



**PROCESSO DE COMPRA Nº 0068/2022**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2022**

O Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais torna público, para conhecimento dos interessados, que o Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 092/2021, de 08 de setembro de 2021, realizará certame licitatório na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO TOTAL POR ITEM**, na forma da **Lei n.º 10.520/2002**, do **Decreto n.º 10.024/2019**, da **Lei Complementar n.º 123/2006** e, subsidiariamente, da **Lei n.º 8.666/1993** e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, mediante as condições estabelecidas neste Edital.

**DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:**

**DIA: 04 de julho de 2022**

**HORÁRIO: 09h (horário de Brasília/DF)**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).**

**MODO DE DISPUTA: ABERTO**

**CÓDIGO UASG: 389233**

## 1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do **CRO-MG**, contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.

1.2 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATMAT/CATSER e as constantes no Edital e seus anexos, prevalecerão as últimas.

## 2. DA PARTICIPAÇÃO



**2.1** Poderão participar deste pregão os interessados do ramo de atividade relacionada ao objeto que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e de seus anexos, desde que:

2.1.1 Desempenhem atividades pertinentes e compatíveis com o objeto deste Pregão;

2.1.2 Atendam aos requisitos mínimos de classificação das propostas exigidos neste Edital;

2.1.3 Possuem registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

**2.2** Não poderão participar desta licitação:

2.2.1 Entidades empresariais proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

2.2.2 Entidades empresariais declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, suspensas de participar de licitações, ou impedidas de contratar com o órgão ou entidade responsável por esta licitação, conforme art. 87, incisos III e IV da Lei nº 8.666 e art. 7º da Lei 10.520/2002;

2.2.3 Entidades empresariais estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.4 Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.2.5 Entidades empresariais que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

2.2.6 Entidade empresariais que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.7 Empresas distintas, por meio de um mesmo representante;

2.2.8 Licitantes que tenham vínculo com servidor deste órgão de qualquer entidade a ele vinculada ou ainda que nestes tenha exercício e ou lotação, bem como de empresa que tenha como sócio administrador ou representante legal qualquer servidor público.

**2.3** O Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, consultará os sistemas de registros de sanções SICAF, LISTA DE INIDÔNEOS DO TCU, CNJ E CEIS, visando aferir eventual sanção aplicada à licitante, cujo efeito torne-a proibida de participar deste certame.

### **3. DO ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E EQUIPARADOS**



**3.1** O enquadramento como microempresa – ME ou empresa de pequeno porte – EPP dar-se-á desde que atendidos os requisitos delineados na Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações.

3.1.1 A sociedade cooperativa que tenha auferido, no ano-calendário anterior ao presente, receita bruta superior a R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais), em conformidade com as disposições do art. 34 da Lei nº 11.488/2007, receberá o mesmo tratamento concedido pela Lei Complementar nº 123/2006 às ME/EPP.

3.1.2 A pessoa física ou o empresário individual que se enquadrar no inciso I ou II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, receberá o mesmo tratamento que a referida Lei concede às ME/EPP.

#### **4. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

**4.1** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal – Compras Governamentais, no sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>.

**4.2** O credenciamento da licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral, atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF. Alternativamente o credenciamento poderá ser feito no Sistema de Credenciamento de Fornecedores do sítio Compras Governamentais, o que permite ao fornecedor obter Login e Senha e participar de Pregões e Cotações Eletrônicas sem que haja a necessidade de se cadastrar no SICAF.

**4.3** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

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

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



## **5. DO ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E EQUIPARADOS**

**5.1** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

**5.2** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

**5.3** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

**5.4** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123, de 2006.

**5.5** Incumbirá ao 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.

**5.6** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

**5.7** Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento de proposta.

**5.8** 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.

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

**6.1.** O licitante deverá encaminhar proposta, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e



horário marcados para abertura da sessão pública, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas e dos documentos de habilitação.

6.1.1 O licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global da proposta (12 meses), já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

6.4. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser executado sem ônus adicional para o CRO-MG.

6.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.7. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.

6.8. Em caso de divergência entre as especificações constantes deste Edital e as registradas no Compras Governamentais, prevalecerão as do Edital.

6.9. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

6.10. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

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

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



- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levando a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as licitantes, após a fase de lances.
- 7.6. Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão registrar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 7.6.1. **O lance deverá ser ofertado pelo valor total anual do item.**
- 7.7. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras de sua aceitação.
- 7.8. As licitantes somente poderão oferecer lances de valor inferior ao último por ela ofertados e registrados pelo sistema.
- 7.9. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser no mínimo R\$ 5,00 (cinco reais).
- 7.10. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 7.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.12. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública..



- 7.13.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários
- 7.14.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.15.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.16.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.17.** Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos valores dos menores lances registrados, vedada a identificação das empresas participantes do certame.
- 7.18.** O critério de julgamento adotado será o menor preço global, conforme definido neste Edital e em seus anexos.
- 7.19.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.



7.25. A microempresa ou empresa de pequeno porte, que venha a ser contratada para a prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.25.1. Para efeito de comprovação do disposto no subitem acima, a contratada deverá apresentar cópia do ofício, enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

7.26. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

7.27. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.28. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, §2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se à preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.28.1. No país;

7.28.2. Por empresas brasileiras;

7.28.3. Por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.28.4. 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.

7.29. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.30. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

7.31. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

7.32. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que no prazo de **02 (duas) horas**, envie proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.



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

## **8. DA DESCONEXÃO**

8.1. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, para sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.1.1. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após a comunicação às participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

## **9. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

9.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

9.2. O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V, sob pena de desclassificação.

9.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 – TCU – Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

9.3.1 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

9.3.2 A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não comprometam o valor global ou contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.



**9.4.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**9.5.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

**9.6.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

**9.6.1** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

**9.6.2** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

**9.7.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação.

**9.8.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

**9.9.** O Pregoeiro deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**9.9.1.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

**9.9.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelo demais licitantes.

**9.10.** Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, de eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.



9.11. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 10. DA HABILITAÇÃO

10.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

10.1.1. SICAF;

10.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<http://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

10.1.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.249, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

10.1.3.3 O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

10.1.4 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado por falta de condição de participação.

10.1.5 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico- financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

10.2.1 O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018, mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas



no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

**10.2.2** É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

**10.2.3** O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

**10.3.** Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

**10.4.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

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

**10.6.** Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

**10.7.** Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

**10.8.** Habilitação Jurídica

**10.8.1.** No caso de empresa individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

**10.8.2.** Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br).

**10.8.3.** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

**10.8.4.** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, onde opera, com averbação no Registro, onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante da sucursal, filial ou agência.

**10.8.5.** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

**10.8.6.** No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

**10.8.7.** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

**10.8.8.** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou consolidação respectiva.

#### **10.9. Regularidades Fiscal e Trabalhista**

**10.9.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

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

**10.9.3.** Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

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

**10.9.5.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

**10.9.6.** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

**10.9.7.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

**10.9.8.** Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

#### **10.10. Qualificação Econômico-Financeira**

**10.10.1.** Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

10.10.1.1 A certidão referida no subitem acima que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

**10.10.2.** 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 por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

10.10.2.1. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro (Art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015).

10.10.2.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

10.10.2.3. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

10.10.2.4. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da

última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10.10.2.5. A boa situação financeira da licitante será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta “on line” no caso de empresas inscritas no SICAF:

$$\mathbf{LG} = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Realizável a Longo Prazo}}$$

$$\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo não Circulante}$$

$$\mathbf{SG} = \frac{\textit{Ativo Total}}$$

$$\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo não Circulante}$$

$$\mathbf{LC} = \frac{\textit{Ativo Circulante}}$$

$$\textit{Passivo Circulante}$$

**10.10.2.6. Todas as fórmulas descritas no subitem 10.10.2.5 deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos, assinado pelo contador da empresa. As fórmulas deverão ser enviadas dentro do balanço patrimonial ou em documento separado desde que assinado pelo contador da empresa**

10.10.2.7. A licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverão apresentar comprovação que possui patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor máximo para a presente contratação. por meio de Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

**10.11. Relativo à Qualificação Técnico-Operacional**

**10.11.1.** Para fins de qualificação técnico-operacional, deverá ser apresentada:

10.11.1.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, podendo ser aceito o somatório de atestados.



10.11.1.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017

10.11.1.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

10.11.1.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

10.11.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados enviados, apresentados, apresentando, se convocado pelo pregoeiro, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

10.11.1.6. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc., desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, para fins de apuração de responsabilidade.

10.11.1.7. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

**10.12.** O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

**10.13.** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do Edital.

**10.13.1.** A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.



**10.14.** Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

**10.15.** A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

**10.16.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**10.17.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

**10.18.** Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, de eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

**10.19.** Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

## **11. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

**11.1** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

**11.1.1.** Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

**11.1.2.** Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

**11.2** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no



decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

**11.2.1** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

**11.3** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

**11.3.1** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros, no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

**11.4** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

**11.5** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

**11.6** As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

## **12. DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

**12.1.** Na assinatura do Contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do Contrato, salvo quanto à manutenção do porte da empresa (Lei Complementar nº 123/2006).

