limites previstos no artigo 3º, incisos I II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado, sendo que a consulta também deverá abranger o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§ 9º-A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006;

5.12. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no **inciso I** do subitem **5.9.1**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente detentora da melhor oferta.

5.13. Caso a licitante não realize lances, permanecerá o valor da proposta eletrônica apresentada para efeito da classificação final.

5.14. Havendo empate na fase de apresentação das propostas, e na hipótese de todas as licitantes desistirem da fase lances e se negarem a negociar com o Pregoeiro, será assegurada preferência, sucessivamente, conforme § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, para fins de desempate, aos bens e serviços:

I. produzidos no País;

II. produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

III. produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

IV. produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

5.15. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

5.16. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

5.16.1. A negociação será realizada pelo sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.16.2. Será estabelecido prazo de no mínimo 2 (duas) horas, a partir da solicitação do pregoeiro no sistema, para o envio da proposta e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação.

5.17. Quando nenhuma das licitantes apresentarem proposta válida, isto é, forem desclassificadas, a licitação será declarada fracassada.

5.18. Quando todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá, mediante publicação de novo Aviso de Licitação, fixar aos licitantes, prazo de oito dias úteis para a apresentação de outras propostas nos termos do Art. 48, § 3º, da Lei nº 8.666/93.

5.19. Durante o transcurso da sessão pública eletrônica, os licitantes serão informados, em tempo real, as mensagens trocadas no chat do sistema, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelas licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

5.20. Da sessão pública do Pregão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no site www.comprasnet.go.gov.br.

5.21. O resultado final será publicado no Diário Oficial do Estado e disponibilizado nos sites www.comprasnet.go.gov.br e www.administracao.go.gov.br.

6. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO

6.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório serão enviados ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio eletrônico, via www.comprasnet.go.gov.br.

6.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

6.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema www.comprasnet.go.gov.br e vincularão os participantes e a Administração.

6.4. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, via www.comprasnet.go.gov.br, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

6.4.1. Não serão aceitos eventuais pedidos de impugnação ou de esclarecimento sem a devida identificação e assinatura do responsável.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

6.5. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

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

6.7. Possíveis retificações do Edital, por iniciativas de ofício ou provocadas por eventual procedência de impugnação, serão publicadas, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido e sendo designada nova data para a realização do certame caso a modificação altere a formulação das propostas.

6.8. Os pedidos de impugnação ou esclarecimentos ao Edital deverão ser encaminhados em campo próprio do Sistema ComprasNet.GO e serão respondidos no mesmo sistema.

7. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.1. Poderão participar deste Pregão as empresas:

- a) Do ramo pertinente ao seu objeto, legalmente constituídas;
- b) Que atendam às condições estabelecidas neste edital e seus anexos;
- c) Que possuam o Certificado de Registro Cadastral – CRC emitido pelo Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR ou outro certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral;
- d) Que estejam previamente credenciadas no ComprasNet.GO; e

7.1.1. O CRC, emitido pelo CADFOR, poderá ser impresso pelo pregoeiro para averiguação da sua conformidade com as exigências do edital e caso ele apresente “status irregular” será assegurado à licitante o direito de apresentar a documentação atualizada e regular na própria sessão.

7.2. Como requisito para participação neste Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico www.comprasnet.go.gov.br, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

7.3. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas. A SEAD não será, em nenhuma hipótese, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

7.4. A participação neste certame implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

7.5. Não poderão participar deste Pregão:

- a) Empresa suspensa perante o CADFOR, durante o prazo da sanção aplicada;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- b) Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- c) Empresa impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, durante o prazo da sanção aplicada;
- d) Empresa que constar no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria Geral de União - CGU constante no portal da internet www.portaltransparencia.gov.br/ceis, quando os efeitos se estenderem ao âmbito do Estado de Goiás, após consulta a ser realizada pela Administração;
- e) Empresa que constar no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ constante no portal da internet www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php, quando os efeitos se estenderem ao âmbito do Estado de Goiás;
- f) Empresa que constar no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) mantida pela Controladoria-Geral da União durante o período da sanção.
- g) Empresa proibida de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art.72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;
- h) Empresa proibida de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;
- i) Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- j) Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
- k) Empresa que se encontre em processo de dissolução, falência, concordata, fusão, cisão, incorporação, concurso de credores ou em liquidação, e
- l) Empresas que estejam reunidas em consórcio, pois considera-se que a formação de consórcio prejudica o caráter competitivo do certame para o objeto em questão.

7.5.1. Também não poderá participar direta ou indiretamente da licitação, da execução dos serviços e do fornecimento de bens a eles necessários, conforme o artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/93:

- a) O autor do Termo de Referência, pessoa física ou jurídica; e
- b) Servidor ou dirigente de órgão ou entidade Contratante ou responsável pela licitação.

7.5.1.1. Considera-se participação indireta, para fins do disposto no **subitem 7.5.1**, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do Termo de Referência e a Licitante, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

7.5.1.2. O disposto no item **7.5.1** aplica-se também aos membros da Comissão de Licitação, ao Pregoeiro e à Equipe de Apoio.

8. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO, FAVORECIDO E SIMPLIFICADO CONCEDIDO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

8.1. Em cumprimento às disposições da Lei Complementar nº 123/2006, serão assegurados os seguintes benefícios às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

a) Participação exclusiva de Microempresas e Empresas e Pequeno Porte no procedimento licitatório, quando o valor de aquisição for de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), nos termos do artigo 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006;

b) Preferência de contratação às Microempresas e Empresas e Pequeno Porte para os itens destinados à disputa geral, conforme o artigo 44 da Lei Complementar nº 123/2006;

c) Prazo para regularização de restrição na comprovação da regularidade fiscal na forma do item 13.5.2 deste Edital, nos termos do § 1º do artigo 43 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.2. Não poderão se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações concedido às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, licitantes que se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no artigo 3º da referida Lei.

8.3. Para usufruir dos benefícios, a licitante que se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar-se como tal no início ao efetuar seu credenciamento. Caso venha a lograr-se vencedora, deverá comprovar tal condição.

8.4. O próprio sistema disponibilizará à licitante a opção de declarar-se como microempresa ou empresa de pequeno porte. A não manifestação de enquadramento, quando indagado pelo sistema eletrônico, implicará no decaimento do direito de reclamar, posteriormente, essa condição, no intuito de usufruir dos benefícios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/2006.

8.5. A falsa declaração ou a não apresentação da documentação comprobatória quando solicitada implicará na abertura de processo administrativo e a consequente aplicação das sanções cabíveis.

9. DO CADASTRAMENTO NO SISTEMA COMPRASNET.GO

9.1. Os interessados não cadastrados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR deverão providenciar seu cadastramento no site www.comprasnet.gov.br, bem como providenciar o envio de toda a documentação exigida.

9.1.1. Não havendo pendências documentais, o CADFOR homologará o cadastro no prazo de até 04 (quatro) dias úteis consecutivos, contados do recebimento da documentação completa,



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

excluindo-se o dia de entrega e vencendo os prazos apenas nos dias em que houver expediente regular e integral na SEAD.

9.1.2. O simples pré-cadastro no site www.comprasnet.go.gov.br não dará direito à licitante de credenciar-se no sistema, em razão do bloqueio inicial do login e senha cadastrados. O CADFOR só realizará o desbloqueio do login e senha após a homologação do cadastro, cujo registro passará a ter status “homologado”.

9.2. Informações complementares para cadastro no CADFOR poderão ser obtidas através dos telefones (62) 3201-6576 e (62) 3201-6625.

9.3. Os interessados poderão se valer do SICAF – Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores da Administração Federal ou de outros cadastros que atendam aos requisitos previstos na legislação geral. Neste caso, deverão solicitar ao CADFOR seu cadastramento simplificado – apresentado o respectivo certificado de registro cadastral devidamente regular – e não estarão dispensados de apresentar documentação, deverá apresentar a documentação necessária para o cadastro simplificado constante no formulário de credenciamento para fornecedor que tenha outro certificado de registro cadastral válido, constante no sítio comprasnet.gov.

9.3.1. O fornecedor cadastrado com status “Credenciado” e declarado vencedor deverá apresentar todos os documentos necessários à liberação do CRC, com status “Homologado”, como condição obrigatória para sua contratação.

9.3.2. A relação de documentos e os locais para entrega encontram-se disponíveis no banner “Cadastro de Fornecedor”, na área pública do site www.comprasnet.go.gov.br.

9.4. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à SEAD responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

9.5. Caberá à licitante comunicar imediatamente o provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

10. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

10.1. É condição obrigatória para a participação neste Pregão que o interessado esteja cadastrado no CADFOR e que realize o credenciamento no sistema eletrônico provido pela Secretaria de Estado da Administração (SEAD) no endereço eletrônico www.comprasnet.go.gov.br.

10.2. O credenciamento dar-se-á de forma exclusivamente eletrônica por meio da atribuição de chave de identificação (login) e senha individual, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no site www.comprasnet.go.gov.br, ficando o interessado responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

10.3. O credenciamento só poderá ser realizado por licitantes cujo cadastro no CADFOR estejam na situação “homologado” ou “credenciado” (nos termos do art. 5º e seus parágrafos do Decreto Estadual nº 7.425/11).

10.4. O credenciamento implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das operações inerentes a este Pregão Eletrônico.

10.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

10.6. Informações complementares para operação no sistema eletrônico poderão ser obtidas por meio do telefone (62) 3201-6515.

11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

11.1. O critério de julgamento é baseado no **MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO**

11.2. Considerar-se-á vencedora aquela licitante que:

- a) Cuja proposta tiver sido e estiver de acordo com as especificações e exigências deste Edital e seus anexos;
- b) Tiver ofertado o menor preço, aferido após a fase de lances e aplicação dos critérios de desempate da Lei Complementar nº 123/2006, seguidos do § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666;
- c) For devidamente habilitada após apreciação da documentação.

11.3. Declarado o encerramento da etapa competitiva, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira oferta classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

11.4. Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade da proposta de menor preço com as exigências do Edital.

11.5. Havendo apenas uma proposta, desde que atenda a todas as condições do edital e estando o seu preço compatível com os praticados no mercado, poderá ela ser aceita, devendo o Pregoeiro negociar, visando a obter preço melhor.

11.6. Sendo aceitável a oferta de menor preço, o sistema informará quem é a licitante detentora da melhor oferta.

11.7. Constatado o atendimento das exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

11.8. Na hipótese da proposta ou do lance de menor valor não serem aceitos ou se a licitante detentora da melhor oferta desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro deverá restabelecer a etapa de lances (Art. 20-A da Lei Estadual nº 17.928/2012).