**12.1.1.** Quando a vencedora da licitação não fizer a comprovação referida no subitem anterior ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no Contrato e das demais cominações legais, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos de habilitação e feita a negociação, assinar o Contrato.

## **13. DA IMPUGNAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**

**13.1.** Até três dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão, na forma eletrônica.

**13.1.1.** Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos e pela área requisitante, se for o caso, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

13.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

13.2. A impugnação poderá ser realizada na forma eletrônica pelo *e-mail* [compras@cromg.org.br](mailto:compras@cromg.org.br), ou, ainda, por petição dirigida ou protocolada no endereço: R. da Bahia, 1477 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30160-017, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), no horário de 08:00 às 13:00h e de 14:00 às 17:00h. Quando enviada por *e-mail*, o emitente deve aferir a confirmação de recebimento pelo pregoeiro.

#### 14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

14.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via *internet*, no endereço: [licitacao@cromg.org.br](mailto:licitacao@cromg.org.br), devendo aferir a confirmação de recebimento pelo Pregoeiro.

14.2. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

14.4. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

#### 15. DOS RECURSOS

15.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo vinte minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.



**15.1.1.** Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

15.1.1.1 Nesse momento, o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

**15.2.** A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará decadência desse direito.

**15.2.1.** Uma vez admitido o recurso, a recorrente terá, a partir de então, o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem as contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

**15.3.** O acolhimento do recurso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**15.4.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no CRO-MG, situado na R. da Bahia, 1477 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30160-011, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), no horário das 09:00 às 12:00 e das 13:00 às 16:45 horas.

## **16. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**16.1** A sessão pública poderá ser reaberta:

**16.1.1.** Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

**16.1.2.** Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

**16.2.** Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

**16.2.1.** A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

**16.2.2.** A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos



no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **17. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

**17.1.** O objeto da licitação será adjudicado à licitante declarada vencedora, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

**17.2.** Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**18.1.** As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas estabelecidas no Termo de Referência.

## **19. DO CONTRATO**

**19.1.** Após a homologação deste certame, a licitante vencedora terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**19.1.1.** O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da adjudicatária e aceita pelo CRO-MG.

**19.1.2.** Para assinatura do contrato, será exigida a apresentação de instrumento público de procuração ou de instrumento particular com firma reconhecida do representante que irá assiná-lo, onde comprove a outorga de poderes, na forma da lei. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa, deverá apresentar cópia do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, para que seja assinado ou aceito no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

**19.2.** Se a vencedora, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.



19.3. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposições contidas no art. 57, II da Lei nº 8.666/93 e suas atualizações.

19.4. Antes da celebração do contrato, o CRO-MG realizará consulta online ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujo resultado será anexado aos autos.

19.4.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, a CONTRATADA deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 5 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e anexos.

19.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

19.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

19.7. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual encontram-se estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **20. DO PAGAMENTO**

20.1. As condições de pagamento são aquelas estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I.

## **21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E VALOR ESTIMADO**

21.1. O valor estimado da licitação é de **R\$ 333.600,00** (trezentos e trinta e três mil e seiscentos reais).

21.2. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos constantes da Rubrica nº 6.2.2.1.1.01.04.04.004.068 (Serviço de Teleatendimento).

## **22. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

22.1 As condições que tratam da fiscalização dos serviços são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I.

## **23. DA GARANTIA**

23.1. As condições que tratam da garantia contratual são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I.

## 24. DAS ALTERAÇÕES

24.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, em especial:

24.1.1. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

24.1.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

24.1.3. As **supressões** resultantes de acordo **celebrado entre as partes contratantes** poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## 25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

25.1.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

25.1.2. Apresentar documentação falsa;

25.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

25.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

25.1.5. Não manter a proposta;

25.1.6. Cometer fraude fiscal;

25.1.7. Comportar-se de modo inidôneo.

25.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

25.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os



licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

**25.4.** O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

**25.4.1.** Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação.

**25.4.2.** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante.

**25.4.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

**25.4.4.** Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

**25.5.** 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 a contratada ressarcir o contratante pelos prejuízos causados.

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

**25.7.** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

**25.8.** A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

**25.9.** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

**25.10.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta



do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**25.11.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

**25.12.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**25.13.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**26.1** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

**26.6** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o CRO-MG não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.



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

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

**26.9** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem os processos, prevalecerá as deste Edital.

**26.10** As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como as demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações no portal COMPRAS GOVERNAMENTAIS ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)) e no Portal da Transparência do CRO-MG (<http://transparenciacromg.org.br/>), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas.

**26.11** Este Edital e seus anexos estarão disponibilizados, na íntegra, nos endereços: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e <http://transparenciacromg.org.br/>, ou poderão ser retirados no Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais– R. da Bahia, 1477 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30160-017, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), no horário das 08:00 às 13:00 e das 13:00 às 16:45 horas. Telefone para contato: (31) 2104-3004.

**26.12** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Termo de Referência;
- b) Anexo II - Termo de Responsabilidade, confidencialidade e sigilo;
- c) Anexo III – Modelo de proposta e planilha de formação de custo;
- d) Anexo IV - Minuta do contrato;
- e) Anexo V - Modelo de Carta de fiança bancária para garantia de execução contratual.

Belo Horizonte – MG, 21 de junho de 2022.

  
RAPHAEL CASTRO MOTA  
Presidente do CROMG

## **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezesete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do **CRO-MG**, contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.

### **2. JUSTIFICATIVA**

2.1. A referida contratação justifica-se através da necessidade da continuidade dos atendimentos realizados através do Serviço de Atendimento aos profissionais inscritos no **CRO-MG**, de forma a atender as necessidades de relacionamento com os inscritos.

2.2. A continuidade da disponibilização destes serviços, por meio de uma central de atendimento telefônico, promove a melhoria da gestão dos serviços, principalmente aos usuários, permitindo:

2.2.1. Melhor acessibilidade ao atendimento do **CRO-MG**;

2.2.2. Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos envolvidos;

2.2.3. Controle diário da qualidade do atendimento;

2.2.4. Mapeamento das principais demandas dos inscritos;

2.2.5. Formação de banco de dados;

2.2.6. Medição direta da satisfação dos inscritos atendidos;

2.2.7. Fortalecer a imagem institucional, disponibilizando serviço de qualidade e alto desempenho;

2.2.8. Possibilitar ao **CRO-MG** maior eficiência na solução das manifestações apresentadas pelos inscritos.

### **3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002.



3.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados do **CONTRATADO** e o **CRO-MG**, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.3. Os serviços a serem contratados caracterizam-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do **CRO-MG**, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

#### **4. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Para a realização dos serviços o **CONTRATADO** deverá possuir ou contratar profissionais, para formar equipe de operadores de atendimento para operação Receptiva para o **CRO-MG**, comportando a prestação dos seguintes serviços:

4.2. Serviços de Telemarketing Receptivo, na forma Operador e Eletrônico, compreendendo as atividades de atendimento por meio de telefone e internet (chat ou e-mail) ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação que venham a ser utilizados para o atendimento das demandas.

4.3. Serviços de Telemarketing Receptivo, que compreendem as atividades de realização de retorno aos clientes, pesquisa, atualização cadastral, informação e divulgação e serviços do **CRO-MG**, bem como coleta de dados complementares de inscritos destinados a alimentar o banco de dados do Conselho.

4.4. Os dados colhidos na operação deverão ser eficientemente organizados, em base informatizada e segura, para que possam subsidiar a formulação de ações que visam o aprimoramento e direcionamento do Conselho.

4.5. Os dados pessoais colhidos e armazenados pelo **CONTRATADO** devem ser tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709 de 14/08/2018).

4.6. Os serviços deverão ser prestados nas instalações do **CONTRATADO**, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias. O atendimento telefônico será realizado no período de segunda a sexta das 08 às 17 horas, provido de todo o mobiliário, equipamentos, infraestrutura de hardware e software, entre outros recursos necessários para a prestação dos serviços, atendendo à legislação vigente, especialmente às Normas Regulamentadoras NR 7, NR 9 e NR 17, bem como a CLT.

4.7. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento e toda a infraestrutura disponibilizada deverá estar em conformidade com o Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing.



4.8. O **CONTRATADO** deverá executar o serviço utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual, conforme disposto neste Termo de Referência.

4.9. O **CRO-MG** poderá realizar auditorias a qualquer momento, para verificação da conformidade da realização dos serviços prestados pelo **CONTRATADO** com relação a este Contrato.

4.10. Toda a infraestrutura, insumos e recursos tecnológicos necessários para a prestação do serviço de atendimento aos inscritos do **CRO-MG** serão fornecidos pelo **CONTRATADO**, que também será responsável pela manutenção destes sistemas visando a perfeita disponibilidade dos canais de comunicação.

4.11. O serviço de atendimento receptivo deverá ser realizado pela URA (Unidade de Resposta Audível).

## 5. DEMANDA DO CRO-MG

5.1. Atender a classe odontológica de Minas Gerais, que compreende o total de 75.000 (setenta e cinco) profissionais inscritos neste Conselho.

5.2. O volume por minuto de ligações recebidas pelo CROMG mensalmente é estimado em 15.000.

ITEM	Serviço	Unidade de Medida	Qtde.
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do <b>CRO-MG</b> , contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.	minutos	15.000 (quinze mil)

## 6. DA PRODUTIVIDADE DE REFERÊNCIA

6.1. Os colaboradores do **CONTRATADO** designados para os serviços deverão ter os seguintes perfis:

<b>Cargo</b>	SUPERVISOR
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio Completo.
<b>Experiência</b>	<p>Desejável experiência prévia em Central de Atendimento. Experiência em controle de indicadores, conhecimento em monitoria da qualidade de Centralde Call Center, produtividade, recrutamento e seleção de operadores.</p> <p>Experiência na área de treinamento, apresentação em público, desenvolvimento de material didático e experiência com gestão por processos.</p> <p>Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais.</p> <p>Conhecimento para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”).</p> <p>Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática).</p> <p>Disciplina e assiduidade.</p> <p>Amplo domínio em microinformática, Windows e Office (Word e Excel).</p> <p>Amplo conhecimento de internet.</p>



<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas</li> <li>- Liderança</li> <li>- Gestão do Tempo</li> <li>- Organização</li> <li>- Relacionamento interpessoal</li> <li>- Facilidade de comunicação</li> <li>- Negociação</li> <li>- Gestão do risco</li> <li>- Trabalho em equipe</li> <li>- Flexibilidade</li> <li>- Dinamismo</li> <li>- Desenvolvimento e gestão de pessoas</li> <li>- Capacidade analítica</li> <li>- Conhecimento de Centrais de Atendimento e em ferramentas de Call Center;</li> <li>- Comunicação verbal</li> <li>- Didática para ministrar treinamentos</li> <li>- Domínio da escrita e capacidade de síntese;</li> <li>- Conhecimentos em microinformática</li> <li>- Discrição</li> </ul>
---------------	---

<b>Cargo</b>	OPERADOR DE TELEMARKETING
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio Completo Preferência com Treinamentos específicos em teleatendimento e/ou telemarketing.

<b>Experiência</b>	<p>Desejável mínimo de 6 meses de experiência em Central de Atendimento, tempo considerado necessário para que o Operador já esteja habituado a relacionar-se com o cliente e com as tecnologias de suporte ao atendimento.</p> <p>Noções de microinformática (usuário).</p> <p>Agilidade e qualidade na digitação, com capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto.</p> <p>Conhecimento básico de navegação na web.</p>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumprir rotinas funcionais e repetitivas</li><li>- Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</li><li>- Organização e disciplina</li><li>- Capacidade de concentração</li><li>- Capacidade de interpretar/compreender orientações</li><li>- Iniciativa</li><li>- Simpatia</li><li>- Cordialidade</li><li>- Boa dicção</li><li>- Flexibilidade</li><li>- Discrição</li><li>- Argumentação</li><li>- Negociação</li><li>- Empatia</li><li>- Conhecimentos em microinformática</li></ul>

## 7. DESCRIÇÃO DA FORMA E ROTEIRO DE ATENDIMENTO, E DAS TAREFAS BÁSICAS

7.1. As formas de atendimento dos serviços serão realizadas através de teleatendimento receptivo, compreendendo:



7.1.1. Teleatendimento Receptivo humano e eletrônico:

7.1.1.1. Atendimento das ligações dirigidas.

7.1.1.2. Resposta às manifestações com base em informações padronizadas e disponíveis nos fluxos de atendimento.

7.1.1.3. Registro e encaminhamento de manifestações: solicitações, pedidos de serviços, informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pelo **CRO-MG**, por meio de informações padronizadas disponíveis.

7.1.1.4. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, que precisem ser registradas para áreas competentes para o devido tratamento / solução por áreas internas do órgão contratante.

7.2. Deverão ser realizadas soluções tecnológicas capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada atendente livre, visando sempre eliminar ou reduzir os tempos gastos com espera e discagem.

7.3. Quanto aos roteiros de atendimento, será responsabilidade do **CONTRATADO** a criação, revisão dos scripts e roteiros atuais, os quais serão homologados pelo **CRO-MG**.

7.4. O **CONTRATADO** deverá programar e realizar reuniões periódicas com o **CRO-MG** para realizar os levantamentos necessários à revisão dos processos de atendimento.

7.5. As reuniões podem ser por teleconferência ou presencial, visando agilidade nas soluções propostas.

7.6. Os procedimentos devem ser mantidos em fluxos e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

7.7. O serviço específico por função compreende a execução das seguintes tarefas básicas:

7.7.1. **Do Supervisor:** A supervisão da equipe de operadores será desempenhada pelo supervisor do **CONTRATADO**, compreendendo:

7.7.1.1. Estabelecer uma agenda semanal de trabalho com acompanhamento diário das atividades desenvolvidas por ele e pelos operadores, mostrando as tarefas que necessitam de recursos e tempo.

7.7.1.2. Organizar e distribuir tarefas diárias entre os operadores de teleatendimento.

7.7.1.3. Definir, junto com a Fiscalização do **CRO-MG**, metas para as operações (receptivas). As metas devem estar associadas aos indicadores de desempenho da Central de Relacionamento

com o inscrito do **CRO-MG**.

7.7.1.4. Ter total conhecimento de todos os serviços oferecidos (conhecidos através de informações repassadas pelo Conselho) e buscar informações complementares quando necessário.

7.7.1.5. Elaboração de relatórios de acompanhamento dos serviços executados.

7.7.1.6. Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os demandantes e os operadores.

7.7.1.7. Interceptar ou receber transferência de ligação e efetuar o atendimento, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores.

7.7.1.8. Realizar intervenções diretas na comunicação “operador-inscrito”, quando situações complexas colocarem em risco o bom andamento do atendimento.

7.7.1.9. Avaliar semanalmente e elaborar relatórios sobre o desempenho individual da equipe de operadores, exercendo o acompanhamento e orientações necessárias para que as metas e objetivos da equipe sejam cumpridos.

7.7.1.10. Realizar reuniões com a equipe de acordo com as necessidades, comunicando instruções, direcionando atribuições, identificando prioridades, etc.

7.7.1.11. Instruir, orientar e treinar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts.

7.7.1.12. Acompanhar diariamente as solicitações, sugestões e reclamações relatadas pelos clientes e registradas no sistema de atendimento.

7.7.1.13. Acompanhar a implantação de novas campanhas dentro da operação para o CRO-MG.

7.7.1.14. Promover a motivação da equipe através de reuniões periódicas, conversas individuais, campanhas, etc.

7.7.1.15. Supervisionar os indicadores (individuais e grupais) e garantir o alcance das metas diárias e mensais da equipe.

7.7.1.16. Extrair dados para confecção dos relatórios gerenciais.

7.7.1.17. Realizar o preenchimento de relatórios necessários.

7.7.1.18. Coordenação da realização de ações para complementação de dados cadastrais dos clientes.



- 7.7.1.19. Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos inscritos, para posterior encaminhamento ao CRO-MG.
- 7.7.1.20. Acompanhamento da produtividade da central de atendimento (ativo e receptivo).
- 7.7.1.21. Solicitação de materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor.
- 7.7.1.22. Manter a Fiscalização do **CRO-MG** atualizada com todos os assuntos da Central de Relacionamento.
- 7.7.1.23. Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.
- 7.7.1.24. Do Operador: Os serviços operacionais de atendimento (telefônico, e-mail e internet) serão desempenhados pelos operadores, nas posições de atendimento, de forma ativa e receptiva, compreendendo:
- 7.7.1.25. Atender os inscritos do CRO-MG e público em geral, via telefone, e-mail e internet, informando e esclarecendo dúvidas a respeito dos produtos e serviços oferecidos.
- 7.7.1.26. Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas a base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados.
- 7.7.1.27. Proceder ao atendimento observando as técnicas de atendimento e os scripts.
- 7.7.1.28. Atualizar ou incluir dados cadastrais dos clientes nos sistemas do CRO-MG.
- 7.7.1.29. Instruir o inscrito quanto à navegação nos mais diversos sites do CRO-MG.
- 7.7.1.30. Receber a demanda de atendimento e realizar abertura de ocorrências, registrando correta e integralmente todas as solicitações dos clientes, e encaminhar, via sistema de atendimento, ao responsável direto para devido tratamento.
- 7.7.1.31. Estreitar o relacionamento do **CRO-MG** com o inscrito.
- 7.7.1.32. Realizar telemarketing Receptivo com os clientes de programas específicos e agendamentos necessários.
- 7.7.1.33. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.
- 7.7.1.34. Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos, e nos quais foi treinado.
- 7.7.1.35. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

## 8. DO SISTEMA DE CALL CENTER

8.1. O CRO-MG disponibilizará número de telefone e conta SIP com recebimento ilimitado e 4 ramais simultâneos para operacionalização pelo **CONTRATADO**, sendo que os custos decorrentes das despesas de telefonia ativa e receptiva ficarão a cargo do **CRO-MG**.

8.2. Os serviços de atendimento receptivo contemplam as atividades por meio de telefone.

8.3. O **CONTRATADO** deverá atender a todos os padrões de comunicação necessários para a conexão da central de atendimento ao banco de dados do **CRO-MG**, principalmente no que se refere a protocolos *TCP/IP*.