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

11.9. No julgamento da proposta, o próprio Pregoeiro poderá, justificadamente, sanar erros e/ou falhas que não alterem a substância das propostas, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

11.10. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos do quadro da SEAD ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

11.11. A proposta deverá conter os dados identificadores da proponente exigidos no edital.

11.12. Serão desclassificadas as propostas que:

a) Forem elaboradas em desacordo com as exigências do Edital e seus anexos;

b) Com valor superior aos praticados no mercado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não tenham conseguido demonstrar sua viabilidade por meio de documentação que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e de que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto da licitação; e

c) Apresentarem propostas alternativas tendo como opção de preço ou marca, ou oferta de vantagem baseada nas propostas das demais licitantes;

11.13. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado.

11.14. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, serão efetuadas diligências na forma do § 3º do artigo 43 da Lei 8.666/93 para efeito de comprovação da exequibilidade, podendo ser adotados, dentre outros, os seguintes procedimentos:

a) Questionamento ao licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

b) Pesquisa em órgãos públicos ou empresas privadas;

c) Verificação de outros contratos que o proponente mantenha ou tenha celebrado com a Administração ou com a iniciativa privada;

d) Pesquisa de preço no mercado;

e) Verificação de notas fiscais de outros fornecimentos executados pelo proponente;

f) Estudos setoriais;

g) Consulta às Secretarias de Fazenda Federal, Estadual ou Municipal;

h) Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a execução do objeto; e

i) Demais diligências que porventura se fizerem necessárias.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

11.15. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar provas ou indícios que fundamentem a suspeita.

11.16. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão na ata divulgada no site www.comprasnet.go.gov.br.

12. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.1. Para habilitar-se na presente licitação o interessado deverá apresentar a documentação relativa a:

a) Habilitação jurídica; b) Qualificação econômico-financeira; c) Regularidade fiscal e trabalhista; d) Qualificação Técnica e) Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal e f) Cumprimento do disposto no art. 9ª da Lei n. 8.666/93.

12.2. A habilitação jurídica será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Cédula de identidade, em se tratando de pessoa física;

b) Em caso de Pessoa Jurídica:

b.a) -Registro comercial, no caso de empresa individual;

b.b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado(s) no registro competente, com sua(s) respectiva(s) alteração(ões), ou a sua última consolidação. No caso de sociedade por ações e demais sociedades que elejam seus administradores em atos apartados, deverão ser apresentados tais documentos, devidamente registrados no registro competente;

b.c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

b.d) Certificado da Condição de Microempreendedor Individual, quando MEI;

b.e) Decreto de autorização de funcionamento, quando a atividade a ser desempenhada pela sociedade assim o exigir;

b.f) Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

c) Documento pessoal do representante legal da Pessoa Jurídica;

d) Quando o Licitante for representado por Procurador: Instrumento Público ou Particular de Mandato (Procuração), outorgando expressamente poderes para se manifestar pelo Licitante, dar declarações, receber intimação, interpor e renunciar recurso, assim como praticar todos os demais atos pertinentes à licitação.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

12.3. A qualificação econômico-financeira será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

12.3.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta. A comprovação da boa situação financeira da empresa será feita através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis maior ou igual a 1:

$$\text{Liquidez Corrente} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

$$\text{Liquidez Geral} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{Solvência Geral} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

12.3.1.2. A licitante que não tenha apresentado o balanço, para a consecução do CRC, deverá também apresentá-lo para análise.

12.3.1.3. Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social, nos termos do art. 2-A do Decreto Estadual n.º 7.466/2011.

12.3.2. Certidão negativa de falência, concordata e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

12.3.3. Atestados de capacidade técnica.

12.4. A regularidade fiscal e trabalhista será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda, e QSA (Consulta ao Quadro de Sócios e Administradores);

b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) Cópias das certidões negativas de débitos ou equivalentes na forma da lei, relativas à:

I. Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

II. Fazenda Pública Federal e Seguridade Social – INSS (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União);



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

III. Fazenda Pública do Estado do domicílio ou sede da licitante (Certidão de Débito em Dívida Ativa);

IV. Fazenda Pública do Estado de Goiás (Certidão de Débito em Dívida Ativa);

V. Fazenda Pública do Município do domicílio ou sede da licitante (Tributos Mobiliários);

VI. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, com a finalidade de aferir a adimplência ou inadimplência das empresas perante à Justiça do Trabalho, por força da Lei nº 12.440/11.

12.4.1. Caso a participação no certame se dê através da matriz, com possibilidade de que a execução contratual se dê por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade fiscal e trabalhista deverá ser de ambas (deliberação da Procuradoria Geral do Estado através de seu Despacho "AG" nº 001930/2008).

12.4.2. Para as microempresas e empresas de pequeno porte, em cumprimento ao Art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

12.4.3. O tratamento diferenciado previsto no item **12.4.2** somente será concedido se as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem no certame toda a documentação fiscal exigida, mesmo que esta contenha alguma restrição.

12.4.4. O motivo da irregularidade fiscal será registrado pelo Pregoeiro em ata, com a indicação do documento necessário para comprovar a regularização.

12.4.5. A não-regularização da documentação, no prazo previsto estabelecido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, verificado o atendimento das condições de sua habilitação, para a assinatura do contrato.

12.5. Para efeito de habilitação será exigido ainda do licitante a apresentação das Declarações:

- Declaração de que cumpre o Art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, para fins de atestação de que não possui em seu quadro de funcionários menores de 18 (dezoito) anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como não possui nenhum funcionário menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14(quatorze) anos;
- Declaração de que não está enquadrada em nenhuma das vedações contidas no art. 9ª da Lei n. 8.666/93, ou seja, que não está impedido de contratar com a administração pública (Acórdão 2837/2008 TCU Plenário).



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

12.6. Para a pretensa contratação será necessária a comprovação de qualificação técnica para a devida habilitação.

12.6.1. No mínimo 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante já forneceu, satisfatoriamente, objeto compatível em características, quantidades e prazos com o desta licitação. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo: o nome da empresa/órgão contratante, o nome do responsável por sua emissão e telefone para contato, caso necessário. O Pregoeiro(a) poderá determinar qualquer diligência que entender necessária para verificar a autenticidade e legitimidade do atestado ou de qualquer documento que lhe suscitar dúvidas.

12.7. O licitante melhor classificado poderá deixar de apresentar a documentação relativa à habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira, mediante a comprovação da regularidade por meio de um dos seguintes registros cadastrais:

- a) Certificado de registro cadastral emitido pelo CADFOR - Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás;
- b) Certificado de registro cadastral emitido pelo SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores da Administração Pública Federal; e
- c) Outro certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 9.666/2020.

12.8. O licitante vencedor que se valer de outros cadastros para participar do Pregão deverá providenciar sua inscrição junto ao CADFOR, como condição obrigatória para a sua contratação, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 9.666/2020.

12.9. Será assegurado à licitante o direito de apresentar a documentação não abrangida ou que estejam vencidas no CRC do CADFOR ou de outro cadastro utilizado, ao final da sessão.

12.10. Os documentos extraídos da INTERNET terão suas autenticidades conferidas pela Equipe de Apoio do Pregoeiro perante o site correspondente.

12.11. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

12.12. Se no corpo das certidões não contiver prazo de validade, esse será considerado como de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua emissão.

12.12.1. A verificação pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

12.13. Será inabilitada a licitante que não comprovar as exigências de habilitação estabelecidas neste Edital.

13. DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

13.1. Ao final da fase de lances a licitante detentora da melhor oferta deverá enviar, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a proposta comercial atualizada. Esse prazo poderá ser prorrogado a critério do Pregoeiro.

13.2. Após o envio dos documentos, a licitante deverá confirmar o recebimento dos documentos na Gerência de Compras Governamentais, por meio dos telefones (62) 3201-5785 ou (62) 3201-5795.

13.3. Após a análise da documentação, estando esta em situação regular, será exigido o encaminhamento dos documentos originais ou cópias simples, acompanhadas dos documentos originais, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

13.4. Os documentos originais referentes à Proposta Comercial e aos Documentos de Habilitação deverão ser enviados em envelope fechado e lacrado, o qual deverá conter os dizeres abaixo descritos, no seguinte endereço: Secretaria de Estado da Administração – Gerência de Compras Governamentais, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar, Ala Leste, Rua 82, nº 400, Setor Sul, CEP 74.015-908, Goiânia– Goiás.

PROPOSTA COMERCIAL E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
Gerência de Compras Governamentais
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2021-SEAD
(Razão Social da licitante e CNPJ)

13.5. O envelope deverá ser entregue diretamente ao Pregoeiro ou aos membros da Equipe de Apoio, no endereço citado acima. A Gerência de Compras Governamentais não se responsabiliza por documentos entregues em outros setores desta Secretaria. Não caberá à licitante questionar posteriormente a validade de qualquer entrega, direcionada pra qualquer outra pessoa.

13.6. Após entrega tempestiva da documentação original e, estando esta em situação regular, a licitante detentora da melhor oferta será declarada vencedora do certame.

13.7. O licitante que abandonar o certame deixando de enviar a documentação indicada, quando declarado vencedor, será desclassificado e se sujeitará às sanções previstas neste Edital.

14. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

14.1. Declarada a vencedora, será aberto prazo de 10 (dez) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

14.2. A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pelo Pregoeiro.

14.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará decadência do direito de recurso.

14.4. À licitante que manifestar intenção de interpor recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do mesmo, através de formulário próprio do sistema eletrônico do site www.comprasnet.go.gov.br, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, se quiserem, através de formulário próprio do sistema eletrônico, em igual prazo, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

14.5. Para efeito do disposto no § 5º do artigo 109 da Lei nº 8.666/1993, fica a vista dos autos do presente processo licitatório franqueada aos interessados.

14.6. Não serão conhecidas as intenções de recursos, razões e contrarrazões, interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados pelo chat, por fax, correios ou entregues pessoalmente, salvo em caso de problemas técnicos no sítio www.comprasnet.go.gov.br e mediante decisão justificada do Pregoeiro.

14.7. O recurso previsto nas alíneas "a" e "b", inciso I do art. 109 terá efeito suspensivo, podendo a autoridade competente, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva aos demais recursos.

14.8. O exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade competente para apreciá-los serão realizados pelo Pregoeiro no prazo de até 3 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo. O encaminhamento à autoridade superior se dará apenas se o pregoeiro, justificadamente, não reformar sua decisão.

14.9. A autoridade competente terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para decidir o recurso, podendo esse prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado.

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

14.11. A decisão do recurso será divulgada no site www.comprasnet.go.gov.br.

15. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

15.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro à licitante vencedora do lote, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

15.2. A homologação da presente licitação compete ao Secretário de Estado da Administração, o qual providenciará sua publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

16. DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

16.1. Homologada a licitação será emitida Nota de Empenho em favor da licitante vencedora, que será convocado para assinar o contrato no prazo de 10 (dez) dias, contados de sua convocação (que poderá ser realizada via fax, correio ou e-mail), podendo esse prazo ser prorrogado, a critério da Administração, desde que ocorra motivo justificado, nos termos do art. 64, §1º, da Lei n.º 8.666/1993, sob pena de decair o direito a contratação sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

16.1.1. A celebração do contrato, nos termos do Decreto Estadual nº 9.142 de 22 de janeiro de 2018, estará condicionada à consulta prévia junto ao CADIN Estadual - Goiás. A existência de registro no CADIN consistirá em impedimento à sua celebração implicando na aplicação das disposições dos itens 16.3 e 16.4 abaixo.

16.1.2. A inexistência de registro no CADIN Estadual – Goiás não configura reconhecimento de regularidade de situação, nem dispensa a apresentação dos documentos exigidos neste edital e seus anexos

16.2. Para celebração do contrato será necessária a apresentação da cópia do documento de identificação e do comprovante de endereço do responsável que assinará o contrato e eventual procuração.

16.3. A licitante vencedora que se valer de outros cadastros para participar deste Pregão Eletrônico deverá providenciar sua inscrição no Cadastro de Fornecedores – CADFOR, com a entrega dos documentos solicitados pelo setor competente como condição obrigatória para a sua contratação, e entregar o consequente Certificado de Registro Cadastral – CRC, no mesmo prazo para assinatura do contrato.

16.4. É facultado à Administração, quando o convocado não apresentar situação regular ou não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidos, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, cumpridas as exigências habilitatórias, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação, nos termos do art. 64, §2º, da Lei n.º 8.666/1993.

16.5. Quando da contratação com autor de proposta subsequente àquela melhor classificada, deverá a Administração negociar o valor, procurando aproximá-lo daquele ofertado inicialmente.

16.6. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o termo do contrato / retirar a nota de empenho caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas em lei, exceção feita às licitantes que se negarem a aceitar a contratação fora da validade de suas propostas.

16.7. Como condição para celebração do contrato ou instrumento equivalente, o licitante vencedor deverá manter as condições de habilitação. Se, por ocasião da assinatura do contrato



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

e/ou emissão da nota de empenho, as certidões de regularidade de débito da Adjudicatária perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Estadual, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

16.8. No momento da contratação e durante a vigência do ajuste, sempre que a Administração o requerer, a Contratada deverá apresentar relação de todos os sócios que compõem seu quadro social.

17. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitada sua duração a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57, da Lei 8.666/93. A vigência contratual não prejudicará a completa validade da garantia do objeto.

17.2 O contrato poderá ser prorrogado desde que justificado por escrito e previamente autorizado pela autoridade competente para celebrar o contrato e observada a vigência do crédito orçamentário.

17.3 Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

1. A Contratada manifeste formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;
2. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
3. Os serviços tenham sido prestados de acordo com a quantidade prevista;
4. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante;
5. A Contratante mantenha interesse na realização do serviço.

18. FORMA DE PAGAMENTO

18.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

18.2. Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da contratada na Caixa Econômica Federal – CEF, que é a instituição bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar a sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da lei estadual n.º 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

18.3 A remuneração será devida, de acordo com a classificação dos serviços e a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.

18.4. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal on-line e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

18.5. O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.

18.6. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

18.7. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

18.8. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

18.9. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

18.10. Por fim, havendo apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

18.11 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante.

19. DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. A despesa decorrente da presente licitação correrá, neste exercício, à conta das seguintes dotações orçamentárias:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
NATUREZA DE DESPESA		
Descrição	Código	Denominação
Unidade Orçamentária	1801	Gabinete do Secretário de Estado da Administração
Função	04	Administração
Subfunção	122	Administração Geral
Programa	1014	Goiás Ágil
Ação	2051	Modernização do Sistema de Atendimento ao Cidadão
Grupo de Despesa	03	Outras Despesas Correntes
Fonte	100	Receitas Ordinárias
Modalidade Aplicação	90	Aplicações Diretas

19.2. Para o exercício subsequente serão alocados recursos em dotação orçamentária própria para o custeio dessa despesa.

20 - DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DE SERVIÇOS

20.1. O futuro contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

20.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

21. DA SUBCONTRATAÇÃO

21.1. É vedada a subcontratação do objeto do contrato.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e nas demais cominações legais.

22.2. Aplicar-se-á multa compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste Edital;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

22.3. Em caso de inexecução do contrato, **erro de execução, execução parcial (imperfeita),** mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo, a CONTRATADA ficará sujeita ainda às seguintes penalidades (arts. 77 a 80, lei n. 8.666/93 e lei n. 17.928/2012):

- a) Multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da licitante adjudicatária em assinar o Contrato, e não apresentar a documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da lei no 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- b) Multa de 10% do valor do contrato no caso de perdurar por prazo superior a 30 dias contados da data estipulada para a entrega, hipótese em que o contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da lei n° 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- c) Multa 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução parcial, total e pela interrupção da execução do contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- d) Advertência e Multa sobre o valor total do contrato, pela execução insatisfatória do contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do **Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço do Termo de Referência**, sendo de:
 - Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
 - 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
 - 3%- multa aplicada à partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
 - caso haja reincidência após a terceira ocorrência, a multa será cumulativa, acrescida de 2% a cada nova reincidência;
- e) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes a Obrigações da CONTRATADA, estabelecidos neste Termo de Referência, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- f) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar no âmbito do Estado de Goiás, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- g) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

23. DISPOSIÇÕES GERAIS



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

23.1. As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:

1. A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;
2. A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;
3. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;
4. A CONTRATADA declara que aceita o Edital e o Termo de Referência, nos termos e condições pactuados, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a execução do presente TR, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

23.2. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após encaminhamento da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

23.3. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

23.4. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

23.5. As licitantes deverão acessar diariamente o site www.comprasnet.go.gov.br a fim de tomar ciência dos comunicados de eventuais alterações no Edital e informações sobre o andamento da realização da sessão do Pregão.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

23.7. Exigências formais não essenciais são aquelas cujo descumprimento não acarrete irregularidade no procedimento, em termos de processualização, bem como não importem em vantagem a uma ou mais licitantes em detrimento das demais.

23.8. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do preço ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

23.9. O Pregoeiro, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

23.10. Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

23.11. 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 SEAD.

23.12. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato ou da execução do objeto licitado.

23.13. A empresa Contratada deverá manter durante toda a execução do contrato e execução do objeto licitado, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

23.14. Não será exigida garantia contratual prevista no art. 56 da Lei Federal nº. 8.666/1993

23.15. A SEAD reserva-se o direito de alterar as condições deste Edital e reabrir prazo para apresentação de propostas, quando a alteração afetar a formulação da proposta.

23.16. Ao Secretário de Administração compete anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, garantindo-se a apresentação de recurso (contraditório e ampla defesa), em conformidade com o art. 109 da LGL c/c art. 51 do Decreto Estadual nº 9.666/2020 e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

23.17. A anulação do Pregão induz à do contrato.

23.18. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da Contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato, levando-se em consideração o que dispõe o parágrafo único do art. 59 da lei nº 8.666/93.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

23.19. Havendo indícios de conluio entre as licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a SEAD comunicará os fatos verificados à Procuradoria Geral do Estado – PGE e ao Ministério Público Estadual, para as providências devidas, podendo, a depender do resultado, ser imputada a penalidade prevista no art. 7º da Lei 10.520/2002.

23.20. Para as questões resultantes deste instrumento, fica eleito o foro de Goiânia-GO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

24. DOS ANEXOS

24.1. São partes integrantes deste Edital, os anexos seguintes:

Anexo I – Termo de Referência.

Anexo II- Modelo de Declaração: Que não emprega menor, Micro empresa e EPP

Anexo III Modelo de Declaração: art 9º da lei 8.666;

Anexo IV Modelo de Proposta Comercial;

Anexo V- Minuta Contratual e

Anexo VI- Cláusula Arbitral.

Goiânia-GO, 19 de março de 2021.

Janaine Paraguassú de Paula Siqueira
Pregoeira – Portaria nº 231/2020-SEAD

Secretaria de
Estado da
Administração



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

2. ESCOPO

Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de **24 (vinte e quatro)** serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “**Serviços de Atendimento**” - **ANEXO I** deste Termo, e que deverão ser realizados integralmente no âmbito da Contratada, sem acarretar prejuízo para o cidadão como novas etapas ou exigências, ou em maior prazo de entrega e que impliquem em limitações para o atendimento ou custo que já não seja habitual para a entrega do serviço.

Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto
3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraíta	45. Porangatu

6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse
7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitoraí	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino
10. Campinaçu	30. Mambaí	50. Santa Tereza de Goiás
11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas
20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

Trata-se de contratação de serviço comum, ou seja, a sua padronização consiste na ausência de variação das características do objeto a ser licitado, consoante previsão expressa do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002.

Importante destacar que a utilização da palavra “comum” para classificação dos objetos/serviços pretendidos, não é mero sinônimo de simples e de aquisição rotineira. Sabe-se que bens e serviços de complexidade técnica também podem ser classificados como comuns e consequentemente contratados por meio de pregão.

O objeto pode portar complexidade técnica e ainda assim ser “comum”, no sentido de que essa técnica seja perfeitamente conhecida, dominada e oferecida ao mercado. Sendo tal técnica bastante para atender às necessidades da Administração, a modalidade pregão é cabível a despeito da maior sofisticação do objeto, conforme leciona Prof. Jessé Torres Pereira Júnior.

Portanto, o que define um bem, serviço ou produto como comum, é o seu perfil perante o mercado, sendo exigível que a técnica neles envolvida seja conhecida no mercado do objeto ofertado, possibilitando sua descrição de forma objetiva no edital.

Desse modo, a contratação por meio de pregão também é aplicável a bens e serviços complexos, desde que sejam conhecidos no meio do objeto ofertado, possibilitando a sua descrição, mediante a utilização de especificações gerais, de conhecimento público, sem prejuízo da qualidade do que se pretende comprar, bem como viabilizando a disputa.

Nesse sentido, salienta Marçal Justen Filho, "bem ou serviço comum é aquele que apresenta sob identidade e características padronizadas e que se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio", do mesmo modo leciona o professor Helly Lopes Meireles, que, o que caracteriza os bens e serviços comuns é sua padronização, ou seja, a possibilidade de substituição de uns por outros com o mesmo padrão de qualidade e eficiência.

O Tribunal de Contas da União – TCU deliberou diversas vezes a respeito desse assunto, assentando que independente da sua complexidade, objetos e serviços podem ser adquiridos por meio de pregão, desde que as suas especificações sejam disponíveis, vejamos:

A utilização da modalidade pregão é possível, nos termos da Lei nº 10.520/2002, sempre que o objeto da contratação for padronizável e disponível no mercado, independentemente de sua complexidade. Acórdão 2172/2008 Plenário (Sumário)

É possível o uso de pregão para aquisição de equipamento eletrônico sem singularidade e amplamente disponível no mercado.

Acórdão 1105/2007 Plenário (Sumário)

Em geral, nem a quantidade de serviços, nem a complexidade e relevância para a consecução das atividades dos entes da Administração Pública descaracterizam a padronização com que tais objetos são usualmente aplicados no mercado.

A especificação dos serviços a serem contratados estão descritos na tabela do item seguinte, contendo a estimativa de custo de cada serviço, bem como a sua quantificação.