8.4. O **CONTRATADO** deverá providenciar, a suas expensas, toda a estrutura necessária para realizar a comunicação com a estrutura de voz e dados do **CRO-MG**, sendo responsável também pela manutenção e gerenciamento dos *links* de voz e dados.

8.5. A Central de Call Center será responsabilidade do **CONTRATADO**. Este sistema deve ser composto de softwares e hardwares para permitir a perfeita operação, com no mínimo: unidade de resposta audível – URA, discador automático, distribuidor automático de chamadas – DAC, gravador digital, módulo de relatórios, documentação técnica, bem como outras funcionalidades que garantam a qualidade do serviço prestado.

8.6. Este sistema deve dispor de programa de identificação dos chamados efetuados através da central, com previsão de relatórios programáveis, contendo pelo menos: número que originou a chamada, data de início da chamada, hora de início da chamada, duração da chamada, entre outros.

8.7. Este sistema deve dispor de facilidades para todos os usuários: transferência de chamada para uma supervisão, interligação automática entre ramais, possibilidade de música de espera, sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação (fila de espera), permitir transbordo para uma operação livre ou para o ramal do supervisor, capturar chamadas de outro atendente, a quantidade de chamadas na fila de espera deverá ser discriminada em tela, bem como informações do primeiro da fila.

8.8. Unidade de Resposta Audível – URA:

8.8.1. Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse do **CRO-MG**.

8.8.2. A URA deverá permitir no primeiro menu de opções e em todos os submenus subsequentes, o item de contato direto com o atendente.

8.8.3.A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade do **CRO-MG**.

8.8.4.Os scripts de navegação da URA e nas informações prestadas devem ser desenvolvidos pelo **CONTRATADO**, bem como a confecção de alterações que forem solicitados pelo **CRO-MG**, dentro de um prazo acordado entre as partes, mas que atendam a demandas emergenciais e de acordo com a complexidade de cada caso.

8.8.5.Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer computador que esteja na rede da plataforma.

8.8.6.A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo no mínimo: quantidade de ligações recebidas, quantidade de ligações por opção de menu (assunto), tempo médio de navegação.

8.8.7.As gravações de mensagens serão de responsabilidade do **CONTRATADO** as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação do **CRO-MG**.

8.8.8.A URA deverá possuir recurso para informar ao demandante, quanto tempo falta para ele ser atendido.

8.9. Distribuidor Automático de Chamadas – DAC:

8.9.1. Unidade que faz parte do Sistema de Call Center permitindo roteamento da chamada através de critérios definidos para os operadores, inclusive para o plantão celular, nos períodos de inatividade do Call Center.

8.9.1.1. Na transferência das ligações da URA para o plantão celular, deverá ser fornecido o número do contato, para que o plantonista possa retornar à ligação, caso haja impossibilidade de atendimento no momento da ligação.

8.9.2. O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma *on-line* e histórica. Os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, que deverá ser externo ao equipamento

– um servidor.

8.9.3. O DAC deverá permitir grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas – atendentes ou supervisão.

8.9.4. Possibilitar que os supervisores realizem a programação ou reprogramação de horários de atendimento, por posição, bloqueio e liberação de operadores de teleatendimento por interação na tela de administração do supervisor.

8.9.5. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o demandante desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou terminar o atendimento.

8.9.6. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, permitindo dispensar a realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC.

8.9.7. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios de campanhas realizadas no DAC, bem como as pesquisas de satisfação em razão da conclusão das manifestações geradas no Call Center.

8.9.8. Deverá ser disponibilizada uma interface amigável para possibilitar o acompanhamento da operação: campanhas e pesquisas, pela supervisão do Call Center.

8.10. Sistema de Gravação Digital de Voz:

8.10.1. Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre os operadores de teleatendimento e clientes, bem como mensagens deixadas por clientes. O **CONTRATADO** deverá gravar eletronicamente e diariamente todas as chamadas atendidas por operador de teleatendimento.

8.10.2. Possibilitar o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho, permitindo o acesso também no ambiente do **CRO-MG**.

8.10.3. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros para consulta: data inicial, data final, operador / PA, número registrado, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.

8.10.4. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em outro dispositivo.

8.10.5. Capacidade de gravação integral das conversações dos operadores e/ou supervisores no momento do atendimento com os demandantes.

8.10.6. As gravações deverão ser efetuadas durante todo o tempo da operação, com prévio conhecimento dos respectivos interlocutores – operador e cliente, e armazenados por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias *on line* e por prazo indeterminado *off line* (back up).

8.10.7. Permitir gravação das ligações ativas realizadas pelos operadores e/ou supervisores.

8.10.8. O **CONTRATADO** deverá disponibilizar mensalmente, por meio de dispositivo de armazenamento, as gravações de todas as ligações do mês de competência.

8.10.9. Central telefônica – PABX INTEGRADO / DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).

8.10.10. Sistema de PABX dotado de recursos típicos de sistemas de DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).

8.11. PABX IP com redundância (central com *back up*).

8.12. PABX capaz de receber o serviço 0800.

8.13. Software, Hardware e Equipamentos:

8.13.1. O **CONTRATADO** deverá dispor de No Breaks ou sistema equivalente que mantenha o fornecimento de energia elétrica, mesmo com a interrupção do fornecimento da rede elétrica.

## 9. DOS RELATÓRIOS

9.1. Índice de Nível de Serviço

9.1.1. O indicador de nível de serviço será apurado por dia e mês da operação.

9.2. Relatórios de chamadas demonstrando no mínimo: lista de chamadas, lista de chamadas abandonadas em fila, lista de abandonadas antes da fila, lista de transbordo e transferência.

9.3. Relatórios de agentes demonstrando no mínimo: resumo quantitativo de atendimento, atendimento médio por agente, distribuição de tempo logado, estatísticas de atendimento, lista de chamadas externas geradas, lista de chamadas recebidas.

9.4. Os modelos de relatórios deverão contemplar o quantitativo de chamadas recebidas e realizadas por agentes; horários de *login*, *logout* e pausa; lista de chamadas abandonadas; lista de chamadas recebidas; relatórios de chamadas call-back.

9.5. O CONTRATADO deverá apresentar ainda relatório com periodicidade mensal e/ou sob demanda, de acordo com o resumo abaixo:

9.5.1. Chamadas recebidas – quantidade total de chamadas recebidas;

9.5.2. Chamadas atendidas – quantidade total de chamadas atendidas;

9.5.3. Chamadas efetuadas – quantidade total de chamadas efetuadas;

9.5.4. Chamadas abandonadas – quantidade total de chamadas abandonadas;

9.5.5. Chamadas abandonadas na fila antes dos 10 segundos – quantidade total de chamadas abandonadas na fila antes dos 10 segundos;

9.5.6. Tempo médio de atendimento – média simples do total de atendimentos;

9.5.7. Tempo médio de abandono – média simples do total de abandonos na fila;

- 9.5.8. Tempo médio de espera – Média simples do total de espera;
- 9.5.9. Nível de Serviço – percentual de atendimentos realizados antes dos primeiros 10s;
- 9.5.10. Taxa de abandono – é a divisão entre chamadas abandonadas por chamadas recebidas totais, multiplicado por cem;
- 9.5.11. Número de chamados por dia – quantidade total de chamadas por dia;
- 9.5.12. Número de chamados por hora – quantidade total de chamadas por hora;
- 9.5.13. Turnover – quantidade total de desligamentos em base mensal;
- 9.5.14. Índice de satisfação do atendimento – percentual de satisfação declarado pelo demandante ao final do atendimento.

## **10. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

### 10.1. Índice de Disponibilidade de Serviço (IDS)

10.1.1. É o percentual de tempo em horas, em que a central de atendimento deverá estar em pleno funcionamento.

10.1.2. Este IDS será apurado diariamente.

10.1.3. O IDS será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis, dividido pelo tempo total em que os serviços deveriam estar disponíveis, conforme horários previstos para operação do Call Center, isto é, levará em consideração os horários diários de entrada e saída dos atendentes nas dependências da Central de Atendimento.

10.1.4. O IDS mínimo será de 99% por dia de operação.

10.1.5. Em caso de falha dos equipamentos ou serviços de responsabilidade do **CRO-MG**, o IDS não será apurado para o período de indisponibilidade.

### 10.2. Índice de Nível de Serviço (INS)

10.2.1. O INS é definido como o percentual advindo da relação entre o número de chamadas telefônicas atendidas até o segundo toque e o número total de chamadas telefônicas (total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas).

10.2.2. O INS será apurado diariamente, e terá como meta o valor superior a 90%.

10.2.3. A apuração dos dados para cálculo do INS deverá ser automática, por meio da captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de chamadas telefônicas.

10.2.4. O **CONTRATADO** deverá atender no mínimo 90% das ligações em até 10 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano.

10.3. Índice de Taxa de Abandono Líquido (ITAL)

10.3.1. É o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação pela URA para atendimento humano.

10.3.2. O ITAL será apurado diariamente.

10.3.3. O ITAL será igual à soma de todos os abandonos, acima de 20 s (abandonos na fila), dividido pelo total de ligações recebidas, multiplicadas por 100.