Da análise da referida tabela, resta incontroversa a natureza comum dos serviços haja vista a padronização destes frente ao mercado, sendo serviços usualmente implementados e prestados no atendimento ao público, ainda que alguns deles exijam certa complexidade, todos são disponíveis.

Ressalta-se que a aquisição pretendida, tem como finalidade o levar para os 62 (sessenta e dois) municípios acima identificados, atendimento de um conjunto de 24 (vinte e quatro) serviços públicos, indicados pela

Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “Serviços de Atendimento” - ANEXO I deste Termo, e que deverão ser realizados integralmente no âmbito da Contratada, sem acarretar prejuízo para o cidadão como novas etapas ou exigências, maior prazo de entrega, limitações para o atendimento ou custo que já não seja habitual para a entrega do serviço, além de reduzir os custos para a própria Administração.

Desta forma, verifica-se que os serviços de atendimento ao público, conforme definido acima, possuem padronização no mercado, atende a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos, conforme descritos no Anexo I. E mais, os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos.

Por este norte, entende-se que os serviços a serem licitados devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão, nos termos da Lei nº 10.520/2002.

3. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Considerações

Com o intuito de subsidiar a Estimativa de Preços, que é utilizada como limite para aceitação das propostas, os Preços de Referência foram estabelecidos nos termos do Art. 88-A da lei nº 18.989/2015, sobre os quais esclarece-se:

“Art. 88-A. A estimativa de preços no procedimento licitatório será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros:

I - Portal de Compras Governamentais de Goiás;

II - Preço constante de banco de preços públicos, contratado pelo Estado de Goiás;

III - Preço registrado no Estado;

IV - Preço de Atas de Registro de Preços de outros entes;

V - Preço de tabela de referência de órgãos públicos vigente;

VI - Contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços;

VII - Pesquisa junto a fornecedores.

§ 1º No caso de utilização dos parâmetros estabelecidos nos incisos I, II e V deste artigo, fica a dispensada a pesquisa quanto aos demais.

§ 2º No caso de utilização dos demais parâmetros é recomendada a realização de pesquisa com vistas a 3 (três) preços ou fornecedores.

§ 3º O resultado da estimativa de preços será a média dos preços obtidos.

§ 4º Para obtenção do resultado da pesquisa de preços, não poderão ser considerados os inexequíveis ou excessivamente elevados.

§ 5º Excepcionalmente, mediante justificativa da autoridade competente, será admitida a pesquisa com menos de 3 (três) preços ou fornecedores.”

Para definição do preço/valor de referência e demanda projetada, foram utilizados os cálculos constantes nas Nota Técnica 8 (SEI Nº 000017492500), Nota Técnica 9 (SEI Nº 000017492531) e Nota Técnica 10 (SEI Nº 000017492549) e Nota Técnica 11 (SEI Nº 000017492578) estimando um valor total anual de **R\$**

716.194,50 (Setecentos e dezesseis mil cento e noventa e quatro reais e cinquenta centavos), com referência em valores informados a partir de orçamentos realizados em dezembro de 2020 (SEI N° 000017494383, SEI N° 000017494436 e SEI N° 000017494473) e respectiva resposta (SEI N° 000017494507).

No entanto, devido a característica do objeto a ser contratado e a peculiaridade do mesmo, posto tratar-se de uma inovação a contratação de empresa para prestação de serviços públicos estaduais, até então somente realizada diretamente pelos órgãos públicos, integrados no Programa Vapt Vupt, não foi possível obter todas as consultas previstas no artigo supramencionado, conforme justificativas abaixo:

- **Parâmetro Inciso I - Portal de Compras Governamentais de Goiás:**

Não foi localizado valor de referência para este inciso (SEI N° 000017494818);

- **Parâmetro Inciso II - Preço constante de banco de preços públicos, contratado pelo Estado de Goiás:**

Não foi localizado valor de referência para este inciso (SEI N° 000017494846);

- **Parâmetro Inciso III - Preço registrado no Estado:**

Não foi localizado valor de referência para este inciso.

- **Parâmetro Inciso IV -Preços de Atas de Registro de Preços de outros entes:**

Em pesquisa à Atas de Registro de Preços de outros entes, não foram encontrados preços de referência, conforme evidência acostada aos autos;

- **Parâmetro Inciso V - Preço de tabela de referência de órgãos públicos vigente:**

Não foi encontrado nenhum preço de tabela de referência de órgãos públicos vigentes, devido ao tipo do objeto a ser contratado.

- **Parâmetro Inciso VI - Contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços:**

Em pesquisa à Contratos de outros entes públicos em vigência, ou concluídos nos últimos 06 (seis) meses, não foram encontrados preços de referência.

- **Parâmetro Inciso VII - Pesquisa junto a fornecedores:**

Diante da solicitação de orçamentos junto aos fornecedores (via email / telefone), as empresas Bradesco, Caixa Econômica Federal e Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, apresentaram a cotação para os serviços ora em tela, conforme documentos (SEI N° 000017494383), (SEI N° 000017494436) e (SEI N° 000017494473).

Por fim, após todo o exposto, entendemos que resta atendido o disposto no Art. 88-A da lei n° 17.928/2012 quanto à pesquisa mercadológica.

Ademais, a tabela abaixo representa a estimativa de custo dos serviços, conforme Estudo Técnico Preliminar, que deverão ser pagos por demanda, à medida que estas forem concluídas.

ITEM	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR	VALOR
------	---------------	-----------	---------	--------	-------	-------

					MÉDIO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIO TOTAL (R\$)
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2avia CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA, Emissão DARE Infração, Emissão de Boleto Ipasgo, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais – Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	Uni.	50.581	R\$ 2,70	R\$ 136.568,70
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.	Uni.	45.809	R\$9,20	R\$ 421.442,80
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipasgo, Mudança de Plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Uni.	9.240	R\$6,40	R\$ 59.136,00
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2a Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	Uni.	17.106	R\$ 4,15	R\$ 70.989,90
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento,	Uni.	7.583	R\$ 3,70	R\$ 28.057,10

	incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipaggo e outros que se fizerem necessários.				
VALOR TOTAL ESTIMADO					R\$ 716.194,50

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O presente instrumento vem da necessidade de ampliar a rede de atendimento presencial nos municípios goianos, levando os serviços públicos presenciais ao maior número de cidadãos, contemplando-os com a acessibilidade, agilidade e garantindo o bem-estar, a qualidade de vida, a dignidade e a cidadania da população deste Estado.

A execução do presente contrato implicará no atendimento executado nos postos de atendimento da Contratada e proporcionará a ampliação do acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos presenciais, resultando em redução significativa de tempo e deslocamento do morador de diversas cidades do Estado de Goiás, além de otimizar a gestão através da racionalização do emprego de recursos humanos, materiais e financeiros necessários à implementação de novas unidades de atendimento ou expansão das existentes.

Acrescenta-se, ainda, que o Governo do Estado de Goiás, com o apoio da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) visando oferecer maior comodidade à população goiana no acesso aos serviços públicos, constatou a necessidade de ampliar a prestação dos serviços integrados, hoje executada pelo Programa *Vapt Vupt*.

Assim sendo, deliberou pela contratação de empresa especializada em atendimento a população. Após árduo estudo, inclusive com aplicação de Projeto-piloto, para identificação dos serviços necessários, recursos humanos, financeiros e tecnológicos, municípios com maior carência, concluiu-se pela disponibilização de 24 (vinte e quatro) tipos de serviços públicos, capilarizados em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás com maior índice de vulnerabilidade social, conforme apontado por estudo realizado pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Sócioeconômicos - IMB, unidade da Secretaria da Economia do Estado de Goiás que elaborou uma "*Proposta de definição de Municípios Prioritários com base em Dados Sócioeconômicos*".

5. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE

De mais a mais, foi deliberado pela licitação na modalidade de Pregão, nos moldes da Lei nº 10.520/02, a qual é utilizada para aquisição de bens e serviços comuns de qualquer valor, realizada em sessão pública, por meio de propostas e lances para classificação do licitante com menor preço. Trata-se de uma modalidade que prima pela pelo princípio constitucional da eficiência, dada sua maior celeridade nas compras públicas.

Superada esta etapa, é preciso definir se o pregão será por itens (divisão do objeto em lotes) ou lote único. Para a definição de qual forma de pregão será mais eficiente, vale analisar o caso concreto, ponderando os pontos abaixo descritos.

No que diz respeito a viabilidade econômica, a Assessoria Técnica da Subsecretaria de Gestão Pública emitiu Nota Técnica nº 11/2020 Nota Técnica 11 (SEI N° 000017492578), acostada à presente Justificativa, que analisou os efeitos de uma possível divisão em lotes específicos, de acordo com critérios técnicos, da quantidade de serviços de atendimento ao Cidadão em 62 (sessenta e dois) Municípios Goianos, a serem terceirizados. Parte da qual merece ser colacionado abaixo:

Por fim, o valor agregado dos serviços nos 62 municípios selecionados é uma fatia muito pequena do total de atendimentos realizados nos 246 municípios goianos. Ressalta-se que esses municípios foram selecionados pelo critério de vulnerabilidade social (de acordo com estudos realizados pelo IMB), ou seja, em sua maioria são municípios pequenos e com pouca demanda por serviço. Ao juntar todos em um único lote se torna mais atrativo, economicamente, para as empresas interessadas, pois em alguns deles a quantidade de atendimentos não cobre os custos fixos.

Com a provável redução na quantidade de atendimentos, definindo-se pacotes, algumas empresas não teriam como participar do certame por terem um custo médio mais elevado, conforme observado no gráfico 02. O resultado disso, como forma de compensar a redução na oferta (quantidade de atendimentos) seria a elevação do preço de atendimento, reduzindo ou até mesmo eliminando em alguns casos (lotes) a vantajosidade econômico-financeira para a Administração Pública em terceirizar os serviços de atendimento ao cidadão. Ou seja, a divisão por lotes (redução da quantidade) elevaria o preço dos serviços tornando-os mais caros para a administração Pública.

Desta forma, o fracionamento gera risco de aumento do preço unitário a ser pago pelos cofres da Administração Pública, motivo pelo qual pode ser mitigado em face da ordem econômica. E mais, a opção de fazer um pregão para cada serviço em cada um dos municípios, geraria um grande número de contratos, vez que se tratam de 62 (sessenta e dois) municípios e 24 (vinte e quatro) serviços. E as consequências da multiplicação de contratos seria a necessidade de recursos tecnológicos e financeiros em maiores proporções, o que fere os princípios basilares e constitucionais da Administração Pública. Mesmo que haja a divisão em lotes de Municípios ou serviços para a realização do pregão, inúmeros contratos deverão ser gerenciados, impactando nos custos para o Estado, fato, que por si só, representa anti-economicidade.

Assim sendo, observando a conveniência e economia da gestão, inter-relação entre os serviços, gerenciamento e controle da execução do atendimento ao cidadão, nos ditames da proporcionalidade e razoabilidade, parecem-nos mais assertiva a opção de lote único.

Outra consideração que deve prosperar é quanto o desenrolar prático do pregão e contratação, assim vejamos. Na disputa por lote único evita que licitantes que vençam apenas um item (em caso de divisão do objeto em lotes) demonstrem desinteresse no atendimento de serviços localizados em municípios mais remotos no Estado de Goiás, e desistam do item, durante a sessão pública, mesmo tendo conhecimento das penalidades. Ou, situação ainda pior, o contratado realizar uma execução contratual precária.

Em qualquer das problemáticas acima mencionadas, a Administração experimentaria prejuízos de relevante monta, já que nova licitação deverá ser realizada, ficando por período considerável a população goiana sem a prestação do(s) serviço(s).

Ressalta-se que a opção de um pregão com a adjudicação em lote único é abarcada inclusive nos julgados dos órgãos de controle, conforme destacamos. É cediço que a Súmula nº 247 do TCU estabelece que as compras devam ser realizadas por item e não por preço global, sempre que não haja prejuízo para o conjunto ou perda da economia de escala.

Nos ensina Justen Filho que a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento. Nesse sentido, o que dirige a decisão no presente processo não é a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica e econômica, respeito as normas legais, com o objetivo de melhor atender o interesse público.

Certifica-se, com todo o exposto supra, que haverá um ganho na economia de escala, com relação a oferta de serviços nos municípios objeto deste certame em um único contrato.

Assim sendo, observando, em especial, os princípios da razoabilidade e da economicidade, no caso em apreço, a adjudicação por itens implicaria na necessidade de até 1.488 registros diferentes, gerando indubitável custo

para a formalização, publicação e gerenciamento. E mesmo que a opção seja por dividir em lotes, os lotes são compostos por itens da mesma natureza, portanto, faz-se razoável a opção por objeto em lote único.

6. REQUISITOS NECESSÁRIOS

As empresas licitantes precisam fazer a comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. Tal requisito é atendido por meio de “ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL” fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado.

7. VIGÊNCIA CONTRATUAL

O ajuste se dará pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do instrumento, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da lei nº 8.666/93, sendo condição indispensável para sua eficácia a publicação do extrato no Diário Oficial do Estado de Goiás, a ser providenciada pela SEAD.

Frisa-se que, na forma do inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93, o contratado deve manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação. 242.

Nesse diapasão, a regularidade fiscal, deverá ser comprovada por meio da juntada de certidões atualizadas, para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, bem como relativamente ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho, na forma do art. 29, incisos III, IV e V da Lei nº 8.666/93.

Também devendo ser apresentada a declaração de cumprimento do art. 7º, XXXIII da Constituição Federal.

Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

1. A Contratada manifeste formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;
2. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
3. Os serviços tenham sido prestados de acordo com a quantidade prevista;
4. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante;
5. A Contratante mantenha interesse na realização do serviço.
6. O contratado deve manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação. 242;
7. A contratada deverá comprovar a regularidade fiscal e o cumprimento do art. 7º, XXXIII da Constituição Federal.

8. PROPOSTA DE PREÇOS

Deve ser apresentado pela Proponente o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

A Proposta de Preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas neste TR e o valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei.

É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviços.

9. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

1. Suprir postos de atendimento com materiais de expediente, bem como os específicos necessários à adequada prestação de serviços públicos contratados;
2. Manter a integridade física de sua estrutura de atendimento, não expondo o cidadão a riscos ou inconvenientes ou a situações que firam sua dignidade;
3. Manter acessibilidade de suas unidades físicas, promovendo a inclusão das pessoas com deficiência;
4. Acompanhar o atendimento em todos os municípios contemplados no ajuste contratual;
5. Realizar o atendimento estritamente dentro dos requisitos informados pela SEAD e pelo órgão gestor do atendimento;
6. Realizar, por meio de terminal eletrônico ao final de cada atendimento, a pesquisa de satisfação do usuário;
7. Contabilizar os atendimentos realizados, enviando mensalmente à SEAD o relatório com os valores levantados, por serviço e município, de acordo com o **ANEXO IV - Acordo de Nível de Serviço**;
8. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada para atendimento;
9. Manter os prazos praticados no Estado de Goiás ou praticar prazos menores para entrega dos documentos que não possam ser entregues imediatamente;
10. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;
11. Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas;
12. 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;
13. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
14. Informar por escrito eventuais paralisações ou quaisquer anormalidades no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, e prestar os esclarecimentos que a CONTRATANTE julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à SEAD e ao cidadão;
15. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE;

16. Garantir, em relação aos seus profissionais contratados, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste TR;
17. Assinar e acatar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade previsto no Edital, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE no ato de assinatura do contrato;
18. Autorizar a realização, pela CONTRATANTE, de vistorias periódicas nas dependências da CONTRATADA, com devido agendamento de horário e mediante a presença de um representante da CONTRATADA.

9.1.1 SÃO EXPRESSAMENTE VEDADAS À CONTRATADA:

- a. A vinculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração.
- b. A subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços objeto deste Termo.

9.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. Informar à CONTRATADA alterações relativas ao processo dos serviços contratados;
2. Intermediar junto aos órgãos a capacitação inicial para cada serviço contratado;
3. Intermediar junto aos órgãos nova capacitação sempre que houver alteração no processo dos serviços;
4. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada pela CONTRATADA para atendimento no que se refere à competência estadual;
5. Informar eventuais paralisações no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, sejam elas causadas por quaisquer motivos. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à CONTRATADA;
6. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR;
7. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a prestação do serviço, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
8. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado, podendo utilizar-se inclusive de vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA;
9. Realizar avaliações de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela CONTRATADA, sempre que aprovar à Administração Estadual e sem necessidade de comunicação prévia, independentemente da existência de pesquisas realizadas pela CONTRATADA;
10. Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
11. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato;
12. Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, sempre em comunicação com a CONTRATADA;
13. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados;

14. 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;
15. Verificar se os atendimentos foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

10. CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de forma presencial e obedecendo às diretrizes da SEAD e do órgão gestor de cada serviço, na estrutura física da CONTRATADA, de acordo com seus horários e dias de funcionamento e com todos os recursos necessários fornecidos pela CONTRATADA.

Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança e deverá treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes neste TR.

10.1. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Para a prestação dos serviços, a infraestrutura física e tecnológica e os sistemas informatizados e de segurança (solução tecnológica) da CONTRATADA devem ser compatíveis com o especificado no **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica**. Se necessário para a correta execução do processo de atendimento de cada serviço e para o acompanhamento da quantidade de serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar a adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás ou utilizar a plataforma indicada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI, conforme exigências constantes neste TR.

Também deverá fornecer um conjunto de relatórios online, por atendimento e de forma consolidada, que permitam à gestão contratual da Administração acompanhar e avaliar o atendimento que está sendo prestado, com base nos requisitos documentados conforme **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica**.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicação e as diversas tecnologias que compõem esta infraestrutura para a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação dos atendimentos.

A CONTRATADA deverá apresentar e validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade de cada serviço.

Dessa forma, a solução permeia a prestação de serviços públicos de grande parte dos órgãos estaduais, necessitando robustez, performance e confiabilidade.

10.2. SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte técnico de forma a garantir a estabilidade da solução tecnológica em todas as suas localidades. Esta equipe deverá manter comunicação com a equipe responsável nos órgãos e na SEDI e, sempre que solicitada, repassar as informações necessárias para a manutenção do funcionamento das soluções tecnológicas.

10.3. SUPORTE DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte de atendimento de forma a garantir a estabilidade do atendimento. Esta equipe deverá manter comunicação com o Membro da Equipe de Coordenação,

responsável pela operacionalização dos atendimentos presenciais ao cidadão na Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão e, sempre que solicitada, repassar as informações solicitadas por esta equipe.

10.4. CAPACITAÇÃO

Para garantir que o atendimento seja prestado de maneira adequada (conforme requisitos de cada órgão responsável pelo serviço) e que os atendentes conheçam as funcionalidades da solução tecnológica utilizada, faz-se necessária a realização de capacitação inicial e também periódica, por meio de treinamentos presenciais ou de uma plataforma de capacitação.

As capacitações iniciais ou a cada alteração no processo de cada serviço devem ser intermediadas junto ao órgão gestor do serviço pela Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

Independentemente de haver necessidade de capacitação inicial ou alteração no processo de cada serviço, a CONTRATADA deve garantir a realização de capacitação periódica trimestral para melhoria contínua dos serviços prestados.

As capacitações, quando realizadas, devem ser realizadas pela CONTRATADA e informadas, através do **ANEXO III – Relatório de Capacitação**, ao Gestor do Contrato.

10.4.1. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES EXIGIDAS

Considerando que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento que somente são possíveis de serem atingidos por equipes capacitadas e engajadas, o treinamento dos atendentes deverá ocorrer de forma planejada, levando-se em consideração os requisitos de formação e perfil profissional a seguir:

1. **Escolaridade mínima:** ensino médio completo ou curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.

2. Atribuições básicas:

- Realizar o atendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

3. Perfil Profissional

- Conhecimento básico de Internet;
- Boa capacidade de digitação;
- Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;

- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

11. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

ID	PAPEL	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Fiscal Técnico	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato
4	Preposto do Contrato (Empresa CONTRATADA)	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Deve possuir conhecimento nas áreas constantes do contexto contratual, como administrativa, tecnologia da informação, prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
5	Membro de Equipe de Coordenação (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto, com conhecimentos dos processos de trabalho e conhecimento técnico sobre o negócio atendido pelo sistema para implantar, definir e acompanhar os serviços que serão prestados.

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários e o que segue:

11.2.1. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;

11.2.2. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;

11.2.3. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;

11.2.4. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA;

11.2.5. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

11.3. A ausência de notificação por parte da CONTRATANTE referente à irregularidade ou falhas não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste TR.

11.4. 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, incluindo o tempo de resposta às solicitações.

11.5. À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste TR e do Contrato, juntamente com representante designado pela CONTRATADA.

11.6. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e diretriz de atuação da CONTRATADA, deverão ser realizadas reuniões periódicas trimestrais, com a participação da equipe da CONTRATADA e da Secretaria de Estado da Administração e da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada com antecedência de 15 (quinze) dias e será realizada obrigatoriamente em Goiânia, na sede da CONTRATANTE. Nos casos de impossibilidade ou, a critério da CONTRATANTE, caso não haja necessidade de realização da reunião, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente.

12. AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, à partir da definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no **ANEXO IV - Acordo de Nível de Serviços**.

12.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

12.1.1. No Acordo de Nível de Serviços está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as penalidades a serem aplicadas, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

12.1.2. Os relatórios mensais de Acordo de Nível de Serviços deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;

12.1.3. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e os prazos estabelecidos pelos indicadores.