10.3.4. A apuração dos dados para cálculo do ITAL deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de chamadas telefônicas.

10.3.5. O ITAL máximo admitido será de até 1,5% por mês.

10.4. Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)

10.4.1. O IQA é a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.

10.4.2. O IQA será apurado ao longo de um mês e consolidado ao final deste período.

10.4.3. O **CONTRATADO** deverá realizar no mínimo 8 (oito) monitorias de ligações, por operador / mês.

10.4.3.1. O **CONTRATADO** poderá efetuar alteração unilateral deste volume para mais, sendo possível o **CRO-MG** requerer volumes menores, desde que para adequá-los à demanda.

10.4.4. As monitorias deverão ser realizadas em sistema de acesso web, por supervisor da operação, no qual constarão campos correspondentes aos itens a serem avaliados para serem marcados, sendo que estes itens e seus respectivos pesos deverão ser propostos pelo **CONTRATADO** e validados pelo **CRO-MG**.

10.4.5. Os resultados do IQA serão apresentados ao **CRO-MG**, através de formulário de avaliação das monitorias realizadas pelo **CONTRATADO**.

10.5. Índice de Taxa de Ocupação da PA's (ITOP)

10.5.1. O ITOP é o percentual que representa o tempo efetivo em que a Posição de Atendimento (PA) deverá estar efetivamente ocupada pelo operador.

10.5.2. O ITOP será apurado diariamente.

10.5.3. O ITOP será igual ao tempo total em que a PA esteve ocupada, ou seja, o tempo em que o atendente esteve conectado ao sistema ao longo da jornada de trabalho do operador, dividido pelo tempo total da jornada de trabalho do operador, excluído o tempo de descanso da jornada do operador.

10.5.4. A apuração dos dados para cálculo do ITOP deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de registro de atendimentos, dados estes referentes ao tempo de conexão do atendente ao sistema.

10.6. Todos os indicadores apresentados deverão ser consolidados pelo **CONTRATADO** por meio de relatórios quantitativos e qualitativos, nos casos determinados pelo **CRO-MG**, sendo emitidos com base nas fontes de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas e pelo sistema de registro de atendimentos.

10.7. Os relatórios devem ser disponibilizados ao **CRO-MG** de forma eletrônica, tanto com acesso direto aos sistemas através de senha própria para consulta, bem como através de relatório consolidado em apresentação de slides em formato a ser definido pelo **CRO-MG**.

10.8. Durante os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da operação será considerado o período de operação como curva de aprendizado. Após este período será cobrado o cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos neste TR.

## 11. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O **CRO-MG** realizará avaliação mensal dos serviços contratados, através dos indicadores de atendimento, através de consolidação apresentada pelo **CONTRATADO**.

11.1.1. Os resultados apurados serão apresentados em reunião mensal a ser realizada entre o **CONTRATADO** e o **CRO-MG**, na qual serão apurados e discutidos a pontuação aplicada pela empresa contratante, de acordo com tabela de penalidades definida no item 12, cabendo recurso as penalidades que serão aplicadas em função do não atingimento dos indicadores apurados.

11.1.2. A reunião de avaliação de resultados deverá ocorrer uma semana antes do fechamento da medição dos serviços prestados no mês de análise.

11.1.3. Para a reunião deverão participar representantes da empresa contratante e do **CRO-MG**, devidamente aptos a discutir e decidir sobre a pontuação apurada e atribuída, que porventura venham a impactar o faturamento dos serviços prestados.

11.2. Semanalmente os dados deverão ser repassados através de relatórios prévios de acompanhamento.

11.3. O **CONTRATADO** será pontuada com nota entre 0 (zero) e 10 (dez) pontos mensais, não cumulativos, os quais serão atribuídos pelo atingimento de determinado percentual dos indicadores de desempenho definidos no item 10, conforme descrição e pontuação apresentadas no item 12.2.

11.4. O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pelo **CRO-MG**, conforme abaixo:

11.4.1. Nota de Avaliação (NA)

$$\frac{(Nota IQA \times 4) + (Nota ITOP \times 2) + (Nota INS \times 2) + (Nota IDS \times 1) + (Nota ITAL \times 1)}{10}$$

10

11.4.2. A nota inicial no primeiro dia do mês será iniciada com 0 (zero) pontos, que poderá chegar até 10 (dez) pontos.

11.4.3. Dos pontos obtidos o **CRO-MG** verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento do **CONTRATADO**, para o mês apurado, conforme tabela de avaliação apresentada no item 12.1.

11.4.4. A aplicação do desconto só será realizada caso o **CONTRATADO** incorra em não atingimento de resultado superior a 9 (nove) pontos, caso ocorra uma das hipóteses abaixo:

11.4.4.1. Por 2 (dois) meses consecutivos ou por 3 (três) meses alternados, o que ocorrer primeiro.

## 12. DA TABELA DE DESCONTOS

12.1. Sempre que a nota de avaliação atingir valor inferior a 9 (nove), o **CONTRATADO** deverá deduzir percentual do valor a ser faturado, conforme total de pontos atingidos, segundo a planilha abaixo:

ITEM	NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)	DE PENALIDADES
01	NA ≥ 9,00	Sem descontos sobre o valor a ser faturado pelo <b>CONTRATADO</b>



<b>02</b>	$8,50 \leq NA < 9,00$	Desconto de 1,25% sobre o valor faturado no mês da infração
<b>03</b>	$8,00 \leq NA < 8,50$	Desconto de 2,50% sobre o valor faturado no mês da infração
<b>04</b>	$7,50 \leq NA < 8,00$	Desconto de 3,75% sobre o valor faturado no mês da infração
<b>05</b>	$7,00 \leq NA < 7,50$	Desconto de 5,00% sobre o valor faturado no mês da infração
<b>06</b>	$NA < 7,00$	Desconto de 10,0% sobre o valor faturado no mês da infração

12.2. Critérios de avaliação:

<b>ITEM</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DO ITEM</b>	<b>PESO</b>	<b>PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
<b>01</b>	O IDS conforme descrito no item 10.1 deste TR.	1	Diária	IDS < 80% - 0 pts 80% ≤ IDS < 85% - 2 pts 85% ≤ IDS < 90% - 4 pts 90% ≤ IDS < 95% - 6 pts 95% ≤ IDS < 99% - 8 pts IDS ≥ 99% - 10 pts



02	O INS conforme descrito no item 10.2 deste TR.	2	Diária	<p>INS &lt; 70% - 0 ptos</p> <p>70% ≤ INS &lt; 75% - 2 ptos</p> <p>75% ≤ IDS &lt; 80% - 4 ptos</p> <p>80% ≤ IDS &lt; 85% - 6 ptos</p> <p>85% ≤ IDS &lt; 90% - 8 ptos</p> <p>IDS ≥ 90% - 10 ptos</p>
03	O ITAL conforme descrito no item 10.3 deste TR.	1	Diária	<p>ITAL &gt; 3,0% - 0 ptos</p> <p>2,7% &lt; ITAL ≤ 3,0% - 2 ptos</p> <p>2,3% &lt; ITAL ≤ 2,7% - 4 ptos</p> <p>2,0% &lt; ITAL ≤ 2,3% - 6 ptos</p> <p>1,5% &lt; ITAL ≤ 2,0% - 8 ptos</p> <p>ITAL ≤ 1,5% - 10 ptos</p>
04	O IQA conforme descrito no item 10.4 deste TR.	4	Mensal	<p>IQA &lt; 75% - 0 ptos</p> <p>75% ≤ IQA &lt; 80% - 2 ptos</p> <p>80% ≤ IQA &lt; 85% - 4 ptos</p> <p>85% ≤ IQA &lt; 90% - 6 ptos</p> <p>90% ≤ IQA &lt; 95% - 8 ptos</p> <p>IQA ≥ 95% - 10 ptos</p>



<b>05</b>	O ITOP das PA's 2 conforme descrito no item 10.5 deste TR.	Diária	ITOP < 75% - 0 pts 75% ≤ ITOP < 80% - 2 pts 80% ≤ ITOP < 85% - 4 pts 85% ≤ ITOP < 90% - 6 pts 90% ≤ ITOP < 95% - 8 pts ITOP ≥ 95% - 10 pts
-----------	--	--------	---

### 13. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

13.1. É a avaliação da qualidade dos serviços disponibilizados pela empresa contratante, através de seus colaboradores ou terceiros contratados, que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido através da demanda gerada no Call Center.

13.2. A pesquisa de satisfação deverá ser realizada pelos operadores, tão logo as demandas sejam fechadas no sistema de registro das manifestações.

13.3. O **CONTRATADO** deverá fornecer relatório mensal da consulta da satisfação quanto a resolatividade e forma de condução da manifestação realizada no Call Center.

### 14. DO PLANO DE TREINAMENTO E PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO

14.1. O **CONTRATADO** apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação pelo **CRO-MG**, em prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da emissão da autorização de serviço, um plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados.

14.2. Dentre as ações e exames de admissão, o **CONTRATADO** deverá submeter os atendentes a exame com fonoaudióloga(o), de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos.

14.3. Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo dos operadores e supervisores, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09 do M.T.E. de 30/03/2007, que aprova o Anexo II da NR 17 – Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing.

14.4. Os cursos de treinamento inicial e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais contratados,



de reciclagem relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teleatendimento, e por fim, de capacitação sobre os riscos da atividade (Portaria nº 09 do M.T.E. de 30/03/2007, que aprova o Anexo II da NR 17

– Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing), deverão ser realizados por instrutores especializados do **CONTRATADO**.

14.5. Programas de capacitação:

14.5.1. O programa de capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pelo **CONTRATADO**. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Os treinamentos abordaram no mínimo:

14.5.1.1. Contextualização sobre a Central de Atendimento.

14.5.1.2. Comunicação falada e escrita, técnicas e habilidades.

14.5.1.3. Padrões de atendimento telefônico.

14.5.1.4. Legislação vigente sobre teleatendimento e código de ética do setor.

14.5.1.5. Sigilo profissional.

14.5.1.6. Conhecimentos sobre o **CRO-MG** e seus produtos e serviços.

14.5.2. A realização das atividades de capacitação de pessoal, se faz necessária nos seguintes casos:

14.5.2.1. Disseminação, atualização de roteiros de atendimento (Scripts) de novas informações.

14.5.2.2. Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo operador.

14.5.2.3. Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

14.5.2.4. Entrada de novos / substituição de operadores.

14.6. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade do **CONTRATADO**. A execução do programa de capacitação não poderá prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

14.7. O **CONTRATADO** deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso ao **CRO-MG**, a qualquer tempo dos seguintes dados:

14.7.1. Agenda de treinamentos.

14.7.2. Cursos, treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações do treinamento, treinados e

instrutores.

14.7.3. Carga horária dos treinamentos e reciclagens.

14.7.4. Ações corretivas ou ajustes nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

14.8. O **CONTRATADO** deverá acompanhar seus operadores de modo a busca da melhoria contínua dos serviços, e este acompanhamento do desempenho deverá incluir a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores através de serviço sistematizado da monitoria, além do uso do feedback aos colaboradores sobre sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

## 15. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

15.1. O **CONTRATADO** deverá garantir a integridade, segurança, privacidade e confidencialidade dos dados dos clientes e do **CRO-MG**. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação e procedimentos para proteção de dados e voz que atendam à Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709 de 14/08/2018.

15.2. O **CONTRATADO** deverá contar com sistemas de segurança como *firewall* baseado em hardware, controle de acesso por senha para *login* aos sistemas de trabalho, e software antivírus em sua rede de dados; de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas.

15.3. O **CONTRATADO** deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual dos profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, definindo um *userID* e senha pessoal e intransferível. As senhas deverão ser trocadas, pelo menos, a cada 30 dias.

15.3.1. O *login* dos profissionais do **CONTRATADO** aos sistemas deverá, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação de *userID* e senha.

15.3.2. Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deverá ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitido o colaborador logar em duas máquinas ou PA's.

15.4. Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade.

15.5. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional.

15.6. Os empregados do **CONTRATADO** que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno.



15.7. O **CONTRATADO** deverá realizar manutenção de backups de todas as informações registradas referentes aos registros dos atendimentos realizados mensalmente.

15.7.1. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados deverão ser entregues ao **CRO-MG**.

15.8. Nas estações de trabalho ou posições de atendimento – PA's, utilizadas pelos operadores, não poderá haver drive que permita acesso à gravação de dispositivos externos.

15.9. O **CONTRATADO** deverá utilizar sistema interno de segurança, que permita a gravação de imagens para monitoração de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para prestação dos serviços contratados.

## **16. DA ÉTICA E RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**

16.1. O **CONTRATADO** garante que todas as informações disponibilizadas pelo **CRO-MG** serão utilizadas exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto.

16.2. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento e das Instituições envolvidas deverá ser disponibilizada somente pelos responsáveis do **CRO-MG**, e a quem esses determinarem, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

16.3. O **CONTRATADO** deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus profissionais no relacionamento com os clientes e demandantes.

## **17. OBRIGAÇÕES DO CRO-MG**

17.1. O **CRO-MG** obriga-se a:

17.1.1. Proporcionar todas as condições para que o **CONTRATADO** possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, e deste Termo de Referência.

17.1.2. Acompanhar e exigir o cumprimento, por meio da fiscalização de servidor do **CRO-MG** especialmente designado, de todas as obrigações assumidas pelo **CONTRATADO**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

17.1.3. Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas.



17.1.4. Realizar o treinamento inicial e sempre que se fizer necessário para manter atualizadas as informações específicas do **CRO-MG**, dos operadores e do supervisor da equipe, designados para atuarem no contrato, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços.

17.1.5. Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pelo **CONTRATADO** de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, requerendo as providências necessárias para manter o nível adequado das instalações, softwares, equipamentos, mobiliários, recursos humanos, além de outros necessários à realização dos serviços contratados.

17.1.6. Determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados do **CONTRATADO** que não atenderem às exigências do contrato, aos requisitos e aos padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das suas funções.

17.1.7. Prestar todas as informações necessárias ao **CONTRATADO** para a execução dos serviços.

17.1.8. Notificar o **CONTRATADO** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção de defeitos ou irregularidades encontradas na prestação do serviço.

17.1.9. Providenciar junto a Empresa fornecedora do serviço de telefonia a disponibilização dos links de voz E1, necessários ao teleatendimento, ficando a cargo do **CONTRATADO** a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos e intercorrências ao **CRO-MG**.

17.1.10. Pagar ao **CONTRATADO** o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato.

17.1.11. Arcar com o pagamento das contas das ligações telefônicas e as despesas de link de voz E1 pertinentes à execução do contrato.

17.1.12. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pelo **CONTRATADO**, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **18. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

18.1. O **CONTRATADO** obriga-se a:

18.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.



18.1.2. Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

18.1.3. Providenciar a correção das irregularidades apontadas pelo **CRO-MG** quanto a prestação do serviço, no prazo por ela determinado.

18.1.4. Ser responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e estrutura necessária para o bom andamento da operação.

18.1.5. O ambiente previsto para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável, adequado ao número de atendentes e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários que atendam a NR 1.

18.1.6. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, ao **CRO-MG** ou a terceiros.

18.1.7. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor.

18.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciárias, tributárias, securitárias, taxas, impostos e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **CRO-MG**.

18.1.8.1. Respeitar os pisos salariais determinados em dissídios, convenções e acordos trabalhistas conforme determina a lei.

18.1.9. Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança.

18.1.10. Dispor os operadores em suas respectivas PA's devidamente equipadas, conforme previsto no edital, de forma a atender as necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de teleatendimento.

18.1.11. Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas do **CRO-MG** aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelham o real conteúdo e intenção.

18.1.12. Não utilizar e nem permitir que empregados utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações geradas e armazenadas relativas aos atendimentos realizados aos clientes e demandantes em geral, bem como aquelas relativas aos procedimentos, normas e fluxos da operação de Call Center, ou qualquer outra obtida em decorrência do serviço.

18.1.13. Apresentar em anexo às Notas Fiscais todas as comprovações de cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigíveis.

18.1.14. Relatar ao **CRO-MG** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

18.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

18.1.16. Apresentar ao **CRO-MG** sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de teleatendimento, visando sempre melhorar o nível de qualidade dos serviços contratados.

18.1.17. Emitir e disponibilizar, com a periodicidade a ser definida **CRO-MG**, em idioma Português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, controles e gestão dos serviços contratados, disponibilizando nos canais solicitados e para os designados pelo **CRO-MG**.

18.1.18. Realizar reuniões para ajustes e tomada de decisão, na periodicidade solicitada pelo **CRO-MG**.

18.1.19. Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a acontecer em decorrência da execução dos serviços contratados.

18.1.20. Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo, bem como fazer cumprir o horário da jornada de trabalho dos empregados.

18.1.21. Se o **CONTRATADO** realizar a atividade em município ou estado diferente do **CRO-MG**, deverá seguir rigorosamente o calendário de feriados da empresa contratante, não permitindo ocorrer falhas no atendimento nestes dias.

18.1.22. Garantir as facilidades necessárias e o acesso aos servidores indicados pelo **CRO-MG** em suas dependências, para realização de serviços de auditoria nos serviços contratados.

18.1.23. Dar ciência imediata e oficializar por escrito ao **CRO-MG**, qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (*hardwares e softwares*), em especial fatos operacionais, utilizados para a realização dos mesmos.

18.1.24. Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pelo **CRO-MG**, documentando-as.

18.1.25. Corrigir às suas expensas imperfeições ou omissões nos serviços executados, submetendo as informações e resultados a apreciação de representantes do **CRO-MG**, para averiguações periódicas.



18.1.26. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para a execução dos serviços em suas instalações.

18.1.27. Disponibilizar locais e recursos necessários para a realização de treinamentos, seja por parte do **CONTRATADO**, seja por parte do **CRO-MG**.

18.1.28. Produzir, editar e disponibilizar para uso no teleatendimento as mensagens necessárias ao atendimento pela URA.

18.1.29. Cumprir todas as exigências, determinações e especificações do Termo de Referência, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais e federais, além de normas e regulamentos sindicais e da categoria.

18.1.30. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.1.31. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas pelo **CRO-MG**;

## **19. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

19.1. O **CRO-MG** deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato, por meio de um representante especialmente designado.

19.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

19.3. O representante do **CRO-MG** anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso.

## **20. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

20.1. O prazo de vigência da Contratação será de 12 (doze) meses, a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite legalmente permitido.



20.2. O prazo máximo para início da execução dos serviços relativos ao presente Termo de Referência será de até 20 (vinte) dias, contados da data da emissão da Ordem de Fornecimento (OF) emitida pelo **CRO-MG**.

## 21. PRAZOS DE VALIDADE DA PROPOSTA

21.1. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

## 22. DO PAGAMENTO

22.1. O pagamento será efetuado pelo **CRO-MG**, em moeda corrente, por meio de depósito/transfêrencia em conta bancária, neste caso, considerar apenas os bancos Brasil ou Caixa Econômica Federal, em até 10 (dez) dias úteis, do contrário, via boleto bancário, após a entrega efetiva do material ou a prestação do serviço, acompanhado do documento de cobrança (nota fiscal, nota fiscal / fatura, recibos e/ou outros reconhecidos legalmente), bem como, todas as comprovações de cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigíveis.

22.2. O **CONTRATADO** vencedor do processo, antes da assinatura do contrato e sempre que solicitados pelo **CRO-MG**, deverá apresentar os documentos abaixo listados referentes à regularidade fiscal e social:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta Licitação;
- c) Prova de regularidade de situação relativa à Seguridade Social, demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeito de negativa, relativa às contribuições previdenciárias e às de terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- d) Prova de regularidade de situação relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal (CEF).

22.4. O **CONTRATADO** deverá apresentar proposta com base na constituição de equipe de atendimento que julgue necessária para suprir a demanda contratada, sendo as exigências mínimas apenas referências basilares.



22.5. Independente da quantidade de colaboradores destinados para consecução do contrato com o **CRO-MG**, não caberá qualquer tipo de repactuação ou revisão contratual decorrentes de variações salariais, acordos coletivos ou qualquer outro tipo de encargo, bonificação ou qualquer verba trabalhista.

**22.6.** O presente Termo de Referência visa a prestação de um serviço, cuja avaliação de desempenho será feita de forma objetiva, com indicadores claros, não estando quaisquer dos colaboradores do **CONTRATADO** sob mando ou supervisão direta do **CRO-MG**.

22.7. Nenhum dos serviços contratados serão realizados nas dependências do **CRO-MG**, devendo ser realizados nas dependências do **CONTRATADO**.

22.8. Recebimento provisório e recebimento definitivo

22.8.1. A CONTRATADA deverá entregar até o décimo dia útil subsequente ao encerramento do mês, os produto /relatórios pertinentes à de execução correspondente, devidamente assinados pelo funcionário representante da CONTRATADA, para aceite provisório pela CONTRATANTE e posterior avaliação.

22.8.2. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias úteis para avaliar os produtos / relatórios entregues e emitir o aceite definitivo.

22.8.3. Em caso de não aceitação dos produtos / relatórios entregues pela CONTRATADA, a CONTRATANTE convocará o representante da CONTRATADA para prestar esclarecimentos e fazer as correções cabíveis, devendo ser dada continuidade na execução dos trabalhos desta até que estejam concluídos.

22.8.4. Enquanto aguarda a efetivação do aceite definitivo, a CONTRATADA deverá manter a continuidade da execução dos serviços seguindo a sequência da execução, sem alteração dos prazos firmados.

22.8.5. Não obstante o aceite provisório previsto no item acima, um produto / relatório somente será considerado efetivamente entregue, quando for dado o aceite definitivo correspondente pela CONTRATANTE.

22.8.6. Após a emissão do termo de aceite definitivo, a CONTRATANTE terá uma garantia de 90 dias para detectar possíveis erros ou falhas nos produtos / relatórios entregues pela CONTRATADA, em virtude das características e periodicidades previstas no Sistema de Avaliação dos serviços e na tabela de descontos, respectivamente item 11 e 12 do Termo de Referência.

22.8.7. Caso haja erros ou falhas detectadas pela CONTRATANTE, esta deverá comunicar à CONTRATADA por escrito. Esta deverá promover a imediata correção, conforme indicações

relatadas pela CONTRATANTE, respeitando-se o disposto no contrato. A expressão "imediate" deverá ser interpretada em sentido *lato*. Cada correção necessária terá o tempo de conclusão que a sua complexidade exigir.

### **23. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

23.1. A empresa deverá comprovar qualificação técnica, apresentando para tanto atestado de execução de contratos de teleatendimento de serviços de Call Center, em instituições públicas ou privadas, compatíveis em características, quantidades e prazos como objeto desta licitação.

23.2. Possuir código e descrição da atividade econômica principal, o código 82.20-2-00– Atividades de teleatendimento.

### **24. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

24.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data de entrega do protocolo da via assinada do Contrato, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

24.1.1. caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

24.1.1.1. A garantia em apreço, quando em dinheiro, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor do CROMG.

24.1.1. seguro-garantia, modalidade "Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço"; ou

24.1.1. fiança bancária, observado o modelo do Anexo V do Edital do Pregão Eletrônico n.º     /20    .

24.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

24.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

24.3.1. O bloqueio efetuado com base no item 3 desta cláusula não gera direito a nenhum tipo de



---

compensação financeira à CONTRATADA.

24.3.2. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item 3 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

## 25. DA SUBCONTRATAÇÃO

25.1. Não será admitida a subcontratação do presente objeto.

## 26. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

26.1. O objeto a ser licitado não envolve questões de alta complexidade ou vulto. por isso, não será permitida a formação de consórcios para este certame, considerando ainda o entendimento de que a participação ou não de consórcios constitui competência discricionária da administração pública e que a ausência de sua participação não trará prejuízos à competitividade do processo licitatório.



## **ANEXO II - TERMO DE RESPONSABILIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

Pelo presente Termo, infra-assinado, reconheço a natureza confidencial das informações, sob forma escrita, oral ou qualquer outra, obtidas durante a vigência do contrato nº firmado com o CRO-MG ou durante a fase de análise do projeto, me comprometendo em:

1. Manter confidencial a informação recebida, evitando por todos os meios que a mesma seja comunicada a terceiros, usando-a apenas para os fins de trabalho;
2. Permitir o acesso às Informações apenas aos colaboradores que necessitem absolutamente de conhecê-la para os fins da execução contratual, comunicando-lhes antecipadamente as obrigações assumidas em matéria de confidencialidade e sigilo impondo-lhes o seu cumprimento;
3. Devolver ao CRO-MG, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelo Conselho;
4. Reconhecer que toda informação a que tenha acesso no âmbito da instituição para o desenvolvimento dos trabalhos é de propriedade do CRO-MG, não podendo ser reproduzida ou copiada por qualquer forma, sem o prévio consentimento do Presidente ou pessoa por ele designada;
5. Não transcrever em papéis, gravar, divulgar, ceder à outra pessoa qualquer código de acesso (senha), utilizando exclusivamente para execução de atividades inerentes ao trabalho no CRO-MG, sendo vedado o uso da senha para trabalhos de interesse particular ou comercial não relacionado com as atividades decorrentes do contrato firmado;
6. Utilizar o correio eletrônico apenas para fins de trabalho;
7. Respeitar a privacidade da empresa não acessando informações que não fazem parte do meu escopo de atividades;
8. Usar os recursos de informática disponibilizados exclusivamente para os propósitos explícitos da execução das atividades no âmbito da empresa, assim como zelar pela segurança dos mesmos;
9. Utilizar os recursos de impressão somente no exercício das atividades profissionais, sendo vedado seu uso para fins pessoais;
10. Não utilizar os equipamentos de informática para jogos, bate-papo (*chats, messenger, talk* ou qualquer outro tipo de conversação síncrona), assim como não instalar qualquer software/hardware não autorizado.

Os termos aqui elencados não invalidam as condições previstas em contrato.

O presente Termo entrará em vigência na data da sua assinatura e valerá durante a vigência do contrato/ projeto.

A obrigação de confidencialidade mantém-se durante o período de 3 (três) anos após o encerramento do contrato/ projeto.

---

Nome e assinatura do Terceiro



**ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA E PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS**

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_, para a prestação dos serviços abaixo relacionados.

O prazo de validade da proposta é de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) dias, contados da data de abertura do Pregão Eletrônico nº xxx/2022. (Obs.: Não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias).

ITEM	Serviço	Unidade de Medida	Qtde.	R\$ Mensal	R\$ Anual
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezesete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do <b>CRO-MG</b> , contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.	minutos	15.000 (quinze mil)		

Declaramos total concordância a todas as condições estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº xxx/2022 e seus Anexos.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

**DADOS DA EMPRESA:**

Razão Social:

CNPJ:



---

Endereço:		Tel/Fax:
CEP:	Cidade:	UF:
Banco:	Agência:	C/C:

---

**DADOS DA REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:**

Nome: \_\_\_\_\_

CPF	Cargo/Função:
RG:	Órgão Expedidor:

Nacionalidade \_\_\_\_\_

---

---

Local e data	Nome e assinatura do responsável legal
--------------	--

**ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO CRO-MG Nº \_\_/2022**

**CONTRATO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS E A\_\_\_\_\_.**

**CONTRATANTE:** O Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais, com sede na Rua da Bahia, 1477 – Lourdes – CEP 30160-017 – Belo Horizonte/MG, inscrito no CNJP/MF sob o nº 17.231.564/0001-38, representado pelo seu Presidente, o Cirurgião-Dentista RAPHAEL CASTRO MOTA.

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº

\_\_\_\_\_, estabelecida no (ENDEREÇO), representada por seu representante legal, Senhor(a) (NOME), (NACIONALIDADE), (ESTADO CIVIL), (PROFISSÃO) portador(a) da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF (MF) nº

\_\_\_\_\_.

As CONTRATANTES têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, instruído no Processo de Compra nº XXXX/2022 (Pregão Eletrônico nº XXXX/2022), mediante as cláusulas e condições que se seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezessete) horas, exceto feriados Municipais e Federais, fora das dependências do **CRO-MG**, contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.

**CLÁUSULA SEGUNDA – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DOS SERVIÇOS A**

61



**SEREM CONTRATADOS**

2.1. As especificações do objeto e dos serviços estão previstas no Termo de Referência (Anexo I do Edital).

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO**

3.1. Pela prestação dos serviços a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$\_\_\_\_(\_\_\_\_) mensais, representando R\$(\_\_\_\_) para 12 (meses) meses, conforme demonstrativo abaixo:

ITEM	Serviço	Unidade de Medida	Qtde.
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento receptivo, na forma humana, com funcionamento no período de segunda a sexta das 08 (oito) às 17 (dezesete) horas, exceto feriados Municipal e Federais, fora das dependências do <b>CRO-MG</b> , contemplando, ainda, o fornecimento de infraestrutura (mobiliário e equipamentos necessários) treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra. Será fornecido pelo CROMG conta e linha no padrão SIP para recebimento das ligações.	minutos	15.000 (quinze mil)

3.2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, comerciais, seguros e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

**CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E EMPENHO**

4.1. As despesas decorrentes deste objeto estão previstas na Nota de Empenho nº \_\_\_, sob a Rubrica nº 6.2.2.1.1.01.04.04.004.030 (Despesas com Terceirização).



---

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1. As condições de pagamento estão previstas no item 22 do Termo de Referência (Anexo I do Edital)

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

6.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposições contidas no art. 57, II da Lei nº 8.666/93 e suas atualizações.

6.2. O prazo de vigência do presente CONTRATO poderá ser prorrogado, desde que vantajoso para a CONTRATANTE, podendo ser renovado até os limites previstos na Lei Federal nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1. A forma de prestação dos serviços está estabelecida no Termo de Referência Anexo I.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

8.1. As obrigações do CONTRATANTE são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATADA são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO**

10.1. A fiscalização da execução deste CONTRATO será exercida por servidor designado pelo CRO-MG, competindo-lhe anotar em registro próprio todas as



ocorrências relacionadas com a execução do objeto, bem como determinar as providências necessárias para regularização das faltas ou defeitos observados.

10.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

10.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

10.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE E PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES**

11.1. A CONTRATADA deverá cumprir o Termo de Confidencialidade/Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo em Contato, apresentado no ato de habilitação, referente a todas as informações que, tiver acesso durante e após o prazo de vigência do CONTRATO, bem como dos trabalhos desenvolvidos e seus resultados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

12.1.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

12.1.2. Apresentar documentação falsa;

12.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

12.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

12.1.5. Não manter a proposta;

12.1.6. Cometer fraude fiscal;

12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo.

12.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não



honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

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

**12.4.** O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

**12.4.1.** Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação.

**12.4.2.** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante.

**12.4.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

**12.4.4.** Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

**12.5.** 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 a contratada ressarcir o contratante pelos prejuízos causados.

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

**12.7.** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou



Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

**12.8.** A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

**12.9.** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

**12.10.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**12.11.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

**12.12.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**12.13.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, em especial:

13.2. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos



imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

13.3. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

13.4. As **supressões** resultantes de acordo **celebrado entre as partes contratantes** poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA REPACTUAÇÃO E REAJUSTE**

14.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

14.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

14.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

14.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.



14.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA**

15.1. A prestação de garantia está estabelecida no Termo de Referência – Anexo I.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO**

16.1. O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato ou a inobservância do Edital, seus anexos e das prescrições legais pertinentes aos contratos administrativos confere à CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, conforme previsto na Seção V do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993;

16.2. Caberá a rescisão do Contrato na ocorrência de quaisquer motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/1993;

16.3. A rescisão do contrato poderá ser:

- a. Determinada por ato unilateral e escrito da administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993;
- b. Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; ou
- c. Judicial, nos termos da legislação.

16.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.5. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA**



17.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 10.024/2019, subsidiariamente na Lei nº 8.666/1994, na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – no que couber, vinculando-se aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº xxxx/2022 e seus anexos, constante do Processo nº xxxx/2022, bem como à proposta vencedora da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS VEDAÇÕES**

18.1. É vedado à CONTRATADA:

18.1.1. Caucionar ou utilizar este instrumento para qualquer operação financeira;

18.1.2. Interromper a execução do objeto contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS**

19.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Instrumento serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002 e na Lei nº 8.666/1993 aplicada subsidiariamente, demais regulamentos e normas administrativas federais que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO**

20.1. A CONTRATANTE providenciará, às suas expensas, a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme previsto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO**

21.1. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, em uma das varas federais da Seção Judiciária do Distrito Federal, com



exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

Belo Horizonte – MG, de de 2022.

**CONTRATANTE**

**Pela CONTRATADA**

\_\_\_\_\_  
**CONSELHO REGIONAL DE  
ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS**

\_\_\_\_\_  
**NOME**

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
**Nome:**

\_\_\_\_\_  
**Nome:**

---

**ANEXO V – MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA PARA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

1. Pela presente, o (a) (nome da instituição fiadora) com sede em (endereço completo), por seus representantes legais infra-assinados, declara que se responsabiliza como FIADOR e principal pagador, com expressa renúncia dos benefícios estatuídos no Artigo 827, do Código Civil Brasileiro, da empresa (nome da empresa), com sede em (endereço completo), até o limite de R\$ (valor da garantia) (valor por escrito) para efeito de garantia à execução do Contrato nº (número do contrato, formato xx/ano), decorrente do processo licitatório (modalidade e número do instrumento convocatório da licitação – ex.: PE nº xx/ano), firmado entre a AFIANÇADA e o CROMG para (objeto da licitação).
2. A fiança ora concedida visa garantir o cumprimento, por parte de nossa AFIANÇADA, de todas as obrigações estipuladas no contrato retromencionado, abrangendo o pagamento de:
  - a) Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
  - b) Multas punitivas aplicadas pela FISCALIZAÇÃO à CONTRATADA; e
  - c) Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
3. Esta fiança é válida por (prazo, contado em dias, correspondente à vigência do contrato) (valor por escrito) dias, contados a partir de (data de início da vigência do contrato), vencendo-se, portanto em (data).
4. Na hipótese de inadimplemento de qualquer das obrigações assumidas pela AFIANÇADA, o (a) (nome da instituição fiadora) efetuará o pagamento das importâncias que forem devidas, no âmbito e por efeito da presente fiança, até o limite acima estipulado, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado do recebimento de comunicação escrita do CROMG.
5. A comunicação de inadimplemento deverá ocorrer até o prazo máximo de 90 (noventa) dias após o vencimento desta fiança.
6. Nenhuma objeção ou oposição da nossa AFIANÇADA será admitida ou invocada por este FIADOR com o fim de escusar-se do cumprimento da obrigação assumida neste ato e por este instrumento perante o CROMG.
7. Obriga-se este FIADOR, outrossim, pelo pagamento de quaisquer despesas judiciais e/ou extrajudiciais, bem assim por honorários advocatícios, na hipótese do CROMG se ver compelido a ingressar em juízo para demandar o cumprimento da obrigação a que se refere a presente fiança.
8. Se, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a data de vencimento desta fiança, o (a) (nome da instituição fiadora) não tiver recebido do CROMG qualquer comunicação relativa a inadimplemento da AFIANÇADA, ou termo circunstanciado



de que a AFIANÇADA cumpriu todas as cláusulas do contrato, acompanhado do original desta Carta de Fiança, esta fiança será automaticamente extinta, independentemente de qualquer formalidade, aviso, notificação judicial ou extrajudicial, deixando, em consequência, de produzir qualquer efeito e ficando o FIADOR exonerado da obrigação assumida por força deste documento.

9. Declara, ainda, este FIADOR, que a presente fiança está devidamente contabilizada e que satisfaz às determinações do Banco Central do Brasil e aos preceitos da legislação bancária aplicáveis e, que, os signatários deste Instrumento estão autorizados a prestar a presente fiança.

10. Declara, finalmente, que está autorizado pelo Banco Central do Brasil a expedir Carta de Fiança e que o valor da presente se contém dentro dos limites que lhe são autorizados pela referida entidade federal.

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)