12.1.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

12.1.5. A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviços sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

12.1.6. A simples aplicação de penalidade por descumprimento do Acordo de Nível de Serviços não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no contrato.

13. REMUNERAÇÃO E CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

13.1. A remuneração será devida, de acordo com a classificação dos serviços e a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.

13.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços;

13.3. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal on-line e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

13.4. O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.

13.5. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

13.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

13.7. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

13.8. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

13.9. Por fim, havendo apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

14. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

14.1. PROPRIEDADE E USO DAS INFORMAÇÕES

Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Estado de Goiás, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, armazená-las ou utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do Estado de Goiás.

Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo Estado de Goiás e a quem o mesmo determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

Visando resguardar o sigilo das informações a que vier a ter acesso a CONTRATADA, será obrigatória a assinatura do **Termo de Responsabilidade - Confidencialidade das Informações**, no ato de assinatura do Contrato, como condição para o início efetivo da prestação dos serviços.

A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

Para os casos de desligamento do funcionário, além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após o seu desligamento;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;

A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

A CONTRATANTE deve possuir acesso, inclusive ao código fonte para auditoria nos sistemas da Contratada que são utilizados para a prestação dos serviços.

A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

Não deverá ser permitida a entrada de funcionários da CONTRATADA em suas dependências / pontos de atendimento fora dos horários de expediente estabelecidos.

Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
2. Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
3. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
4. Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
5. Cada atendente deve possuir senha individual de acesso à sessão de usuário;
6. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
7. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
8. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
9. A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
10. Todos os aplicativos utilizados pelos atendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
11. Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
12. Sistemas de mensagens instantâneas na área de atendimento devem ter o acesso bloqueado;
13. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
14. O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido.

15. DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da lei nº 8.666/93 e nas formas previstas no artigo 79 da mesma lei.

Além das demais formas previstas legalmente, o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das partes, com 30 (trinta) dias de antecedência, contados da data do recebimento da referida comunicação, pela outra parte, sem direito a quaisquer indenizações ou compensações para a CONTRATADA.

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e nas demais cominações legais.

Aplicar-se-á multa compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste Edital;

Em caso de inexecução do contrato, **erro de execução, execução parcial (imperfeita)**, mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo, a CONTRATADA ficará sujeita ainda às seguintes penalidades

(arts. 77 a 80, lei n. 8.666/93 e lei n. 17.928/2012)

a) Multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da licitante adjudicatária em assinar o Contrato, e não apresentar a documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da lei no 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;

b) Multa de 10% do valor do contrato no caso de perdurar por prazo superior a 30 dias contados da data estipulada para a entrega, hipótese em que o contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da lei nº 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;

c) Multa 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução parcial, total e pela interrupção da execução do contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

d) Advertência e Multa sobre o valor total do contrato, pela execução insatisfatória do contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do **Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço**, sendo de:

- Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 3%- multa aplicada à partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- caso haja reincidência após a terceira ocorrência, a multa será cumulativa, acrescida de 2% a cada nova reincidência;

e) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes a Obrigações da CONTRATADA, estabelecidos neste Termo de Referência, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

f) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar no âmbito do Estado de Goiás, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

g) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

16. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor do Contrato (por parte da SEAD) e do PREPOSTO (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

1. Documento Oficial (Carta ou Ofício);
2. Por meio de sistema informatizado para recebimento de demandas;
3. Por meio de correspondência eletrônica (e-mail);

A comunicação formal não poderá ser realizada por meio de formas/aplicativos diversos dos citados neste item.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:

1. A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;
2. A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;
3. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;
4. A CONTRATADA declara que aceita o presente Termo de Referência, nos termos e condições pactuados neste instrumento, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a execução do presente TR, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

18. DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO / FORO

Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.

As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar as questões judiciais oriundas do presente Contrato.

ANEXOS

ANEXO I - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

Item	Classificação	Descrição	Quantidade
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2a via CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA,	50.581

	Consulta de informações	Emissão DARE Infração, Emissão de Boletão Ipagso, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais - Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.	45.809
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipagso, Mudança de Plano Ipagso e outros que se fizerem necessários.	9.240
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2ª Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	17.106
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipagso e outros que se fizerem necessários.	7.583

ANEXO II - REQUISITOS DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Requisitos:

1. Permitir integração ao webservice já existente da CONTRATANTE onde deverá ser enviado pela CONTRATADA, de forma criptografada, na requisição dados mínimos do colaborador da CONTRATADA e da conexão que identifiquem de forma única cada um dos atendimentos. Devendo conter no mínimo:

- Nome completo do atendente
- CPF do atendente
- Unidade de atendimento
- Município do Atendimento
- Identificador Único do registro do atendimento na CONTRATADA
- Avaliação realizada

2. O Identificador Único do registro do atendimento deverá ter serviço específico para confirmação do mesmo ou até sua decriptografia.
3. Após o encerramento do atendimento de um serviço no sistema da CONTRATANTE, será disponibilizado um serviço de confirmação do resultado do atendimento.
4. A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço que permita a CONTRATANTE, a qualquer tempo buscar a lista de atendimentos realizados para fins de controle e acompanhamento contendo parâmetros mínimos de: identificador do atendimento, intervalo de tempo e status de atendimento
5. Deve ser disponibilizado serviço específico para informar o horário de funcionamento de cada unidade e se a mesma está aberta ou não.
6. Só serão considerados atendimentos válidos os que forem iniciados na plataforma da CONTRATADA e estiverem com status finalizado na plataforma da CONTRATANTE.
7. Garantir a autenticação única de usuário no sistema da CONTRATADA com mecanismos de auditoria de identificação de acessos.
8. Integração com certificados SSL para garantir o tráfego criptografado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
9. A CONTRATADA deverá fornecer ambiente similar ao de produção para fins de homologação, testes, treinamentos para cada um dos serviços que serão disponibilizados pela CONTRATANTE.
10. O ambiente de homologação da CONTRATADA deve estar disponível também em regime 24x7 para atuação das equipes da CONTRATANTE.
11. Recursos adicionais para completa execução do serviço deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA e validados no ambiente de homologação antes da sua entrada em execução para garantir o completo atendimento dos serviços da CONTRATADA.
12. Terminal de Avaliação Eletrônico:
 - Deverá ser disponibilizado 01 (um) terminal de avaliação de atendimento para cada posto de atendimento;
 - Deverá ser conectado ao microcomputador do atendente através de conexão do tipo USB;
 - Deverá possuir 04 (quatro) botões para receber a avaliação do usuário com as seguintes opções na respectiva ordem: Ótimo, Bom, Regular, Ruim;
 - Deverá possuir sinal visual (LED) para sinalizar que o equipamento está energizado e em funcionamento;
 - Deverá possuir sinal visual (LED) para confirmar a avaliação realizada pelo usuário;
 - Deverá possuir proteção física da visualização dos botões, de forma de proporcionar privacidade na avaliação pelo usuário;
 - Deverá ser instalado de forma que o atendente tenha difícil acesso físico e visual ao equipamento, evitando a prática não autorizada de auto avaliação;
 - Deverá possuir em sua arte visual, de forma visível ao cidadão, a informação de que a avaliação é sigilosa e anônima.
13. Ao início da execução das atividades, para realização dos ajustes de integração, para garantir o completo funcionamento da solução, será necessária disponibilização de equipe técnica da contratada para realizar a integração ao ambiente da contratante.

14. Caberá a contratada a responsabilidade e os custos de customização da sua plataforma para integração total com a plataforma estadual.

ANEXO III - RELATÓRIO DE CAPACITAÇÃO PERIÓDICA

OBJETIVO DA CAPACITAÇÃO	
JUSTIFICATIVA DA CAPACITAÇÃO	
ÓRGÃO ESTADUAL RELACIONADO À CAPACITAÇÃO:	
SERVIÇOS RELACIONADOS À CAPACITAÇÃO:	
DATA	LOCAL
INSTRUTOR	
METODOLOGIA	
DESCRIPTIVO DA CAPACITAÇÃO	
RESULTADO ATINGIDO	
PARTICIPANTES	ASSINATURA

ANEXO IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. O presente Acordo de Nível de Serviços define a maneira pela qual a prestação de atendimento para serviços contratados será avaliada.
2. A periodicidade de medição dos indicadores de nível de serviço será mensal. A CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês que será medido, o relatório referente à medição do Acordo de Nível de Serviço desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes.
3. Para fins de medição dos indicadores, os serviços obedecerão a tabela de classificação - ANEXO I.
4. Os seguintes indicadores são contemplados neste acordo:

N	Indicador	Forma de Cálculo	Nível aceitável	Forma de Apuração
1	Tempo Médio de Atendimento	Medição do tempo decorrido do início da prestação do atendimento até sua finalização	Impressão de documentos e boletos (papel comum), e Consulta de informações - até 10 minutos Cadastro (novo ou alteração) - até 15 minutos Regularização - até 20 minutos Solicitação de serviço - até 10 minutos	Relatório gerado pelo Sistema de Atendimento da CONTRATANTE
2	Índice de Satisfação	% (Total de atendimentos com nota maior ou igual a 8) / (Total de atendimentos avaliados)	Mínimo de 85% de Satisfação	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento
3	Índice de avaliações	% (Avaliações efetuadas / Total de atendimentos)	Mínimo de 75% de avaliações	Relatório mensal gerado pelo Sistema

efetuadas	realizados)		de Atendimento
-----------	-------------	--	----------------

5. Cada indicador tem um Nível de Serviço associado e seu não cumprimento será objeto de penalidade, conforme item **15.3 c** deste Termo de Referência;

6. O relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento da CONTRATADA deve conter as seguintes informações mínimas:

- A quantidade de atendimentos por órgão, por serviço e por posto de atendimento;
- Tempo médio de atendimento por órgão, por serviço e por posto de atendimento;
- Média da satisfação do usuário por órgão, por serviço e por posto de atendimento;
- Índice de avaliações efetuadas por órgão, por serviço e por posto de atendimento;

7. Com relação ao indicador de “Índice de Satisfação”, as informações de avaliação serão obtidas de forma eletrônica, ao final de cada atendimento, através de dispositivo de hardware externo a ser disponibilizado para o cidadão, conforme especificado no **ANEXO II** - Requisitos da Plataforma Tecnológica.

7. 1. Não será permitida a prática de auto avaliação, avaliação por terceiros que não o cidadão ou interferência na avaliação realizada pelo cidadão

7. 2. Caso constatada alguma das práticas mencionadas no item 7.1, será aplicada a multa conforme previsto no item 15.3-d. Casos de reincidência serão objeto de avaliação da viabilidade de manutenção do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **LARA GARCIA BORGES FERREIRA, Subsecretário (a)**, em 29/01/2021, às 00:18, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **DIOJI IKEDA, Superintendente**, em 29/01/2021, às 11:50, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MAGALHAES D ABADIA, Secretário (a) de Estado**, em 29/01/2021, às 17:11, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000018074259** e o código CRC **9B0D8384**.

SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA

RUA 82 300 - Bairro CENTRO - CEP 74015-908 - GOIANIA - GO - PALÁCIO PEDRO LUDOVICO
TEIXEIRA, 7º ANDAR



Referência: Processo nº 202000005030705



SEI 000018074259



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO

D E C L A R A Ç Ã O

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº....., por intermédio de seu representante legal Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF/MF nº.....DECLARA:

1º) Para fins do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal/1988, e no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/1983, acrescido pela Lei nº 9.854/1999, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e em qualquer trabalho menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos).

(Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().)

2º) Sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como _____(Microempresa OU Empresa de Pequeno Porte), e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar n.º 123/06, arts. 17 a 39 da Lei Complementar Estadual n.º 117/15 e Decreto Estadual n.º 7.466/11, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar n.º 123/06.

(Ressalva: A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar n.º 123/06, da Lei Complementar Estadual n.º 117/15 e do Decreto Estadual n.º 7.466/2011, caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste edital.)

Goiânia, ___ de _____ de 2021

EMPRESA



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

Eu, _____, nacionalidade, estado civil, inscrito no CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, Declaro, para os devidos fins e efeitos legais que não enquadro nas previsões contidas no art. 9º da Lei 8.666., de 21 de junho de 1993, que aduz:

Art. 9º Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários:

- I. O autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;
- II. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado; III. Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

§ 1º É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa a que se refere o inciso II deste artigo, na licitação de obra ou serviço, ou na execução, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.

§ 2º O disposto neste artigo não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua a elaboração de projeto executivo como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração.

§ 3º Considera-se participação indireta, para fins do disposto neste artigo, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

§ 4º O disposto no parágrafo anterior aplica-se aos membros da comissão de licitação.

Goiânia, __ de _____ de 2021.

Assinatura

Superintendência de Gestão Integrada
Gerência de Compras Governamentais
Palácio Pedro Ludovico Teixeira-Rua 82 nº 400, 7º andar, Setor Sul, Fone (62) 3201-5785
74.015-908 – GOIÂNIA-GO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004 /2021

Processo nº:

Nome da Empresa:

CNPJ:

Dados Bancários:

Nome do responsável legal:

Porte da empresa:

Prazo de validade da proposta: (mínimo de 90 (noventa) dias)

Item	Classificação	Descrição	Unidade	Qtd.	Valor Médio Unitário R\$	Valor Médio Total R\$
01	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2avia CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA, Emissão DARE Infração, Emissão de Boleto Ipagso, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais – Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	Und.	50581	R\$	R\$
02	Cadastro		Und	45809	R\$	R\$



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

		Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.				
03	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipasgo, Mudança de Plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Und	9240	R\$	R\$
04	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2a Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	Und	17106	R\$	R\$
05	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Und	7583	R\$	R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA PARA LOTE ÚNICO					R\$	

Declaro que no preço proposto estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para o fornecimento do serviço/produto, inclusive as despesas com transportes, materiais, mão de obra especializada ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para o fornecimento do serviço/produto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação à Secretaria de Estado da Administração do Estado de Goiás, nem qualquer outro pagamento adicional.

Declaro, ainda, que li e concordo com os termos do Edital do Pregão Eletrônico SEAD/GO n.º 004/2021 e seus anexos.

(data)

(Digitar o nome do Representante Legal e assinar)



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO N° _____/2021

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM 62 MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E XXXXXXXX.

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 01.409.580/0001-38, neste ato representado nos termos do § 2º do art. 47 da Lei Complementar nº 58/2006, alterada pela Lei Complementar nº 106/2006, pelo Procurador – Chefe da Advocacia Setorial da SEAD, nomeado pela Portaria nº 120/2018 - GAB, de 09/04/2018, **DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta Capital, inscrito na OAB/GO sob o nº 23510 e CPF/MF nº 878.729.431-15, com a interveniência da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.476.034/0001-82, com sede na Rua 82, nº 400, 7º andar, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Setor Sul, nesta capital, ora representada por seu titular **BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA**, brasileiro, _____, residente e domiciliado nesta Capital, portador do RG nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a **XXXXXXXXX**, inscrita sob o CNPJ nº **XX.XXX.XXX/XXX-XX**, estabelecida na **XXXXXXXXXX**, neste ato representada pelo (a) Sr.(a) _____ residente e domiciliado _____, portador RG nº _____, inscrito no CPF nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para a prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão em 62 municípios do Estado de Goiás, mediante Processo Administrativo nº 202000005030705, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria, bem como as condições estabelecidas no Termo de Referência e em seus anexos e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

1.2. Integram este Contrato, independentemente de sua transcrição, o Termo de Referência e seus anexos, a Proposta da CONTRATADA, Cláusula Arbitral e demais elementos constantes do referido processo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DESCRIÇÃO

2.1. Contratação da ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ para prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás.

2.2. Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de 24 (vinte e quatro) serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme "Serviços de Atendimento" - ANEXO I do Termo de Referência – Anexo I deste edital, e ainda que sejam possíveis de serem realizados completamente no âmbito da Contratada, sem acarretar prejuízo para o cidadão como novas etapas ou exigências, maior prazo de entrega, limitações para o atendimento ou custo que já não seja habitual para a entrega do serviço.

Serviços de Atendimento

Item	Classificação	Descrição	Quantidade
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2a via CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA, Emissão DARE Infração, Emissão de Boleto Ipasgo, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais - Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	50.581



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.	45.809
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipagso, Mudança de Plano Ipagso e outros que se fizerem necessários.	9.240
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2ª Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	17.106
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipagso e outros que se fizerem necessários.	7.583

2.3. Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto
3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraíta	45. Porangatu
6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse
7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitoraí	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino
10. Campinaçu	30. Mambaí	50. Santa Tereza de Goiás
11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes do presente contrato, cujo valor total é de R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, correrão à conta da **Dotação Orçamentária XXXX.XX.XX.XX.XXX.XXXX.XXXX.XX**, Fonte XXX, oriunda da SEAD, constante do vigente Orçamento Geral do Estado, sendo R\$ _____ (_____) para o ano de _____ e o restante nos exercícios subsequentes sob dotações orçamentárias apropriadas da SEAD que deverão ser indicadas na respectiva Lei Orçamentária.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1. O Valor Estimado Total para esta contratação no período de 12 (doze) meses é de R\$ XXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXX):

Item	Classificação	Descrição	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo Emissão IPVA, Emissão de Boleto de Multas, Emissão de Boleto Dívida Ativa, 2a via CRLV, Emissão Certidão Negativa, Emissão DARE Parcelamento IPVA, Emissão DARE Infração, Emissão de Boleto Ipagso, Licença de Pesca Federal, Licença de Pesca Estadual, Atestado de Bons Antecedentes Criminais, Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Crimes Eleitorais, Prestação de Informações Cadastrais - Agrodefesa e outros que se fizerem necessários.	50.581		
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como Transferência de Propriedade de Veículo, Comunicado de Venda de Veículo e outros que se fizerem necessários.	45.809		



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como Recadastramento Anual de Aposentados e Pensionistas, Alteração Bancária Ipasgo, Mudança de Plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	9.240		
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como Emissão Guia de Trânsito Animal, 2a Via CRV, Boletim de Ocorrências on-line e outros que se fizerem necessários.	17.106		
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como Parcelamento IPVA Detran, Parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	7.583		

4.2. Consta, em anexo, proposta de preços apresentada pela **XXXX**, com o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço, o que permite a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

4.3. A referida proposta de preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas no TR e o valor apresentado contempla todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.

4.4. É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviços.

4.5. Fica acordado entre as partes que o valor previsto para os serviços objeto da presente contratação é fixo e irrevogável durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência do contrato de prestação de serviços, após, o valor poderá ser reajustado anualmente de acordo com a média da variação anual do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado.

5.2. O contrato poderá ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art.57. inciso II,



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

da Lei nº 8.666/93, sendo condição indispensável para sua eficácia a publicação do extrato no Diário Oficial do Estado de Goiás.

5.3 Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

5.3.1 A Contratada manifeste formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;

5.3.2 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

5.3.3 Os serviços tenham sido prestados de acordo com a quantidade prevista;

5.3.4 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante;

5.3.5 A Contratante mantenha interesse na realização do serviço.

5.4. O contrato poderá ser rescindido pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e nas formas previstas no artigo 79 da mesma Lei. Além das demais formas previstas legalmente, o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das partes, com 30 (trinta) dias de antecedência, contados da data do recebimento da referida comunicação, pela outra parte, sem direito a quaisquer indenizações ou compensações para a CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DO OBJETO

6.1. O futuro contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

6.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA- DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. Os serviços serão prestados de forma presencial e obedecendo às diretrizes da Secretaria de Estado da Administração - SEAD e do órgão gestor de cada serviço, na estrutura física da CONTRATADA, de acordo com seus horários e dias de funcionamento e com todos os recursos necessários fornecidos pela CONTRATADA.

7.2. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança e deverá treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes no TR.

7.3. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

7.3.1 Para a prestação dos serviços, a infraestrutura física e tecnológica e os sistemas informatizados e de segurança (solução tecnológica) da CONTRATADA devem ser compatíveis com o especificado no ANEXO II do Termo de Referência - Requisitos da Plataforma Tecnológica. Se necessário para a correta execução do processo de atendimento de cada serviço e para o acompanhamento da quantidade de serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar a adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás ou utilizar a plataforma indicada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação – SEDI.

7.3.2 Deverá a CONTRATADA fornecer um conjunto de relatórios online, por atendimento e de forma consolidada, que permitam à gestão contratual da Administração acompanhar e avaliar o atendimento que está sendo prestado, com base nos requisitos documentados conforme ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica do Termo de Referência.

7.3.3 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicação e as diversas tecnologias que compõem esta infraestrutura para a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação dos atendimentos.

7.3.4 A CONTRATADA deverá apresentar e validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade de cada serviço.

7.4. SUPORTE TÉCNICO

7.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte técnico de forma a garantir a estabilidade da solução tecnológica em todas as suas localidades. Esta equipe deverá manter comunicação com a equipe responsável nos órgãos e na SEDI e, sempre que solicitada, repassar as informações necessárias para a manutenção do funcionamento das soluções tecnológicas.

7.5. SUPORTE DE ATENDIMENTO

7.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte de atendimento de forma a garantir a estabilidade do atendimento. Esta equipe deverá manter comunicação com o Membro da Equipe de Coordenação, responsável pela operacionalização dos atendimentos presenciais ao cidadão na Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão e, sempre que solicitada, repassar as informações solicitadas por esta equipe.

7.6. CAPACITAÇÃO

7.6.1 Para garantir que o atendimento seja prestado de maneira adequada (conforme requisitos de cada órgão responsável pelo serviço) e que os atendentes conheçam as funcionalidades da solução tecnológica utilizada, faz-se necessária a realização de capacitação inicial e também periódica, por meio de treinamentos presenciais ou de uma plataforma de capacitação.

7.6.2. As capacitações iniciais ou aquelas a serem realizadas a cada alteração no processo de cada serviço devem ser intermediadas junto ao órgão gestor do serviço pela Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão- SEAD.

7.6.3. Independentemente de haver necessidade de capacitação inicial ou alteração no processo de cada serviço, a CONTRATADA deve garantir a realização de capacitação periódica trimestral para melhoria contínua dos serviços prestados.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

7.6.4. As capacitações, quando realizadas, devem ser realizadas pela CONTRATADA e informadas, através do ANEXO III do Termo de Referência – Relatório de Capacitação, ao Gestor do Contrato.

7.7. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES EXIGIDAS

7.7.1 Considerando que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento que somente são possíveis de serem atingidos por equipes capacitadas e engajadas, o treinamento dos atendentes deverá ocorrer de forma planejada, levando-se em consideração os requisitos de formação e perfil profissional a seguir:

- 1 **Escolaridade mínima:** ensino médio completo ou curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
- 2 **Atribuições básicas:**
 - Realizar o atendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
 - Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas;
 - Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade;
 - Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
 - Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.
- 3 **Perfil Profissional**
 - Conhecimento básico de Internet;
 - Boa capacidade de digitação;
 - Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
 - Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
 - Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

7.8. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

7.8.1 A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor do Contrato (por parte da SEAD) e do PREPOSTO (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

- Documento Oficial (Carta ou Ofício);
- Por meio de sistema informatizado para recebimento de demandas;
- Por meio de correspondência eletrônica (e-mail);

7.8.2 A comunicação formal não poderá ser realizada por meio de formas/aplicativos diversos dos citados no item **7.8.1**.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

CLÁUSULA OITAVA – DA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE a partir da definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no ANEXO IV do Termo de Referência - Acordo de Nível de Serviços.

8.1.1. No Acordo de Nível de Serviços está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as penalidades a serem aplicadas, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

8.1.2. Os relatórios mensais de Acordo de Nível de Serviços deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;

8.1.3. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e os prazos estabelecidos pelos indicadores.

8.1.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

8.1.5. A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviços sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

8.1.6. A simples aplicação de penalidade por descumprimento do Acordo de Nível de Serviços não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no contrato.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

9.1.1 A CONTRATADA obriga-se a suprir postos de atendimento com materiais de expediente, bem como os específicos necessários à adequada prestação de serviços públicos contratados;

9.1.2. Manter a integridade física de sua estrutura de atendimento, não expondo o cidadão a riscos ou inconvenientes ou a situações que firam sua dignidade;

9.1.3. Manter acessibilidade de suas unidades físicas, promovendo a inclusão das pessoas com deficiência;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- 9.1.4.** Acompanhar o atendimento em todos os municípios contemplados no ajuste contratual;
- 9.1.5** Realizar o atendimento estritamente dentro dos requisitos informados pela SEAD e pelo órgão gestor do atendimento;
- 9.1.6.** Realizar, por meio de terminal eletrônico ao final de cada atendimento, a pesquisa de satisfação do usuário;
- 9.1.7.** Contabilizar os atendimentos realizados, enviando mensalmente à SEAD o relatório com os valores levantados, por serviço e município, de acordo com o ANEXO IV do Termo de Referência - Acordo de Nível de Serviços;
- 9.1.8.** Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada para atendimento;
- 9.1.9.** Manter os prazos praticados no Estado de Goiás ou praticar prazos menores para entrega dos documentos que não possam ser entregues imediatamente;
- 9.1.10.** Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;
- 9.1.11.** Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas;
- 9.1.12.** 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;
- 9.1.13.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
- 9.1.14.** Informar por escrito eventuais paralisações ou quaisquer anormalidades no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, e prestar os esclarecimentos que a CONTRATANTE julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à SEAD e ao cidadão;
- 9.1.15.** Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE;
- 9.1.16.** Garantir, em relação aos seus profissionais contratados, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste contrato.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

9.1.17. Assinar e acatar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE no ato de assinatura do contrato;

9.1.18. Autorizar a realização, pela CONTRATANTE, de vistorias periódicas nas dependências da CONTRATADA, com devido agendamento de horário e mediante a presença de um representante da CONTRATADA.

9.1.19. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação.

9.2. SÃO EXPRESSAMENTE VEDADAS À CONTRATADA

9.2.1 A vinculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração.

9.2.2 A subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços objeto deste contrato.

9.3 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.3.1. Informar à CONTRATADA alterações relativas ao processo dos serviços contratados;

9.3.2. Intermediar junto aos órgãos a capacitação inicial para cada serviço contratado;

9.3.3. Intermediar junto aos órgãos nova capacitação sempre que houver alteração no processo dos serviços;

9.3.4. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada pela CONTRATADA para atendimento no que se refere à competência estadual;

9.3.5. Informar eventuais paralisações no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, sejam elas causadas por quaisquer motivos. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à CONTRATADA;

9.3.6. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR;

9.3.7. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a prestação do serviço, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

9.3.8. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado, podendo utilizar-se inclusive de vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA;

9.3.9. Realizar avaliações de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela CONTRATADA, sempre que aprover à Administração Estadual e sem necessidade de comunicação prévia, independentemente da existência de pesquisas realizadas pela CONTRATADA;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- 9.3.10.** Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- 9.3.11.** Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato;
- 9.3.12.** Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, sempre em comunicação com a CONTRATADA;
- 9.3.13.** Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados;
- 9.3.14.** 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;
- 9.3.15.** Verificar se os atendimentos foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

CLÁUSULA DÉCIMA – FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1.** A remuneração será devida, de acordo com a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 10.2.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços;
- 10.3.** A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal *on-line* e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;
- 10.4.** O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.
- 10.5.** A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.
- 10.6.** No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

10.7. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

10.8. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

10.9. Por fim, havendo apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. DOS PAPÉIS E DAS RESPONSABILIDADES

ID	PAPEL	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Fiscal Técnico	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato
4	Preposto do Contrato (Empresa CONTRATADA)	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Deve possuir conhecimento nas áreas constantes do contexto contratual, como administrativa, tecnologia da informação, prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
5	Membro de Equipe de Coordenação (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto, com conhecimentos dos processos de trabalho e conhecimento técnico sobre o negócio atendido pelo sistema para implantar, definir e acompanhar os serviços que serão prestados.

11.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários e o que segue:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- 11.2.1.** Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- 11.2.2.** Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- 11.2.3.** Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- 11.2.4.** Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA;
- 11.2.5.** Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.
- 11.3.** A ausência de notificação por parte da CONTRATANTE referente à irregularidade ou falhas não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste contrato.
- 11.4.** 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, incluindo o tempo de resposta às solicitações.
- 11.5.** À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Contrato, juntamente com representante designado pela CONTRATADA.
- 11.6.** Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços deverão ser realizadas reuniões periódicas trimestrais, com a participação da equipe da CONTRATADA e da Secretaria de Estado da Administração e da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada com antecedência de 15 (quinze) dias e será realizada obrigatoriamente em Goiânia, na sede da CONTRATANTE. Nos casos de impossibilidade ou, a critério da CONTRATANTE, caso não haja necessidade de realização da reunião, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES

- 12.1.** A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida pela Contratante, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, sem prejuízo das multas previstas no Contrato e demais cominações legais.
- 12.2.** Aplicar-se-á multa compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste Termo de Referência;
- 12.3.** Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo, a CONTRATADA ficará sujeita ainda às seguintes penalidades (arts. 77 a 80, Lei n. 8.666/93 e Lei n. 17.928/2012)



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- a)** Multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da adjudicatária em assinar o Contrato, e não apresentar a documentação exigida pela Contratante, para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da Lei no 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- b)** Multa de 10% do valor do contrato no caso de perdurar por prazo superior a 30 dias contados da data estipulada para a entrega, hipótese em que o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei nº 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- c)** Multa 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução parcial, total e pela interrupção da execução do Contrato sem prévia autorização da Contratante, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- d)** Advertência e Multa sobre o valor total do contrato, pela execução insatisfatória do Contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço, sendo de:
- 1.** Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
 - 2.** 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
 - 3.** 3% - multa aplicada à partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
 - 4.** caso haja reincidência após a terceira ocorrência, a multa será cumulativa, acrescida de 2% a cada nova reincidência;
- e)** Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes a Obrigações da CONTRATADA, estabelecidos neste Termo de Referência, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- f)** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar no âmbito do Estado de Goiás, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- g)** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E MANUTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

13.1. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste contrato, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

13.2. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Estado de Goiás, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, armazená-las ou utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do Estado de Goiás.

13.3. Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo Estado de Goiás e a quem o mesmo determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

13.4. Visando resguardar o sigilo das informações a que vier a ter acesso a CONTRATADA, será obrigatória a assinatura do **Termo de Responsabilidade - Confidencialidade das Informações**, no ato de assinatura do Contrato, como condição para o início efetivo da prestação dos serviços.

13.5. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

13.6. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

13.7. Para os casos de desligamento do funcionário, além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após o seu desligamento;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;

13.8. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

13.9. A CONTRATANTE deve possuir acesso, inclusive ao código fonte para auditoria nos sistemas da Contratada que são utilizados para a prestação dos serviços.

13.10. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

13.11. Não deverá ser permitida a entrada de funcionários da CONTRATADA em suas dependências / pontos de atendimento fora dos horários de expediente estabelecidos.

13.12. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

- a) Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- b) Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
- c) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- d) Portas *wi-fi* e *bluetooth* desabilitadas;
- e) Cada atendente deve possuir senha individual de acesso à sessão de usuário;
- f) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- g) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- h) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- i) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
- j) Todos os aplicativos utilizados pelos atendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
- k) Aplicativos do tipo “bloco de notas – *notepad*” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
- l) Sistemas de mensagens instantâneas na área de atendimento devem ter o acesso bloqueado;
- m) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- n) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA –DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

14.1. Em obediência ao disposto na Lei nº 20.489, de 10 de junho de 2019, fica a CONTRATADA convocada a observar, no que couber, no âmbito de sua estrutura administrativa, Programa de Integridade, nos moldes do referido diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:

- 1.** A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;
- 2.** A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

3. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;

4. A CONTRATADA declara que aceita o presente contrato, nos termos e condições pactuados neste instrumento, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a execução do presente contrato, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CLÁUSULA ARBITRAL

16.1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.

As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar as questões judiciais oriundas do presente Contrato.

E, por estarem assim acordados, firmam as partes com as testemunhas abaixo, o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Goiânia, ____ de _____ de 2021.

DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR
Procurador do Estado - Chefe da Advocacia Setorial

BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA
Secretário

(Empresa)

TESTEMUNHAS:

1ª _____

2ª _____

CPF: _____

CPF: _____



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO VI - CLÁUSULA ARBITRAL

1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

Goiânia, ____ de _____ de 2021.

DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR
Procurador do Estado - Chefe da Advocacia Setorial
BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA
Secretário

(Empresa)

TESTEMUNHAS:

1ª _____

2ª _____

CPF: