

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2022**  
**PROCESSO Nº 063/2022/PRES/ADAPS**

**EDITAL**

**1. PREÂMBULO**

1.1. A **ADAPS**, Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde, mediante o Pregoeiro designado, torna público para conhecimento dos interessados que na data abaixo indicada, através do endereço eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), realizará licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, no modo de disputa ABERTO**, utilizando os recursos de tecnologia da informação – Internet, conforme descrito neste Edital e em seus respectivos Anexos.

1.2 O procedimento licitatório obedecerá integralmente a Resolução nº 3, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual do Regulamento de Licitações, Compras e Contratações da Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS [www.adapsbrasil.com.br](http://www.adapsbrasil.com.br), e, no que couber ao Decreto nº 10.024, de 20/09/2019, à Lei nº 10.520, de 17/07/2002, à Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, bem como às disposições deste Edital e Anexos.

**2. OBJETO DA LICITAÇÃO**

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, gestão, recursos humanos, suporte técnico e operação do Contact Center, incluindo infraestrutura humana, física, de sistema e logística, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional.

2.2. Esta contratação deverá compreender os serviços de atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humanos, SMS -Short Messege Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do

Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, conforme exigências descritas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

### **3. DAS INFORMAÇÕES GERAIS**

3.1. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

- 3.1.1. Local de realização: <http://www.licitacoes-e.com.br> – “Licitações BB”;
- 3.1.2. Credenciamento: **até às 09:00h do dia 18 de agosto de 2022;**
- 3.1.3. Término de lançamento de propostas: **às 09:00h do dia 18 de agosto de 2022;**
- 3.1.4. Início da etapa de lances: **às 10:00h do dia 18 de agosto de 2022.**

3.2. A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para o credenciamento específico para este Pregão, a data e horário de início da disputa de preços.

3.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3.4. Os trabalhos serão conduzidos por colaborador da **ADAPS**, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações-e do BB” constante da página eletrônica do Banco do Brasil.

3.5. Para participação da licitação ou simples acompanhamento desta, o interessado deverá acessar, na internet, a página [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), onde se encontra o link para a “Licitante”.

#### 4. CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar deste procedimento licitatório as empresas legalmente constituídas no país, **cujo ramo de atividade seja pertinente ao objeto da licitação**, observadas as condições exigidas neste Edital e seus anexos.

4.2 **Não** poderão participar deste Pregão:

4.2.1 Empresa impedida de participar de licitação e de contratar com a **ADAPS**, durante o prazo da sanção aplicada nos termos do inciso IV do art. 47 da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021 (Manual do Regulamento de Licitações), cuja penalidade estiver em vigor;

4.2.2 Empresas que empreguem familiares de funcionário da ADAPS, que exerça cargo de direção na agência, ou cujas atribuições estejam relacionadas à área responsável pela contratação;

4.2.3 Considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

4.2.4 Empresas cujos sócios ou administradores tenham rompido o vínculo empregatício com a ADAPS em período anterior a um ano;

4.2.5 Empresas estrangeiras que não estejam autorizadas a funcionar no País;

4.2.6 Empresa que se encontre em processo de fusão, cisão ou incorporação, e ainda, em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, concurso de credores, falência e liquidação (exceto aquelas que apresentem plano de recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor, ou nos casos em que haja decisão judicial que permita a participação em licitações);

4.2.7 Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse

econômico em comum;

4.2.8 Empresas que apresentem restrições na Certidão Negativa Correccional emitida pela Controladoria Geral da União (CGU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <https://certidoes.cgu.gov.br>;

4.2.9 Empresas que apresentem restrições na Consulta Consolidada emitida pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>;

4.2.10 Empresas que foram declaradas inidôneas e/ou que estão suspensas ou impedidas de contratar com Administração Pública ou outros entes do Sistema S;

4.2.11 Consórcios de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

4.2.12 Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio de atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

4.3 A participação na presente licitação implica, tacitamente, para a licitante:

4.3.1 a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes neste edital e em seus anexos;

4.3.2 a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor; e

4.3.3 a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

4.4 A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte e

cooperativas, nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, desde que não esteja inserida nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na lei complementar, observadas as condições estabelecidas neste edital.

4.5 É facultada o Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, em qualquer fase licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo.

## **5. DA PROPOSTA**

5.1 A **Proposta Comercial** (Anexo II) e todos os **documentos de habilitação** exigidos neste edital, devem ser enviados exclusivamente no campo próprio da plataforma do sistema Licitações-e, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço Eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

5.2 O julgamento das proposta será objetivo, de acordo com o **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme Anexo II – Modelo de Propostas.

5.3 O valor máximo Estimado para elaboração da proposta e para fins de julgamento é de **R\$ 116.694,00 (cento e dezesseis mil, seiscentos e noventa e quatro reais)**, conforme estabelecido no Anexo I – Termo de Referência.

5.4 A **Proposta Comercial** deve ser anexada em **arquivo único**, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais. A proposta será apresentada em conformidade com o instrumento convocatório, contendo todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, preenchida conforme Modelo de Proposta de Preços – Anexo II deste edital, onde contém declarações necessárias, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods.

5.5 O método de envio dos arquivos/documentos no formato descrito no **subitem 5.4**, deve ser enviado apenas na área específica da plataforma Licitações-e, **vedado qualquer tipo de redirecionamento para via link de drives ou outros meios de armazenamento em nuvem** que seja através da plataforma, evitando possibilidade de remoção e/ou inclusão posteriores aos da data limite fixada no Edital.

5.5.1 A licitante deverá cotar o **valor total GLOBAL**, bem como o(s) unitário(s), em moeda nacional, em algarismo e por extenso, constando apenas duas casas decimais

após a vírgula, devendo estar inclusos todos os custos inerentes à prestação dos serviços, de acordo com as especificações do Anexo I – Termo de Referência, e com o modelo indicado no Anexo II – Modelo de Proposta de Preços;

5.5.2 O **valor total GLOBAL** lançado na Proposta de Preço no Portal de Compras Licitações-e do BB e o constante da Proposta Comercial (Anexo II) deverão ser coincidentes;

5.5.3 É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado;

5.5.4 O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas.

5.5.5 Ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerá o valor total da proposta.

5.5.6 Ocorrendo discordância entre os valores numéricos e por extenso prevalecerão os últimos (por extenso).

5.5.7 Ter indicação de que o prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data para o seu recebimento, ficando estabelecido que na omissão será considerado esse prazo.

5.5.8 Não serão admitidos cancelamentos, retificações de preços ou alterações nas condições estabelecidas, uma vez aberta a sessão do Pregão.

5.5.9 A licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para abertura da sessão pública por meio do endereço [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

5.2 Caso haja substituição da Proposta Comercial antes da abertura da sessão pública, após a anexação do arquivo contendo a nova Proposta Comercial, a Proposta de Preço deve ser novamente digitada, conforme **item 5.1** deste Edital.

## **6 DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.

6.2 Em seguida, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.3 As propostas classificadas pelo Pregoeiro serão ordenadas automaticamente pelo sistema para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme **item 6.4** abaixo.

6.3.1 A licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedida de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame – **item 12.2**.

6.4 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema, de valor correspondente ao **PREÇO GLOBAL**.

6.4.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando a licitante às penalidades constantes no **item 16** deste Edital;

6.4.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

6.5 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário e prazo fixado no (**subitem 3.1.4**) e as seguintes condições:

6.5.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema;

6.5.2 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

6.5.3 Os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO GLOBAL**.

6.6 Durante o transcurso da sessão pública, a licitante será informada, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

6.7 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pela licitante, em

que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexecutável, esses poderão, motivadamente, ser excluídos do sistema, de acordo com a análise do Pregoeiro.

6.8 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

6.9 A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance(s) ofertado(s) nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.9.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

6.9.2 Os lances intermediários são lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, porém, inferiores ao último lance dado pela própria licitante.

6.9.3 O **intervalo mínimo de diferença entre os lances será de R\$ 100,00 (cem reais)**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

6.10 Na hipótese de não haver novos lances, na forma estabelecida no subitem **6.9**, a sessão pública será encerrada automaticamente.

6.11 Encerrada a etapa de lances sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro, em busca da melhor proposta, poderá reiniciar a etapa de lances.

6.12 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao atendimento da Lei Complementar nº 123, assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme procedimento descrito a seguir:

6.12.1 Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço.

6.12.2 Para efeito do disposto no subitem anterior, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

6.12.2.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta, a qual deverá ser feita no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito. Caso ofereça proposta inferior à melhor classificada, passará à condição de primeira classificada do certame;

6.12.2.2 não ocorrendo interesse da microempresa ou empresa de pequeno porte na forma do item **6.12.2.1**, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem anterior, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

6.12.2.3 no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem anterior, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta.

6.12.2.4 caso persista o empate após a aplicação de todos os critérios anteriores ao sorteio, este último será realizado em ato público, **mediante comunicação formal do dia, hora e local, feita com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis.**

6.12.2.5 A comunicação do sorteio será realizada no próprio ambiente eletrônico da licitação, no **Chat de Mensagens do lote.**

6.12.2.6 Decorridos 30 (trinta) minutos da hora marcada, sem que compareçam os INTERESSADOS, o sorteio será realizado a despeito das ausências.

6.12.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o pregoeiro passará à etapa de negociação, em conformidade com o item **6.20**, observando os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.

6.13 O disposto no subitem **6.12** somente será aplicado quando a proposta de

menor preço não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

6.14 Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem **6.12** deste Edital, voltará à condição de primeira classificada, a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada.

6.15 No caso de Propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, será observada a seguinte ordem para desempate:

6.15.1 Disputa final entre as licitantes empatadas, que poderão apresentar novo lance, por meio eletrônico, no prazo de 05 (cinco) minutos, acrescido do horário randômico;

6.15.2 Persistindo o empate entre propostas será realizado sorteio em hora marcada, após comunicação às licitantes, conforme o subitem **6.12.2.3** e **6.12.2.4**.

6.16 A licitante classificada em primeiro lugar, na fase de lances, deverá apresentar a Proposta Comercial Ajustada, de acordo com as especificações do Anexo I – Termo de Referência e com o modelo indicado no Anexo II – Modelo de Proposta de Preços.

6.16.1 A proposta comercial ajustada deve ser encaminhada no prazo de até **2 (duas) horas** a contar da solicitação do Pregoeiro por meio do endereço eletrônico <http://www.licitacoes-e.com.br> .

6.16.2 É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante, que deverá ser encaminhada ao e-mail: [licitacoes@adapsbrasil.com.br](mailto:licitacoes@adapsbrasil.com.br), antes de findo o prazo.

6.16.3 Quando da análise da proposta ajustada:

- a) se houver indícios de inexequibilidade, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante comprove a exequibilidade da proposta;
- b) se forem identificados erros sanáveis, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante promova as devidas correções, desde que essas não impliquem em aumento de preço no valor global proposto.

6.16.4 Consideram-se preços inexequíveis aqueles que, comprovadamente, sejam insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

6.17 Serão desclassificadas as propostas que:

6.17.1 Forem apresentadas em desacordo com as exigências legais e disposições deste Edital e seus Anexos, bem como das normas de regulação do certame;

6.17.2 Ofertarem condições que não atendam às exigências do Edital;

6.17.3 Apresentarem preços manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, e ainda, excessivos ou exorbitantes, isto é, incompatíveis com os preços de mercado, mesmo que o ato convocatório não tenha estabelecido limites mínimos, desde que a licitante não comprove a exequibilidade da proposta;

6.17.4 Apresentarem manifestos e comprovados erros e desvios nos preços, ou indicações incompatíveis com os valores expressos numericamente ou por extenso, de forma a suscitar dúvida interpretação;

6.17.5 Apresentarem qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, preço ou vantagem baseada na oferta das demais licitantes, bem como proposta alternativa;

6.17.6 Apresentarem preços finais superiores aos valores unitários e globais estimados pela **ADAPS**.

6.18 Após a fase de lances, para efeitos do disposto no subitem **6.18.2**, o Pregoeiro promoverá diligência para verificação da compatibilidade do preço proposto mediante análise da pesquisa de preços elaborada pela **ADAPS**.

6.18.1 Antes de desclassificar qualquer proposta em razão do preço estar excessivamente superior ao estipulado pela **ADAPS**, o Pregoeiro deverá tentar uma negociação, solicitando nova base de preço condizente com o estimado pela **ADAPS**;

6.18.2 Antes de desclassificar qualquer proposta por preço manifestamente inexequível, o Pregoeiro intimará a licitante para que apresente, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da data da intimação, a composição de seus custos para comprovação da exequibilidade do preço proposto, com o fim de demonstrar que estes são compatíveis com os valores de mercado.

6.18.3 O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços apresentados na Proposta Comercial com aqueles praticados no mercado, tomando por base a pesquisa de preços realizada pela área demandante.

6.19 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.

6.20 Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro deverá **negociar** com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

6.21 A licitante deverá encaminhar, na forma do **item 6.16**, a Proposta Comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.

6.22 Se a proposta ou lance não for aceito ou se a licitante não atender às exigências do edital, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

## **7 DOS DOCUMENTOS PARA A HABILITAÇÃO**

7.1 Para a habilitação nesta licitação as empresas interessadas deverão encaminhar ao Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio por meio do Sistema, os documentos abaixo listados, por meio do endereço eletrônico: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

7.2 Estes documentos ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição.

### 7.3 HABILITAÇÃO JURÍDICA

7.3.1 Cédula de Identidade.

7.3.2 Prova de registo, no órgão competente, no caso de empresário individual.

7.3.3 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado no órgão competente.

7.3.4 Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no **subitem 7.3.3**.

### 7.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.4.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

7.4.2 Capital mínimo ou patrimônio líquido.

7.4.3 Balanço patrimonial acompanhado das demais demonstrações contábeis do exercício social de **2021** e apresentadas na forma da lei, 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, tomando como base a variação ocorrida no período do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV ou de outro indicador que o venha substituir.

7.4.3.1 Entenda-se por “na forma da lei”:

7.4.3.1.1 Quando S/A: balanço patrimonial devidamente registrado na Junta Comercial e publicado em Diário Oficial e em jornal de grande

circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia ou nos sítios eletrônicos da Comissão de Valores Mobiliários e da entidade administradora do mercado em que os valores mobiliários da companhia estiverem admitidas à negociação, conforme o *caput* do art. 289 da Lei nº 6.404/76, alterada pela MP 892, de 05 de agosto de 2019;

7.4.3.1.2 Quando outra forma societária: balanço patrimonial consolidado, assinado por titular da empresa e pelo contador, devendo ser apresentado comprovante de registro na Junta Comercial ou em Cartório de Títulos e Documentos, conforme sua natureza jurídica, ou autenticado por meio do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped (Decreto nº 8.683/2016).

7.4.3.1.3 Caso a empresa seja optante pelo Simples ou Lucro Presumido, deverá apresentar o respectivo Termo de Opção.

7.4.4 A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada no resultado da aplicação das fórmulas abaixo. A comprovação de patrimônio líquido não inferior a **10% (dez por cento)** do valor estimado da contratação, será exigida no caso de a licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC). As licitantes deverão apresentar documento onde fique demonstrado a aplicação das fórmulas abaixo:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

## **7.5 REGULARIDADE FISCAL**

7.5.1 Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

7.5.2 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 contratual.

7.5.3 Prova de regularidade para com as fazendas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei.

7.5.4 Prova de regularidade relativa à seguridade social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

## **7.6 HABILITAÇÃO TÉCNICA**

7.6.1 Nos termos do Art. 34 da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021 (Manual do Regulamento de Licitações da ADAPS), as empresas deverão comprovar sua qualificação técnica, por meio de:

7.6.1.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 1 (um) ano, na prestação de serviços de solução integrada contemplando, de forma satisfatória, o teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistema de telecomunicações, informática e pessoal especializado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima, conforme item 5.2, do Anexo I - Termo de Referência e Anexo VIII - Relatório de Ligações Telefônicas.

## **7.7 DECLARAÇÕES:**

7.7.1 Declaração de regularidade no Ministério do Trabalho, em cumprimento ao disposto no inc. XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, conforme modelo do **ANEXO III** deste Edital.

7.7.2 As Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte que desejarem obter benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e fizerem jus aos benefícios, deverão apresentar a

declaração, conforme modelo do **ANEXO IV**.

7.7.2.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte ou a sociedade cooperativa equiparada deverá apresentar toda a documentação exigida acima, para efeito de habilitação. Os documentos relativos à Regularidade Fiscal deverão ser apresentados, mesmo que apresentem alguma restrição;

7.7.2.2 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à microempresa ou à empresa de pequeno porte e à sociedade cooperativa equiparada o prazo de 5 (cinco) dias úteis para sua regularização. O termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, podendo ser prorrogado por igual período a critério da **ADAPS**;

7.7.2.3 A não apresentação da documentação, no prazo mencionado no subitem acima, implicará na decadência do direito de contratação, sendo facultado a **ADAPS** convocar as licitantes remanescentes, na sua ordem de classificação para apresentação de propostas.

7.7.3 Apresentar Declaração de conhecimento das condições do certame, conforme modelo do **ANEXO V**.

7.8 Em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos em substituição aos documentos exigidos.

7.9 Os documentos deverão estar dentro do prazo de validade neles consignados, salvo quanto aos documentos de qualificação técnica (atestados), que são havidos por permanentes.

7.9.1 Não havendo referência quanto ao prazo de validade dos documentos, serão eles considerados válidos por **60 (sessenta) dias**.

7.10 Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a 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.

7.11 A não apresentação dos documentos relacionados nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidades

estipuladas, implicará na automática inabilitação da licitante.

7.12 Declaração de que não foi declarada inidônea pela Administração Pública e nem por nenhuma entidade do Sistema S e que não está suspensa ou impedida de contratar com a Administração Pública ou outros entes do Sistema S, conforme modelo **ANEXO VI**.

- 7.13 Junto à declaração acima citada a licitante deverá apresentar também:
- a) Certidão Negativa Correccional emitida pela Controladoria Geral da União (CGU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <http://certidoes.cgu.gov.br/>.
  - b) Consulta Consolidada emitida pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.

7.14 Quando do julgamento da habilitação, o Sr. Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, bem como suprir a omissão de eventuais documentos de regularidade fiscal e certidões mencionadas no item 7.13, mediante consulta via *internet* em sites oficiais que emitam certidões *on line* via internet, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14.1 As diligências mencionadas no **item 7.14** ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer motivo que seja, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade fiscal da licitante, no momento da sessão pública, fato que ensejará a inabilitação da empresa e regular prosseguimento da sessão pública.

7.14.2 Adverte-se que alguns estados e municípios, contudo, não propiciam à sociedade consultas de regularidade fiscal e cadastro fiscal via internet, hipótese na qual se tornará inviável o saneamento de eventuais falhas, erros ou omissões.

7.15 Os documentos de habilitação deverão ser enviados, impreterivelmente, no mesmo momento do envio das propostas comerciais.

7.15.1 A licitante terá até 02 (dois) dias úteis para apresentar a(s) documentação(ões), em virtude de Diligência feita pelo Pregoeiro(a) e a Equipe de

Apoio.

#### 7.8 **REGRAS PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO:**

7.8.1 Todos os documentos apresentados por meio do sistema, ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição.

7.8.2 Em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos, guias de pagamentos, ou documentos similares em substituição aos documentos exigidos.

7.8.3 Em caso de dúvida quanto às informações contidas nos documentos comprobatórios da regularidade fiscal, o Pregoeiro(a), durante a sessão pública, poderá realizar **consulta online aos sites** dos órgãos responsáveis pela emissão deles.

7.8.4 Todos os documentos deverão ser emitidos em favor do domicílio ou sede da licitante. Quando a licitante tiver matriz e filial(is) será considerado o domicílio da matriz.

7.8.5 A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidades estipuladas, implicará na automática inabilitação da licitante.

7.8.6 A **ADAPS não utiliza o SICAF em substituição à apresentação de documentos de habilitação**, bem como a Equipe de Apoio/Pregoeiro(a) **não autenticam documentos**.

## 8 DO CREDENCIAMENTO NO LICITAÇÕES-E

8.1 Para acesso ao sistema eletrônico Licitações-e, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às

Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no país.

8.1.1 Os interessados em se credenciar no sistema eletrônico Licitações-e poderão obter maiores informações na **Central de Atendimento do Banco do Brasil S.A.**, telefone: capitais e regiões metropolitanas (3003-0500) de demais localidades (0800 729 0500), ou na cartilha para fornecedores, disponível na opção **“introdução às regras do jogo”** cujo acesso encontra-se indicado diretamente no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)

8.2 As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes para o recebimento da chave de identificação e senha pessoal junto às Agências do Banco do Brasil, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular propostas e lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema eletrônico **Licitações-e**.

8.2.1 No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de **cópia autenticada** do Estatuto ou Contrato Social em vigor, e, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário.

8.3 Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa licitante, deverá apresentar **cópia autenticada** do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

8.4 A chave de identificação e a senha terão validade de **01 (um) ano** e poderão ser utilizadas em qualquer **PREGÃO ELETRÔNICO**, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S.A., devidamente justificado.

8.5 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou, à **ADAPS**, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

8.6 O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico **Licitações-e** implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a

presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão.

8.7 A participação no Pregão, se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico **Licitações-e**, observadas a data e horário limite estabelecidos no preâmbulo deste Edital.

8.7.1 É recomendável que os licitantes apresentem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo Banco do Brasil e apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas.

8.8 O **encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital**. A licitante declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

8.9 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico **Licitações-e**, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou, à **ADAPS**, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

8.10 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

8.11 A validade da proposta será de, no mínimo, **60 (sessenta) dias**, contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

8.12 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico **Licitações-e** da 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.

8.13 A licitante deverá comunicar imediatamente ao Banco do Brasil (Órgão

provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

8.14 Caberá à licitante o acompanhamento de todo o Pregão, desde a publicação até o seu encerramento, verificando todas as alterações nele procedidas.

## **9 DA ABERTURA**

9.1 A partir do horário previsto no **item 3 – Informações Gerais** deste Edital, a sessão pública na internet será aberta por comando do Pregoeiro(a).

9.2 Até a abertura das propostas, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.3 O Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

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

9.5 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro(a), sendo que somente estas participarão da fase de lance

9.6 Classificadas as propostas, o Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

9.7 Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema eletrônico para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.8 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

9.9 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.10 Os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO GLOBAL**.

9.11 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos seus últimos lances registrados no sistema, do menor lance registrado, bem como da ordem de classificação. **O sistema não identificará os autores dos lances registrados.**

9.12 No caso de desconexão com o Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retornando o Pregoeiro(a) quando possível sua atuação no Pregão, sem prejuízo dos atos realizados.

9.13 Quando a desconexão do Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão, na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação às licitantes participantes no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

9.13.1 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, a Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.14 Após encerramento do rito, o Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação, observados os prazos para execução dos serviços, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade, tributos e encargos, custos diretos e indiretos e as demais condições definidas neste Edital.

## 10 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

10.1 A habilitação das licitantes será verificada por meio dos documentos abrangidos pelo item 6 – DA HABILITAÇÃO, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta.

10.2 Os documentos necessários à habilitação deverão ser encaminhados, exclusivamente por meio do sistema no momento do envio da proposta.

10.3 Encerrada a etapa de lances, a documentação de habilitação, já disponibilizada no sistema será avaliada pelo Pregoeiro. Em caso de diligência, documentação complementar, poderá ser encaminhada para o e-mail [licitacoes@adapsbrasil.com.br](mailto:licitacoes@adapsbrasil.com.br), no prazo de até 2 (duas) horas a contar da solicitação do pregoeiro.

10.4 No caso de Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, constituída na forma da **Lei Complementar n.º 123/2006**, alterada pela **Lei Complementar n.º 147/2014**, havendo restrição na regularidade fiscal, será assegurado prazo **de 5 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP for **declarada vencedora do certame**, prorrogáveis por igual período, mediante requerimento tempestivo da empresa licitante.

10.4.1 A não apresentação de documentação devidamente regularizada, conforme previsto na **Lei Complementar n.º 123/2006**, alterada pela **Lei Complementar n.º 147/2014**, no prazo definido no subitem anterior, acarretará a inabilitação da Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP.

10.5 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a **PROPONENTE** desatender às exigências de habilitação, o Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.

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

10.7 Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, declarará a

licitante como vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do referido Pregão, caso não haja recurso.

## 11 DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

11.1 Qualquer Pedidos de **ESCLARECIMENTO** em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital poderão ser encaminhados ao Pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, às **23:59h do dia 15/08/2022**, exclusivamente pelo sistema [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), e ainda, enviados pelo e-mail: [licitacoes@adapsbrasil.com.br](mailto:licitacoes@adapsbrasil.com.br) .

11.2 Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital deste Pregão até 3 (três) dias úteis para abertura da proposta, às **23:59h do dia 15/08/2022**, exclusivamente por meio do endereço eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), e ainda, enviados pelo e-mail: [licitacoes@adapsbrasil.com.br](mailto:licitacoes@adapsbrasil.com.br) .

11.3 Decairá do direito de impugnação dos termos deste Edital, perante à **ADAPS**, qualquer pessoa que não se manifestar em **até 03 (três) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão do Pregão, apontando as falhas e irregularidades que o viciaram.

11.3.1 Qualquer impugnação deverá ser encaminhada por e-mail ao Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio da ADAPS, aos cuidados da **Gerência da Unidade de Aquisições, Contratos, Convênios e Serviços** no e-mail: [licitacoes@adapsbrasil.com.br](mailto:licitacoes@adapsbrasil.com.br) .

11.3.2 O Pregoeiro auxiliado pela área técnica, se for o caso, decidirá sobre a(s) impugnação(ões) no prazo de 2 (dois) dias úteis.

11.4 A impugnação interposta após o prazo legal estipulado no **subitem 11.1**, **não será reconhecido**, a caracterizará como tal, recebendo tratamento como mera informação.

11.5 Na contagem dos prazos estabelecidos no **subitem 11.2**, excluir-se-á o dia de abertura da sessão.

11.6 Acolhida a impugnação contra este ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

## 12 DO RECURSO

12.1 Encerrada a etapa de lances, as licitantes **deverão consultar regularmente o sistema eletrônico** Licitações-e para acompanhar o prosseguimento da licitação.

12.2 Após a **declaração do vencedor** realizada pelo Pregoeiro(a), caberá às licitantes manifestar motivadamente, no prazo de 02 (duas) horas a partir da comunicação via mensagem pelo sistema, sobre a intenção de RECORRER contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada a síntese de suas razões por meio eletrônico, no endereço: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), e ainda encaminhados ao Pregoeiro(a) e Equipe de apoio da ADAPS, aos cuidados da **Gerência da Unidade de Aquisições, Contratos, Convênios e Serviços** no e-mail: [licitacoes@adapsbrasil.com.br](mailto:licitacoes@adapsbrasil.com.br).

12.3 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de de 2 (dois) dias para apresentação das razões do recurso, facultando às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente, sendo assegurada as proponentes vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4 O(s) recurso(s) e contrarrazões somente deverão ser encaminhados por meio eletrônico no endereço eletrônico e no email citados no **item 12.2**.

12.5 A falta de manifestação motivada da licitante, no prazo estabelecido no **item 12.3**, importará a decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

12.6 Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação da licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

12.7 Decidido(s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

12.8 Os recursos serão julgados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição ou da data final da apresentação das contrarrazões (caso existam).

12.9 O recurso interposto após o prazo legal e/ou subscrito por representante não habilitado legalmente ou, não identificado no processo para responder pelo licitante, **não será reconhecido.**

### 13 DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

13.1 A adjudicatária terá 5 (cinco) dias úteis para assinar o contrato, a contar da convocação efetuada pela ADAPS, mediante comunicação via e-mail.

13.2 deverá providenciar para assinatura do Contrato:

13.2.1 Carta indicando o responsável pela assinatura do Contrato contendo o nome completo, número da cédula de identidade – RG e do Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPM/MF. Alterações do Estatuto ou Contrato Social da empresa, caso tenha havido após a data da abertura da licitação.

**13.2.2** Instrumento público ou particular de mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação, quando o representante não for sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social.

**13.2.3** Garantia Contratual no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, em até 15 (quinze) dias após a sua assinatura, podendo optar por uma das modalidades: a) caução em dinheiro; b) fiança bancária; ou c) seguro-garantia.

**13.3** Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

**13.3.1** a carta de fiança bancária deverá conter expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei no 10.406/2002);

**13.3.2** a caução em dinheiro deverá ser depositada no Banco do Brasil, Agência 1607-1, Conta: 59024-X CNPJ: **37.318.510/0001-11**.

**13.3.3** caso a licitante opte por prestar garantia na forma de seguro-garantia,

a apólice deve garantir o pagamento de quaisquer das multas contratuais previstas;

**13.4** a garantia prestada deverá vigorar por prazo adicional de 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual.

**13.5** Caso a licitante vencedora venha a recusar-se, sem justificativa aceita pela **ADAPS**, a assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido e na vigência da sua proposta, sujeitar-se-á às sanções cabíveis, reservando-se à **ADAPS** o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, convocar as licitantes remanescentes ou cancelar a licitação.

**13.6** Na convocação das licitantes remanescentes será observada a classificação **dada pelo sistema**, para apresentação dos documentos de habilitação.

**13.7** As licitantes remanescentes convocadas na forma do subitem anterior se obrigam a atender à convocação e a assinar o Contrato no prazo fixado pela **ADAPS**, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

**13.8** É vedado caucionar ou utilizar o Contrato decorrente da presente licitação para qualquer operação financeira, sem ciência prévia e expressa da **ADAPS**.

**13.9** É vedada a subcontratação do objeto deste procedimento licitatório.

## 14 DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

**14.1** O objeto desta licitação será adjudicado à licitante que obtiver a melhor classificação segundo os critérios fixados neste Edital e seus anexos.

**14.2** O objeto da licitação será adjudicado à licitante que, na ordem de classificação, oferecer o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

**14.3** 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.

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

## 15 ORÇAMENTO, PAGAMENTO E VIGÊNCIA

**15.1** O valor máximo estabelecido para a presente licitação, incluindo todos os custos, correrão à conta do Orçamento da ADAPS.

**15.2** As condições de pagamento estão previstas na minuta do Contrato, constante do Anexo VII deste Edital, consoante os preços estabelecidos na Proposta de Preço da adjudicatária.

**15.3** O prazo de vigência do Contrato será de 6 (seis) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual (is) e sucessivo (s) período (s), por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o disposto na Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual de Licitações, compras e contratações da ADAPS.

## 16 PENALIDADES

**16.1** As licitantes deverão observar rigorosamente as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, sob pena de lhes serem aplicadas as seguintes penalidades:

**16.1.1** Durante a fase da licitação:

**16.1.1.1** multa de 1% (um por cento) do preço global da proposta, ao dia de atraso em assinar o Contrato, até o limite de 5% (cinco por cento);

**16.1.1.2** perda do direito à contratação caso não compareça para assinar o Contrato após o decurso do prazo de 10 (dez) dias a partir da convocação, sem apresentação de justificativas motivadas submetidas à análise e aceitação da **ADAPS**, acompanhado de multa de 10% (dez por cento) do preço global da proposta;

**16.1.1.3** suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com a **ADAPS**, por até 2 (dois) anos.

**16.1.2** Durante a execução contratual:

**16.1.2.1** Nos termos do Contrato, Anexo VII, bem como do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

**16.2** A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar defesa prévia, decorrido esse prazo ou caso não sejam acolhidas as razões da defesa, será aplicada a penalidade.

## 17 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 Os licitante deverão declarar que conhecem a Lei Geral de proteção de Dados Pessoais – LGPD, lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e deverão autorizar a ADAPS a coletar e tratar dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. art. 11, II da LGPD e o seguinte: (declaração/autorização está inserida na alínea “e”, no modelo da proposta de preço, – anexo II do edital).

I. fica autorizada a coleta e o tratamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta;

II. a coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

III. a ADAPS não divulgará os dados pessoais coletados.

**17.2** A ADAPS se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

**17.3** Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

**17.4** Os titulares dos dados poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou

solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

## **18 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**18.1** A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**18.2** Fica assegurado à ADAPS o direito de cancelar a licitação, por razões de interesse da instituição, devidamente justificadas, antes da assinatura do Contrato.

**18.3** Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de relativos a esta licitação.

**18.4** É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a sanar, esclarecer ou complementar a instrução do processo, que não alterem a substância das propostas, fixando-se prazos para atendimento pela licitante, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão, salvo o disposto no item 7.14.

**18.5** Após a apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

**18.6** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no Sistema Eletrônico.

**18.7** 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 **ADAPS**.

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

**18.9** As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança jurídica do futuro Contrato.

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

**18.11** Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência da **ADAPS** ou por qualquer fato superveniente, o que será comunicado aos interessados formalmente pelo Pregoeiro.

**18.12** O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital e seus Anexos, será o de Brasília – Distrito Federal, com expressa renúncia aos demais, por mais privilegiado que seja.

**18.13** Este Edital e seus anexos estarão disponibilizados, na íntegra, nos endereços <http://www.licitacoes-e.com.br> e <http://www.adapsbrasil.com.br> .

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

- 18.14.1** Anexo I – Termo de Referência;
- 18.14.2** Anexo II – Modelo de Proposta de Preço;
- 18.14.3** Anexo III – Declaração de Regularidade no Ministério do Trabalho;
- 18.14.4** Anexo IV – Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- 18.14.5** Anexo V – Declaração de Conhecimento das Condições do Certame;
- 18.14.6** Anexo VI – Declaração de Idoneidade;
- 18.14.7** Anexo VII – Minuta de Contrato; e
- 18.14.8** Anexo VIII - Relatório de Ligações.

**ISRAEL SILVA DE MORAES**

Pregoeiro

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA nº 01/2022**  
**UNIDADE DE INTEGRIDADE/DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA/ ADAPS**

**1. OBJETO**

- 1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, gestão, recursos humanos, suporte técnico e operação do Contact Center, incluindo infraestrutura humana, física, de sistema e logística, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional.
- 1.2 Esta contratação deverá compreender os serviços de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Message Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.

**2. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA**

- 2.1 A fundamentação normativa para essa contratação consta da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual do regulamento das licitações, compras e contratações da Agência de Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS, cuja conceituação da modalidade pretendida se amolda ao art. 6º, inciso V, tendo em vista tratar-se de serviços comuns, constando dos arts. 36 a 42 os procedimentos a serem observados, conforme modalidade presencial ou eletrônica.

**3. JUSTIFICATIVA**

- 3.1 A Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde (Adaps) foi constituída na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, como serviço social autônomo, tendo por finalidade promover, em âmbito nacional, a execução de políticas de desenvolvimento da atenção primária à saúde com ênfase na saúde da família em locais de difícil provimento e alta vulnerabilidade, nos termos da Lei nº 13.958, de 18 de dezembro de 2019, e do Decreto nº 10.283, de 20 de março de 2020.
- 3.2 Para garantir a execução dessas políticas com a qualidade esperada, foi prevista na lei que autoriza a criação da ADAPS a possibilidade de contratação de empresas terceiras, sempre que essa contratação for considerada como solução mais econômica para atingir seus objetivos institucionais.
- 3.3 A partir da necessidade de prestar um melhor atendimento ao público em geral, diminuir a fila de espera de ligações, atender e responder um maior número de contatos e fazer a gestão eficaz dos canais de comunicação, buscando maior alcance e satisfação dos usuários,

constatou-se que a adesão às novas tecnologias baseadas em um primeiro nível de atendimento representaria uma opção mais eficaz, aliada à redução de custos e à automação dos canais de atendimento.

- 3.4 Além de humanizar a interface do usuário, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos, impactando em uma quantidade menor de atendentes para constituir a Central de Atendimento, que devem atuar no atendimento das chamadas entrantes, na resposta de e-mails e chats, na realização de pesquisas e tarefas com entrega precisa de informação.
- 3.5 As centrais de atendimento são ferramentas práticas, ágeis, eficientes, acessíveis ao público em geral e de baixo custo para a instituição, considerando o grande alcance que elas podem proporcionar.
- 3.6 Assim, a concentração dos serviços em uma central única de atendimento é uma estratégia que tem por objetivo específico promover a melhoria na gestão dos canais de comunicação, aprimorando os seguintes aspectos:
- a) Excelência no atendimento;
  - b) Foco no cidadão-usuário;
  - c) Maior acessibilidade;
  - d) Integração e compartilhamento informacional;
  - e) Ganho de escala, em decorrência da centralização;
  - f) Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
  - g) Controle de qualidade a cada atendimento;
  - h) Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
  - i) Formação de banco de dados;
  - j) Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
  - k) Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
  - l) Maior controle financeiro com diminuição dos gastos;
  - m) Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;
  - n) Eliminação de esforços duplicados;
  - o) Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
  - p) Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.
- 3.7 A contratação de empresa especializada na operação de serviços de Contact Center, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas, permite o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.
- 3.8 Por fim, por se tratar de contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos em especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracteriza-se como “serviço comum”, adequando-se à modalidade de licitação pregão.

#### 4. **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

- 4.1 Esta contratação deverá compreender os serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel.
- 4.2 A contratação de empresa para prestação dos serviços de Contact Center, utilizando agentes virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, utilizando modelo omnichannel, (baseia-se no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do usuário), faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao usuário, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pela ADAPS.
- 4.3 A plataforma deve compreender os canais de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Messenger Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.
- 4.4 A empresa deverá contar com sistema de práticas modernas de Workflow, propiciando o gerenciamento da força de trabalho, o gerenciamento das chamadas, a gravação de tela e voz e geração de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados.
- 4.5 O sistema deverá assegurar a informação de identificação, dependendo do tipo de atendimento, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente.
- 4.6 Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.
- 4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.

## 5. PESQUISA DE PREÇO

5.1 Para consolidar a pesquisa de preços, foram consultadas empresas especializadas na prestação dos serviços concernentes a este Termo de Referência, resultando no custo mensal estimado para a contratação de R\$ 116.694,00.

5.2 Para balizar a cotação das empresas interessadas na prestação dos serviços, informa-se que a quantidade mínima mensal é referente a:

Ativo Telefônico (Para realização de Pesquisas) Pode ser eletrônico (Atendente virtual, bot, gravação) ou humano	Expectativa de 3 pesquisas mensais
Passivo Telefônico	10 mil ligações (em grande maioria de 3 a 8 minutos, com exceções que podem chegar a 30m, com média de 300 e picos de 1000 ligações diárias)
Receptivo de correspondência eletrônica	10 mil e-mails
Ativo e receptivo de sistemas (Para respostas aos candidatos ingressantes ou gestores) Pode ser eletrônico (Atendente virtual, chatbot, com transbordo para humano)	1500 conversas

## 6. PRAZOS E EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.1 A ADAPS possui compromisso permanente com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas, não tolerando qualquer ato de fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro. Esses princípios têm por finalidade preservar a boa imagem e a credibilidade da ADAPS junto à sociedade nacional e internacional.

6.2 Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, a gestão e a fiscalização do contrato e respectivos treinamentos serão realizados de forma remota, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.

6.3 Os serviços de atendimento humano (Atendimento Ativo e Receptivo Telefônico, Ativo e Receptivo de Whatsapp, E-mails, Chats e Formulários Eletrônicos) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

6.4 Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, chatbot para os portais de atendimento, e-mail, formulário eletrônico, aplicativos, mensageria instantânea e chatbot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

6.5 Os serviços destinados à prestação propriamente dita dos atendimentos, se distribuem da seguinte forma:

- a) Serviços continuados: referem-se ao conjunto de serviços que deverão ser executados tão logo inicie a prestação do serviço, conforme cronograma de execução, a saber:
  - Serviço de Atendimento Eletrônico via URA;
  - Serviço de atendimento telefônico, seguido de pesquisa de satisfação do usuário pelo atendimento;
  - Serviço de Atendimento Multicanal: e-mail, formulário eletrônico, chatbot e whatsapp;
  - Mensageria Instantânea.
- b) Serviços sob demanda: englobam um conjunto de serviços a serem executados, mediante solicitação da ADAPS, em conformidade a sua necessidade, ao longo da prestação do serviço. Sua não execução não importará em aplicação de penalidades e/ou sanções à ADAPS, por parte da CONTRATADA. Enquadram-se, neste rol os seguintes serviços:
  - Serviço de atendimento telefônico mobilizado previamente, conforme haja lançamento de novos editais, convocações, contratações e disponibilização de novas informações;
  - Serviço de Pesquisa de Satisfação dos usuários da ADAPS e dos atores do Programa Médicos pelo Brasil;
  - Serviço Ativo: telefônico, sms - short messenger service, whatsapp, e-mails;
  - Serviço de Atendimento Multicanal: chatbot, cadastros em portais de atendimento de médicos e gestores em ambiente restrito, aplicativo de linha direta médica.

6.6 Serviço de atendimento telefônico: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos. As atividades do processo inerentes ao atendimento telefônico são, dentre outras:

- a) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes advindas de multicanais, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a Contratante, com interação direta entre usuário e atendentes humanos ou usuário e atendente virtual; e
- b) Atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou seja recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento de 2º nível, para o devido tratamento e solução.

6.7 Serviço de Atendimento Ativo: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, realizado por atendentes devidamente capacitados e/ou por meio de sistemas eletrônicos, em dias e horários específicos, conforme

orientações definidas em normas e legislação do Teleatendimento/Telemarketing e necessidades da Contratante. As atividades do processo de atendimento ativo são:

- a) Realização de ligações e/ou envio de e-mails e/ou mensagens aos usuários dos serviços da ADAPS, por meio do Contact Center, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas de divulgação, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao atendimento ativo;
- b) Realização de ligações e interações com os usuários para conferência ou validação sob demanda das solicitações registradas;

6.8 A CONTRATADA deverá executar a gestão nos sistemas dos registros de atendimento das interações efetuadas e, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo, elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, que podem evoluir conforme as necessidades da Contratante, contendo os resultados alcançados, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

6.9 Serviço de Pesquisa de Satisfação do Cliente: é o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cliente. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATANTE nos seguintes termos:

- a) A Pesquisa de Satisfação deverá propiciar, dentre outros, uma avaliação global da satisfação para com os canais de atendimento disponibilizados (aspectos de eficiência e funcionalidade), bem como a identificação dos canais de maior e menor eficiência no atendimento ao cliente;
- b) A Pesquisa será executada rotineiramente ao final do atendimento telefônico humano ou sob demanda, estando a cargo a CONTRATADA submeter a validação da ADAPS seus aspectos metodológicos, questões avaliativas, definição de amostragem dentre outros;

6.10 É responsabilidade da CONTRATANTE informar previamente à CONTRATADA em um prazo mínimo de 05 (cinco) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudança nos horários e dias de atendimento.

6.11 As Posições de Atendimento - PA's executarão procedimentos e scripts previamente estabelecidos e validados junto a CONTRATADA, em conformidade com as necessidades dos atendimentos e poderão abarcar realização de orientações técnicas de baixa complexidade.

6.12 No entanto, questões mais aprofundadas que requeiram conhecimento técnico específico/complexo/perito serão encaminhadas pelos atendentes (aqui representados como responsáveis pelo atendimento de 1º nível executado pelo Contact Center) para o atendimento de 2º nível (executado pela área técnica da ADAPS) a quem caberá o atendimento técnico propriamente dito, conforme procedimentos e scripts a serem estabelecidos.

6.13 Para os fins deste Termo de Referência o atendimento de 1º nível pode também ser chamado de atendimento contact center qualificado e o atendimento de 2º nível pode ser chamado de atendimento técnico especializado.

6.14 Para a prestação dos serviços realizados por meio de agentes virtuais e humanos do Contact Center, com integração e estruturação omnichannel, por multicanais, serão disponibilizados à CONTRATADA os acessos aos meios de comunicação da ADAPS, tais como:

- a) Portal de Médicos e Gestores (Aplicativo de Canal Direto, Plataforma Sênior, Colabbe, Plataformas do site da ADAPS);
- b) E-mail: Meio utilizado para resposta às demandas apresentadas à ADAPS;
- d) Fale Conosco: Meio disponibilizado no sítio da Adaps para registro de sugestões e solicitações;
- e) SMS e Mensageria: Meio disponibilizado para envio e recebimento de mensagens (por exemplo: SMS, whatsapp, e assemelhados);
- f) ChatBot: Meio disponibilizado nos Portais da ADAPS, em ambiente restrito, para registro on-line de solicitações e esclarecimentos, com interação direta entre o usuário e o atendente virtual.

## 7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

7.1 Constituem a definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço– ANS.

7.2 O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto acima - Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as Posições de Atendimento estabelecidas nas ordens de serviço consideradas em atraso no período de apuração do indicador.

7.3 No acordo de nível de serviço está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

7.4 Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

7.5 A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciados deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

7.6 Constarão no relatório de auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

7.7 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, podendo, neste caso, sujeitar-se também à aplicação de sanções administrativas.

7.8 A simples aplicação de redutor por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço não exige a CONTRATADA das sanções estabelecidas no contrato.

7.9 No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do

fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas pela CONTRATANTE tempestivamente, sendo considerado aceite tácito, não haverá a aplicação do redutor.

7.9.1 No caso de não aplicação da glosa em razão de intempestividade na avaliação das justificativas, quando concluída a análise e persistindo o entendimento de que deve ser aplicado o ANS para glosa, esta deverá ser efetuada no pagamento da próxima fatura.

7.9.2 No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

Nº	Indicador	Forma de Cálculo	Nível mínimo aceitável	Forma de Apuração	Ocorrência	GLOSA
1	Fila de Espera: Atendimentos iniciados em até 5 minutos após a URA (somente telefonia humana e automatizada)	% (Total de ligações recebidas em até 5 minutos) / (Total de atendimentos recebidos)	85% das ligações atendidas em até 5 minutos.	Relatório mensal gerado pelo sistema de telefonia /atendimento	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo até o limite de 30% da fatura
2	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	% (Total de atendimentos concluídos / Total de atendimentos recebidos)	95% dos atendimentos concluídos.	Relatório mensal gerado pelo sistema de atendimento	>= 0 a < 5% >= 5% e < 30% >= 30% e < 55% >= 55% e < 70% >= 70% e < 95%	10% 8% 6% 4% 2%
3	Índice de Atendimentos Satisfeitos	% (Total de atendimentos com nota maior ou igual a 7) / (Total de atendimentos avaliados)	85% dos atendimentos satisfeitos.	Relatório mensal gerado pelo sistema de atendimento	>= 0 a < 45% >= 45% e < 55% >= 55% e < 65% >= 65% e < 75% >= 75% e < 85%	12% 8% 6% 4% 2%
	Índice de Registro de Chamados por WhatsApp	%(Total de registros de WhatsApp atendidos em até 2h / (Total de registros de WhatsApp)	85% dos registros WhatsApp atendidos em até 2h pelo atendente	Relatório mensal gerado pelo sistema de atendimento	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo até o limite de 30%
4	Índice de Registro de	%(Total de registros de	95% dos registros de	Relatório mensal gerado	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo

	Chamados por outros meios diferentes de Telefonia e WhatsApp	outros meios realizados em até 24h) / (Total de registros de outros meios)	outros meios em até 24h realizados pelo tendente após preenchimento do solicitante	pelo sistema de atendimento		do nível mínimo até o limite de 30%
5	Índice de Indisponibilidade da Central de Atendimento	Quantidade de horas das ferramentas de atendimento/ Quantidade de horas previstas de funcionamento	99% do tempo disponível	Relatório Mensal de Disponibilidade e do Serviço de atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 0,5% de indisponibilidade
6	Percentual de Chamados Resolvidos no 1º atendimento	Quantidade total de Chamados Resolvidos no 1º atendimento / Quantidade total de Chamados	70% dos chamados ocorridos no 1º atendimento (Esse índice deve ser incrementado em 5% para cada ano de execução contratual até o limite de 80%)	Relatório mensal gerado pelo sistema de atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo

7.10 No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, o dia que for afetado será considerado como um dia atípico. Sendo assim, serão expurgados do cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços parcial ou total do funcionamento da Central de Atendimento:

- a) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede de micros, URA e outros equipamentos, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo, de 2 horas, contados a partir do momento de seu diagnóstico;
- b) Os prazos serão contados sempre em dias úteis a partir da sua recepção e devem ser registrados imediatamente ao recebimento sendo esse o passo inicial do processo que será medido para fins de aferição dos níveis de qualidade.

7.11 Caso a CONTRATADA receba 3 multas de alto impacto ou 5 multas de médio impacto ou 7 multas de baixo impacto, nos períodos consecutivos de doze meses, ensejará a CONTRATANTE a possibilidade de rescisão do contrato, além da(s) glosa(s) e penalidades previstas neste Termo de Referência.

7.12 Os atendimentos pelos canais novos, terão os seus níveis de serviços definidos, todavia poderão sofrer alterações caso a CONTRATANTE entenda haver necessidade de adequação à realidade do Contrato.

7.13 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente planilha contendo os indicadores de nível de atendimento dos serviços atinentes à Central de Atendimento ao Usuário, até o 5º dia útil do mês subsequente. Os valores serão referentes às médias mensais.

Tabela de Níveis de Qualidade da Central de Atendimento ao usuário da ADAPS

INDICADOR	MEDIDA	META
Chamadas recebidas atendidas até 5 minutos de espera	Mínimo	85%
Tempo Médio de Espera	Máximo	3 minutos
Abandono em Espera	Máximo	6%
Índice de satisfação dos Clientes Central	Mínimo	85%
Absenteísmo	Máximo	6%
Índice de Protocolos Registrados	Mínimo	100%
Índice de Disponibilidade do Serviço	Mínimo	99,5%
Tempo Médio de Atendimento	Máximo	8 minutos
Ligações ativas para pesquisa de imagem	Mínimo	40%
Direcionamento para avaliação de satisfação dos usuários do Contact Center	Mínimo	100%
Índice de Retornos Registrados (com número de protocolo)	Mínimo	100%

## 8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1 Nos termos do art. 34 da Resolução nº 03/2021 da ADAPS, as empresas deverão comprovar sua qualificação técnica, por meio de:

8.1.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 1 (um) ano, na prestação de serviços de solução integrada contemplando, de forma satisfatória, o teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima, conforme item 5.2, do Anexo I - Termo de Referência e Anexo VIII - Relatório de Ligações Telefônicas.

## 9. VIGÊNCIA

9.1 O contrato terá vigência de 6 (seis) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual (is) e sucessivo (s) período (s), por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS.

## 10. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### 10.1 Caberá à CONTRATADA:

10.1.1 Observar o disposto no Código de Ética e de Conduta da ADAPS, com a finalidade de assumir o compromisso com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas.

10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;

10.1.3 Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

10.1.4 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

10.1.5 Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;

10.1.6 Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.

10.1.7 Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

10.1.8 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da ADAPS;

10.1.9 Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
- 6) Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos tributários, trabalhistas e fiscais.

A Contratada fica obrigada a apresentar, ao Distrito Federal: até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato; comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais.

10.1.10 Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

10.1.11 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS;

10.1.12 Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;

10.1.13 Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.

10.1.14 Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.

10.1.15 Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

10.1.16 Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;

10.1.17 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

10.1.18 Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE.

10.1.19 Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;

10.1.20 Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;

10.1.21 A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a SUBCONTRATADA responder solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.

10.1.22 Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.

10.1.23 Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento.

10.1.24 A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.

10.1.25 Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste instrumento.

10.1.26 Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.

10.1.27 Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).

10.1.28 Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas neste Termo, atendendo aos requisitos detalhados no certame.

## 10.2. Caberá à CONTRATANTE:

10.2.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.2.2 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria ADAPS, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

10.2.3 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

10.2.4 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

10.2.5 Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;

10.2.6 Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;

10.2.7 Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

## 11. SIGILO

11.1 A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo com relação às informações e dados de interesse da ADAPS e dados pessoais que venha a tomar conhecimento.

11.2 Todas as informações e dados trafegados entre a ADAPS e a empresa CONTRATADA são confidenciais devendo a CONTRATADA garantir o sigilo das informações que lhe forem confiadas, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da ADAPS.

11.3 A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei nº 13.709/2018.

11.4 Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da ADAPS, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da ADAPS, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da ADAPS.

## 12. GARANTIA

12.1 O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 54 da Resolução nº 03/2021 da ADAPS, com validade durante a execução do contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

12.2 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não

adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos diretos causados à ADAPS decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas à CONTRATADA; e

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

12.3 A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria no âmbito da ADAPS.

12.4 A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência, no Edital ou no Contrato.

### 13. PROPOSTA DE PREÇOS

13.1 As propostas de preços foram trabalhadas no item 5.

### 14. RESCISÃO DO CONTRATO

14.1 Verificado o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no ato convocatório ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a Adaps pelo prazo de até dois anos.

### 15. PENALIDADES

15.1 A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação do serviço, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, pode repercutir, conforme Art. 47 do Manual de Licitações ADAPS – Regulamento de Compras e Contratações, na aplicação das seguintes penalidades:

15.1.1 Advertência;

15.1.2 Multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;

15.1.3 Multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;

15.1.4 Suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a Adaps pelo prazo de até dois anos.

15.2 As multas acima previstas serão descontadas dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA, ou recolhidas diretamente à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

15.3 Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação.

15.4 As penalidades acima previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

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

15.6 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.

## 16. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

16.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

16.2 Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

16.3 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 dias contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

16.4 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

16.5 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a. o prazo de validade;
- b. a data da emissão;
- c. os dados do contrato e do órgão contratante;
- d. o período de prestação dos serviços;
- e. o valor a pagar; e
- f. o eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.6 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

16.7 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

16.8 Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no

mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

16.9 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

16.10 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

## **17. REAJUSTE**

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

17.2 Após o intervalo de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

17.4 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.

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

17.6 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.

17.7 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.

17.8 O reajuste será realizado por apostilamento.

## **18. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

18.1 Os recursos necessários ao custeio dos serviços deste Termo de Referência correrão à conta do Orçamento da ADAPS, pela unidade específica.

## **19. FISCALIZAÇÃO**

19.1 A fiscalização será realizada pela área demandante da ADAPS, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

19.2 A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

19.3 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

19.4 O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e no Manual de Contratações da ADAPS.

19.5 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

19.6 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

19.7 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

19.8 A área demandante deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

19.9 Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

19.10 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

19.11 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

19.12 A fiscalização poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

19.13 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

20. VALOR

20.1 O custo mensal estimado para a contratação é de R\$ 116.694,00.

Daniela Susã Pimenta  
Gerente da Unidade de Integridade

## ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA

### O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

### AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE – ADAPS - PREGÃO ELETRÔNICO N.º XXX/2022

A Empresa XXXXXXXXXXXX com sede na cidade de XXXXXX, na (rua, avenida etc.) n.º XX inscrita no CNPJ/MF sob o n.º XX, Conta Corrente:XXXXXXXXXXXXXXXXX Ag.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX \_\_\_\_ Banco: XX\_, neste ato representada por XXXXXXXXXXXXXXX, abaixo assinado, interessada na prestação do objeto do presente ato, **PROPÕE** à AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE – ADAPS a prestação do objeto deste Ato Convocatório, nas seguintes condições:

item	Descrição do Serviço	Valor Unitário Mensal
<b>Valor Global (Referente ao período contratual de 6 meses)</b>		

**Obs:** Para balizar a cotação das empresas interessadas na prestação dos serviços e preenchimento da tabela de preços, a(s) licitante(s) deverá(ão) observar os **itens 4,5, 6 e 9** do Anexo I – Termo de Referência e Anexo VIII - Relatório de Ligações..

#### OBSERVAÇÕES:

- a) **DECLARAMOS QUE:** A validade da proposta é de **60 (sessenta) dias** contados a partir da data da efetiva abertura das propostas.
- b) **DECLARAMOS QUE:** Nos valores constantes desta proposta estão compreendidos lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes e quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma prevista no Edital e seus anexos., não cabendo a proponente qualquer reclamação posterior.

- c) **DECLARAMOS QUE:** Sob nenhuma hipótese serão feitas quaisquer cobranças adicionais ou sob quaisquer outras denominações.
- d) **DECLARAMOS QUE:** Conhecemos a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD, Lei nº 1.709, de 14 de agosto de 2018. Desta forma, autorizamos a ADAPS a coletar e tratar dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar a execução do objeto contrato, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD.

Brasília/DF, .....de de 2022.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante Nome Legível- Carimbo da Empresa**

**ANEXO III – DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE NO MINISTÉRIO DO TRABALHO,  
EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INC. XXXIII, do art. 7º, da Constituição  
Federal**

**O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO  
AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE –  
ADAPS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2022**

Eu, (nome completo), inscrito no CPF sob n.º ....., representante legal da empresa (razão social), localizada na (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º , DECLARO, sob as penas da Lei, que a referida empresa se encontra em situação regular no Ministério do Trabalho no que se refere à observância do disposto no inc. XXXIII, do art. 7º, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Portanto, não concede trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito e qualquer trabalho aos menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

Brasília/DF, .....de.....de.2022.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante Nome Legível**

**Carimbo da Empresa**

**ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO  
AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE –  
ADAPS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2022**

Eu, (nome completo), inscrito no CPF sob n.º ....., representante legal da empresa (razão social), localizada na (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º ,

DECLARO sob as penas da Lei, que a referida empresa é considerada (microempresa ou empresa de pequeno porte), nos termos da Lei Complementar n.º 123/2006, cujos termos conheço na íntegra, estando apta, portanto, a exercer os direitos previstos na referida Lei.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa**

**Licitante Nome Legível**

**Carimbo da Empresa**

**ANEXO V - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DO CERTAME**

**O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO**

**AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE -  
ADAPS - PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2022**

A Empresa ..... com sede na cidade de ....., na (endereço) , n.º  
..., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º ....., Neste ato representada por  
..... abaixo assinado, inscrito no CPF sob o nº ....., portador da carteira de  
identidade nº ....., **DECLARA QUE:**

**I)** Examinamos cuidadosamente o Edital, inteiramo-nos de todos os seus  
detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os seus termos e condições e  
a eles desde já nos submetemos.

**II)** Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente  
esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para  
cumprimento das obrigações objeto da licitação.

**III)** Nos valores constantes da proposta estão incluídos toso os custos diretos e  
indiretos envolvidos na execução dos serviços tais como mão-de-obra,  
fiscalização, seguros, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições  
de qualquer natureza ou espécie, trabalhistas, previdenciárias, salários, despesas  
operacionais, demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das  
obrigações decorrentes sobre à execução do objeto.

**IV)** A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com a ADAPS.

Brasília/DF, .....de ..de 2022.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa LicitanteNome Legível  
Carimbo da Empresa**

**ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE**

**O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO  
AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE –  
ADAPS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2022**

Eu, (nome completo), inscrito no CPF sob n.º ....., representante legal da empresa (razão social), localizada na (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º ,

DECLARO, sob as penas da Lei, que a referida empresa não foi declarada inidônea pela Administração Pública e nem por nenhuma entidade do Sistema S, e nem está suspensa ou impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública, entidades do Sistema S e demais entes contratantes, não havendo nenhum fato que desabone sua reputação.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

Brasília/DF, .....de.....de.2022.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante Nome Legível**

**Carimbo da Empresa**

**ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO  
PROCESSO Nº 063/2022/PRES/ADAPS**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE xxx, QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - ADAPS E A XXXX.**

**PARTES:**

**I - AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - ADAPS**, serviço social autônomo, com natureza jurídica privada, sem fins lucrativos, que tem por finalidade executar políticas de desenvolvimento da atenção primária à saúde, em âmbito nacional instituída nos termos da Lei nº 13.958, de 18 de dezembro de 2019 e do Decreto nº 10.283, de 20 de março de 2020, com sede no SBS Quadra 2, bloco J, Lote 10, 7º andar, Edifício Carlton Tower, Asa Sul – Brasília-DF, CEP 70070-120, inscrita no CNPJ sob o nº **37.318.510/0001-11**, representada pelo seu Diretor Presidente, o Senhor ALEXANDRE POZZA URNAU SILVA, portador da Carteira de Identidade nº 2608098, expedida pela SSP/DF e inscrito no Cadastro da Pessoa Física – CPF/MF sob o nº 018.659.291-40, nomeado por meio da Portaria nº 1.958, de 17 de agosto de 2021, publicada no Diário Oficial da União nº 157, de 19 de agosto de 2021, seção 2, página 38, conforme as atribuições delegadas pela Resolução nº 1, de 15 de outubro de 2021, publicada no Diário Oficial da União nº 196, de 18 de outubro de 2021, seção 1, página 112, doravante designada **ADAPS ou CONTRATANTE:**

**II. xxxx**, inscrita no CNPJ sob o nº xxxx, com sede na xxxx - , CEP: xxxx, neste ato representado por seu representante legal, xxxxx, portador da Carteira de Identidade nº xxxxx, expedida pela xxxx e inscrito no Cadastro da Pessoa Física – CPF/MF sob o nº xxxxxx doravante designada como **CONTRATADA**, e



Resolvem, de comum acordo e na melhor forma de direito, celebrar o presente Contrato, tendo em vista a licitação promovida pela ADAPS, na modalidade Pregão Eletrônico nº XXX/2022, Processo nº XXXX, com a adjudicação do objeto à **CONTRATADA**, fazendo-o em conformidade com o Regulamento de Licitações e de Contratos da ADAPS, observadas as cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

O objeto do presente instrumento compreende a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, gestão, recursos humanos, suporte técnico e operação do Contact Center, incluindo infraestrutura humana, física, de sistema e logística, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional, conforme detalhamento descrito no Termo de Referência - Anexo I do Edital.

**Parágrafo Primeiro** – O Termo de Referência supracitado, a Proposta Comercial da CONTRATADA e os demais documentos e anexos vinculados ao Edital do Pregão Eletrônico nº XXX/2022 fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, cujo teor as partes se obrigam e declaram ter pleno conhecimento.

**Parágrafo Segundo** – Em caso de dúvidas e/ou contradição entre o Contrato e a Proposta, o disposto no Contrato deverá prevalecer.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

A vigência deste Contrato será de 6 (seis) meses, contados da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado por igual(is) período(s), por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS.



### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO FUNDAMENTO LEGAL**

A fundamentação normativa para essa contratação consta da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual do regulamento das licitações, compras e contratações da Agência de Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS, cuja conceituação da modalidade pretendida se amolda ao art. 6º, inciso V, tendo em vista tratar-se de serviços comuns, constando dos arts. 36 a 42 os procedimentos a serem observados, conforme modalidade presencial ou eletrônica.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

O valor Global objeto do presente Contrato é de **R\$ xxxx (xxxxxxxxxxxxxx)**, que deverá ser executado conforme discriminado nos itens 4 e 6 do Termo de Referência.

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

**Parágrafo Primeiro** - O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

**Parágrafo Segundo** - A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

**Parágrafo Terceiro** - Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

**Parágrafo Quarto** - A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

**Parágrafo Quinto** - Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância de execução técnica que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à empresa pelo responsável pelo recebimento e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras; nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a ADAPS.

**Parágrafo Sexto** – No caso de eventuais multas aplicadas em decorrência de inadimplência contratual, o valor correspondente poderá ser deduzido do montante a pagar e/ou da garantia contratual.



**Parágrafo Sétimo** – Constatando-se, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

**Parágrafo Oitavo** – Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**Parágrafo Nono** – Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

**Parágrafo Décimo** – A ADAPS efetuará a retenção, em relação aos valores a serem pagos à CONTRATADA, dos tributos e encargos previstos na legislação tributária nacional, independentemente de notificação prévia, salvo as exceções previstas em lei.

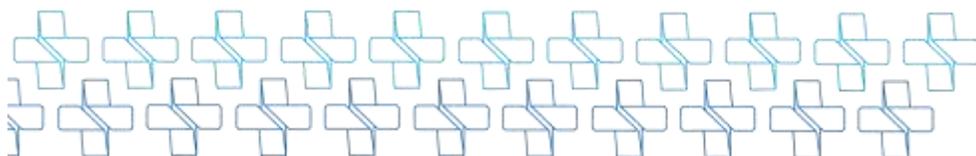
## CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DE PREÇO

**Parágrafo Primeiro** - Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 01 (um) ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.

**Parágrafo Segundo** - Após o intervalo de 01 (um) ano, por ocasião de eventual prorrogação deste contrato, e mediante acordo entre as partes, o valor da prorrogação poderá ser reajustado, em relação ao valor correspondente e exarado nesse contrato ou termo aditivo, até o limite do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**Parágrafo Terceiro** - Para a primeira aplicação do índice de reajuste, considerar-se-á como marco inicial para a contagem do prazo de 12 (doze) meses, a data da proposta que subsidiou o valor do contrato. Para as demais aplicações, a data de referência será a data do último reajuste.

**Parágrafo Quarto** - 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.



**Parágrafo Quinto** - O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

A forma de execução e os critérios de aceitação do objeto, condições e exigências deverão seguir conforme descrito no Termo de Referência cuja cópia é parte integrante deste instrumento.

### **CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

Para segurança da ADAPS quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá prestar garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 15 (quinze) dias após a sua assinatura, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- I) caução em dinheiro;
- II) fiança bancária; ou
- III) seguro-garantia

**Parágrafo Primeiro** – Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

- a) a carta de fiança bancária deverá conter expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002); ser concedida nos termos e condições autorizadas pelo Banco Central do Brasil; ser concedida pelo valor integral exigido para a fiança; estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento; ser irretroatável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia;
- b) a caução em dinheiro deverá ser depositada no Banco do Brasil 001, Agência 1607-1, Conta: 59024-X, CNPJ: 37.318.510/0001-11; e



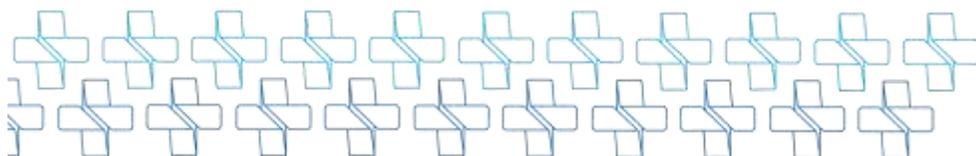
c) a Apólice de seguro-garantia deve garantir o pagamento de quaisquer das multas contratuais previstas.

**Parágrafo Segundo** – Quaisquer valores ou descontos compulsórios devidos pela CONTRATADA à ADAPS em casos de prejuízos gerados ou aplicação de penalidades poderão ser descontados da garantia contratual, inclusive no caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a quem deverá ser restituído o saldo remanescente da garantia, se houver, além de sujeitar-se as outras penalidades previstas na lei e/ou nas normas da ADAPS.

**Parágrafo Terceiro** – A garantia prestada deverá vigorar por mais 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, devendo ser integralizada, no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento de notificação, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver redimensionamento do Contrato ou repactuação de preços, de modo que corresponda à porcentagem prevista na CLÁUSULA QUARTA.

**Parágrafo Quarto** – A garantia prestada pela CONTRATADA será restituída automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à ADAPS ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a ADAPS responda solidariamente ou subsidiariamente com a CONTRATADA, sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pela CONTRATADA e não liquidados.

**Parágrafo Quinto** – Em caso de eventual prorrogação da vigência contratual, o valor da garantia deverá ser atualizado, conforme o valor correspondente à prorrogação, mantendo-se as mesmas condições estabelecidas no caput desta Cláusula.



## CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Ficam ajustadas as seguintes obrigações das partes, além das demais obrigações previstas no edital e anexos do Pregão nº XXX/2022:

### I. Da CONTRATANTE:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- b) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
  - 1) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - 2) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresa CONTRATADA; e
  - 3) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria ADAPS, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- c) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- d) Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;
- e) Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;
- f) Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

### II. Da CONTRATADA:

- a) Observar o disposto no Código de Ética e de conduta da ADAPS, com a finalidade de



assumir o compromisso com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas;

b) Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Interação Telefonia – Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;

c) Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência;

d) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

e) Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências do Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;

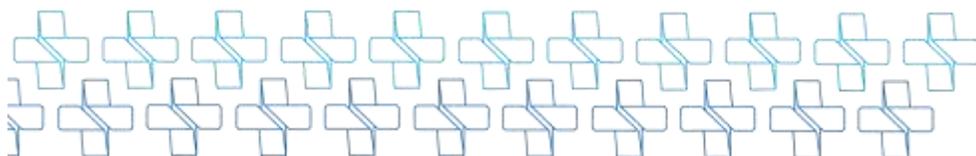
f) Cumprir, rigorosamente, as condições do Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;

g) Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

h) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da ADAPS;

i) Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou



- Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
  - 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
  - 6) Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos encargos tributários, trabalhistas e fiscais.
- j) A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, ao Distrito Federal: até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato; comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
- k) Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- l) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS;
- m) Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contado a partir da data de início da operação;
- n) Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central;
- o) Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas;
- p) Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- q) Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- r) Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando



sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

- s) Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE;
- t) Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- u) Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;
- v) A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços;
- w) Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas no Termo de Referência.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO-** Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

- a) A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a SUBCONTRATADA responder solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados;
- b) Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta;
- c) Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA



deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento;

d) Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos no Termo de Referência;

e) Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE; e

f) Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

Os atos e procedimentos voltados ao acompanhamento e fiscalização da execução do contrato de prestação dos serviços, serão realizados pela unidade específica da Adaps.

**Parágrafo Primeiro** – O fiscal deste contrato será responsável por:

- I. Conhecer todos os termos do Termo de Referência, em especial o objeto do contrato;
- II. Registrar as ocorrências, em registro próprio, relacionadas com a execução do Contrato, bem como determinar medidas necessárias ao fiel cumprimento do objeto do Contrato como a regularização das faltas, defeitos ou incorreções observadas;
- III. Informar formalmente à CONTRATADA, sempre que houver irregularidades para que haja sua correção;
- IV. Manter-se atualizado sobre todas as alterações dos contratos sob sua gerência, inclusive dos termos aditivos;
- V. Realizar todas as tarefas relacionadas ao controle de prazos, acompanhamento de pagamento, verificação do cumprimento das obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias e fundiárias (se for o caso), gestão de documentos, documentação relativa



ao reajuste de preços, formalização de apostilamentos e termos aditivos, e acompanhamento de garantias e glosas (se for o caso); e

VI. Realizar a aferição financeira, que deverá confrontar os preços e as quantidades constantes da Nota Fiscal com aqueles fixados no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas estabelecidas, que devem ocorrer sempre antes de atestar o documento Fiscal.

**Parágrafo Segundo** – A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.

**Parágrafo Terceiro** – A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

**Parágrafo Quarto** – O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

**Parágrafo Quinto** – O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Contrato.

**Parágrafo Sexto** – A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

**Parágrafo Sétima** – Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo



intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

**Parágrafo Oitava** – O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

**Parágrafo Nona** – Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

**Parágrafo Décima** – A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

**Parágrafo Décima Primeira** – Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Contrato.

**Parágrafo Décima Segunda** – o Fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**Parágrafo Décima Terceira** – A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.



## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos necessários de que trata este contrato, correrão à conta do Orçamento da Adaps, conforme programação e destinação pela Unidade de Orçamento.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

**Parágrafo Primeiro** – As condições estipuladas neste contrato, e seus anexos e documentos complementares, poderão ser alterados por intermédio de Termo Aditivo, mediante proposição de qualquer uma das Partes consensuada entre elas.

**Parágrafo Segundo** – A proposta de alteração, devidamente justificada, deverá ser apresentada por escrito, dentro da vigência do instrumento.

**Parágrafo Terceiro** – É vedado o aditamento do presente contrato com o intuito de alterar o seu objeto, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade do agente que o praticou.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste Contrato, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados implicarão na aplicação das seguintes penalidades:

- I) Advertência;
- II) Multa correspondente até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;
- III) Multa correspondente até 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, quando caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;
- IV) Suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a ADAPS pelo prazo de até dois anos.



**Parágrafo Primeiro** – O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará à ADAPS o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato, inclusive a suspensão de participar de seleção de fornecedores com a ADAPS pelo prazo de até dois anos.

**Parágrafo Segundo** – As multas acima previstas serão descontadas dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA, ou recolhidas diretamente à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**Parágrafo Terceiro** – As penalidades acima previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

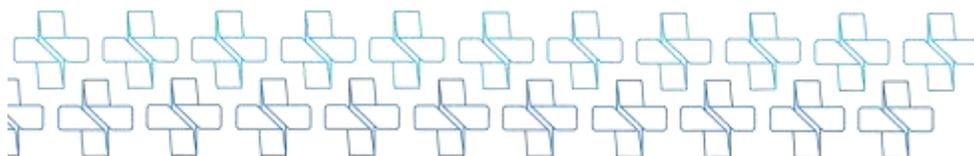
**Parágrafo Quarto** – Para aplicação das penalidades previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação.

**Parágrafo Quinto** – Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da CONTRATADA, a ADAPS poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**Parágrafo Sexto** – 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 ADAPS, observado o princípio da proporcionalidade.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RECISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, unilateralmente pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, em especial por:



- a) O não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas, especificações ou prazos.
- b) Subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial, sem prévia anuência ou autorização escrita da CONTRATANTE.
- c) Declaração de falência e recuperação judicial da CONTRATADA, assim como a instauração de insolvência civil ou dissolução da sociedade.
- d) Quebra do sigilo profissional.
- e) Utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de informações não divulgadas ao público e às quais tenham acesso por força de suas atribuições contratuais, contrariando condições estabelecidas.
- f) interrupção da prestação dos serviços, sem justa causa ou sem autorização da CONTRATANTE.
- g) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

**Parágrafo Primeiro** – Com exceção do inciso VII supra, as demais hipóteses deverão ser precedidas de notificação, na forma definida Na Cláusula DAS PENALIDADES.

**Parágrafo Segundo** – O presente instrumento poderá ainda ser rescindido a qualquer tempo pela ADAPS, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, cabendo o pagamento do valor correspondente ao objeto já demandado e ainda não remunerado, bem como eventual indenização em favor da CONTRATADA caso tenha realizado investimentos consideráveis não amortizados pelo prazo de vigência do CONTRATO, incluídas as prorrogações.

**Parágrafo Terceiro** – A indenização prevista no Parágrafo Segundo desta Cláusula, bem como seu valor, que depende do reconhecimento do desequilíbrio econômico e financeiro do CONTRATO, deve ser efetivamente comprovada mediante prova documental pela CONTRATADA, devidamente acatada pelo Gestor.



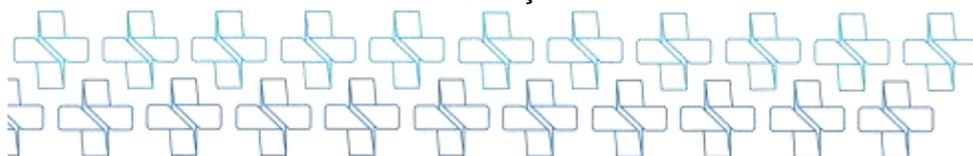
## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO SIGILO**

Durante e após a vigência deste Contrato, a CONTRATADA se compromete, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados (“Prepostos”) que tiverem acesso a informações confidenciais da ADAPS, a garantir o tratamento confidencial das mesmas, independentemente (a) da forma (por escrito, oral etc.) e mídia (digital, impressa etc.) nas quais tais informações foram divulgadas e (b) de quaisquer marcações ou legendas apostas sobre referidas informações, observando-se, ademais, o seguinte:

- I) A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo com relação às informações e dados de interesse da ADAPS e dados pessoais que venha a tomar conhecimento;
- II) Todas as informações e dados trafegados entre a ADAPS e a A CONTRATADA são confidenciais devendo a CONTRATADA assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade e garantir o cumprimento do Termo, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da ADAPS;
- III) A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei nº 13.709/2018;
- IV) Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da ADAPS, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da ADAPS, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

A maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, estão previstas no Acordo de Nível de Serviço – item 7 do Termo de Referência - Anexo I – do Edital.



61. 3041-9591  
www.adapsbrasil.com.br  
SBS Quadra 2, bloco J, Lote 10,  
7º andar, Edifício Carlton Tower,  
Asa Sul, Brasília-DF

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS – TERMOS DE USO

As Partes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, comprometendo-se a cumpri-la e a exigir seu cumprimento por parte de seus contratados.

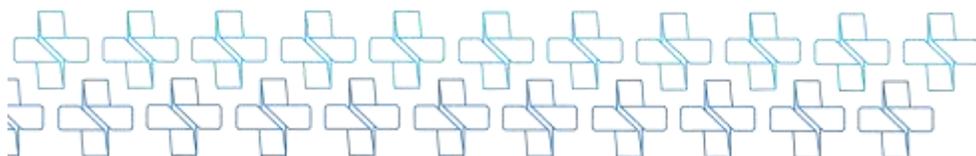
**Parágrafo Primeiro** - Fica a ADAPS autorizada a coletar e tratar os dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, que este termo subscrevem, para o fim exclusivo de viabilizar a execução deste CONTRATO, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

- I. fica autorizada a coleta e o tratamento dos seguintes dados pessoais dos representantes da CONTRATADA: nome completo e cópias e números de identidade e CPF;
- II. a coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar a execução das obrigações contratuais, inclusive para que a ADAPS identifique e entre em contato com os representantes da CONTRATADA por meio de mailing, mensagem eletrônica ou contato telefônico;
- III. a ADAPS não divulgará os dados pessoais coletados.

**Parágrafo Segundo** - A ADAPS poderá manter e tratar os dados pessoais durante todo o período em forem necessários ao atingimento das finalidades acima destacadas.

**Parágrafo Terceiro** - A ADAPS se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

**Parágrafo Quarto** - Os representantes da CONTRATADA, na qualidade de titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.



**Parágrafo Quinto** - Os representantes da CONTRATADA poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir a continuidade da relação contratual.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA se compromete a informar previamente à CONTRATANTE acerca da eventual necessidade de tratamento de dados pessoais para cumprimento do objeto contratado, hipótese em que a CONTRATADA ficará responsável por elaborar os documentos necessários ao tratamento adequado dos dados pessoais, bem como aplicar as soluções de segurança necessárias, resguardando a CONTRATANTE o direito de solicitar modificações ou aprimoramentos nos referidos documentos, observado o seguinte:

I. ao informar a necessidade de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE o rol completo dos dados a serem tratados e sua classificação, as formas de tratamento de dados pessoais que serão realizadas e as medidas técnicas de proteção adotadas;

II. a CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais necessários à execução do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO**

Este Contrato não constituirá vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre os empregados ou outros colaboradores da CONTRATADA, sendo essa a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual, se for o caso.



## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS FORTUITOS E FORÇA MAIOR

Tal como prescrito na lei, a ADAPS e a CONTRATADA não serão responsabilizadas por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo entre as partes.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA ACONFORMIDADE COM AS LEIS ANTICORRUPÇÃO

As partes deste contrato deverão adotar todas as medidas necessárias, observados os princípios de civilidade e legalidade, e de acordo com as boas práticas empresariais para cumprir e assegurar que (i) seus conselheiros, diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome, inclusive prepostos e subcontratados, quando houver (todos doravante referidos como “Partes Relacionadas” e, cada uma delas, como “uma Parte Relacionada”) obedecerão a todas as leis aplicáveis, incluindo àquelas relativas ao combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro, bem como àquelas relativas a sanções econômicas, vigentes nas jurisdições em que os Partes deste Contrato estão constituídas e na jurisdição em que o Contrato será cumprido (se diferentes), para impedir qualquer atividade fraudulenta por si ou por uma Parte Relacionada com relação ao cumprimento deste Contrato.

**Parágrafo Único:** A CONTRATADA e a CONTRATANTE, deverão, mutuamente, notificar sobre eventual suspeita de qualquer fraude que tenha ocorrido, esteja ocorrendo, ou provavelmente ocorrerá, para que sejam tomadas as medidas necessárias para apurá-las.

I. As partes não poderão, em hipótese alguma, dar ou oferecer nenhum tipo de presente, viagens, vantagens a qualquer empregado, servidor, preposto, especialmente àqueles responsáveis pela fiscalização do presente Contrato. Serão admitidos apenas, em épocas específicas, a entrega de brindes, tais como canetas, agendas, folhinhas, cadernos.



II. As partes e seus empregados/prepostos, quando agirem em nome ou defendendo interesses deste Contrato perante órgãos, autoridades ou agentes públicos, não poderão dar, receber ou oferecer quaisquer presentes, vantagens ou favores a agentes públicos, sobretudo no intuito de obter qualquer tipo de favorecimento.

III. As Partes, quando agirem em nome ou defendendo seus interesses, não poderão fornecer informações sigilosas a terceiros ou a agentes públicos, mesmo que isso venha a facilitar, de alguma forma, o cumprimento deste Contrato.

IV. As partes, ao tomar conhecimento de que algum de seus prepostos ou empregados descumpriram as premissas e obrigações acima pactuadas, denunciarão o fato, de forma que, juntas, elaborem e executem um plano de ação para (I) afastar o empregado ou preposto imediatamente; (II) evitar que tais atos se repitam e (III) garantir que o Contrato tenha condições de continuar vigente.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão dirimidos à luz do Regulamento de Licitações e de Contratos da ADAPS e, supletivamente, da teoria geral dos contratos e do Código Civil.



### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA– DO FORO

As partes elegem o foro do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo:

Brasília-DF, xx de xxxxxx de 2022.

Pela **ADAPS**

Pela **CONTRATADA:**

**ALEXANDRE POZZA URNAU SILVA**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente

Cargo

Testemunhas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nome:

Nome:

CPF:

CPF:



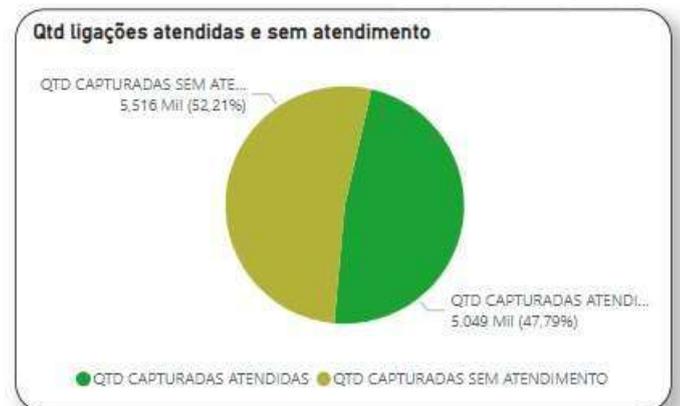
**ANEXO VIII – RELATÓRIO DE LIGAÇÕES**

**AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE – ADAPS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2022**

**Relatório rápido mês de Abril 2022**

**Resumo ligações recebidas**



**Total Ligações Recebidas**

**11,226 Mil**

## Qtd ligações recebidas por dia

Qtd Atendimento ● CAPTURADAS ● CENTRAL OCUPADA ● FALHA CONEXÃO ● NÃO CAPTURADAS



Período Apuração de dados: 01/03/2022 à 16/06/2022

## Resumo ligações recebidas por dia

Tipo Atendimento	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
CAPTURADAS	201	6	326	332	559	1115	537	42	11	368	310	300	249	40	16	7	1122	991	1239	53	366	39	22	568	459	227	311	291	4	10131
CENTRAL OCUPADA			2	3	2																			2						10
FALHA CONEXÃO						1	1			1		2	1				6	1	7						10	3	1	5	1	40
NÃO CAPTURADAS	19		51	32	37	77	38			45	16	24	23	20			178	94	97	20	56			43	64	27	45	39	1045	
TOTAL	220	6	379	367	598	1193	576	42	11	414	326	326	273	60	16	7	1306	1086	1343	73	422	39	22	643	526	255	361	332	4	11226

## Ligações recebidas e atendidas

### Qtd ligações Capturadas e Atendidas por Grupo e Ramal

Grupo			ADMINISTRATIVA		OUVIDORIA		PRESIDÊNCIA		TÉCNICA		TOTAL		
	Ramal	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração
1521		0,017 Mil	3,527 Mil									0,017 Mil	3,527 Mil
1710				0,006 Mil	0,884 Mil							0,006 Mil	0,884 Mil
1712				1,392 Mil	249,317 Mil							1,392 Mil	249,317 Mil
1713				0,553 Mil	73,943 Mil							0,553 Mil	73,943 Mil
1714				0,288 Mil	53,094 Mil							0,288 Mil	53,094 Mil
1715				0,013 Mil	1,843 Mil							0,013 Mil	1,843 Mil
1716				0,072 Mil	9,847 Mil							0,072 Mil	9,847 Mil
1717										0,343 Mil	89,420 Mil	0,343 Mil	89,420 Mil
1718										0,333 Mil	95,974 Mil	0,333 Mil	95,974 Mil
1719										0,304 Mil	93,847 Mil	0,304 Mil	93,847 Mil
1720								0,001 Mil	0,103 Mil			0,001 Mil	0,103 Mil
1721		0,003 Mil	0,461 Mil									0,003 Mil	0,461 Mil
1722										0,477 Mil	111,649 Mil	0,477 Mil	111,649 Mil
1723								0,294 Mil	83,220 Mil			0,294 Mil	83,220 Mil
1724								0,002 Mil	0,991 Mil			0,002 Mil	0,991 Mil
1726								0,128 Mil	35,700 Mil			0,128 Mil	35,700 Mil
1727								0,014 Mil	2,421 Mil			0,014 Mil	2,421 Mil
1728										0,272 Mil	78,581 Mil	0,272 Mil	78,581 Mil
1729						0,246 Mil	54,483 Mil					0,246 Mil	54,483 Mil
1911		0,161 Mil	46,921 Mil									0,161 Mil	46,921 Mil
1926		0,004 Mil	0,266 Mil									0,004 Mil	0,266 Mil
3260		0,114 Mil	17,329 Mil									0,114 Mil	17,329 Mil
3363		0,033 Mil	2,317 Mil									0,033 Mil	2,317 Mil
TOTAL		0,332 Mil	70,841 Mil	2,324 Mil	388,928 Mil	0,246 Mil	54,483 Mil	0,439 Mil	122,435 Mil	1,729 Mil	469,471 Mil	5,070 Mil	1106,158 Mil

### Média de duração dos atendimentos por grupo

Grupo	Média de Duração
TÉCNICA	271,53
PRESIDÊNCIA	278,90
OUVIDORIA	221,48
ADMINISTRATIVA	167,35
<b>Total</b>	<b>218,18</b>

\*Média de duração das ligações capturadas e atendidas em segundos

### Resumo ligações Capturadas e Atendidas por Grupo

Grupo	Qtd Ligações
	332
ADMINISTRATIVA	2324
OUVIDORIA	246
PRESIDÊNCIA	439
TÉCNICA	1729
<b>Total</b>	<b>5070</b>

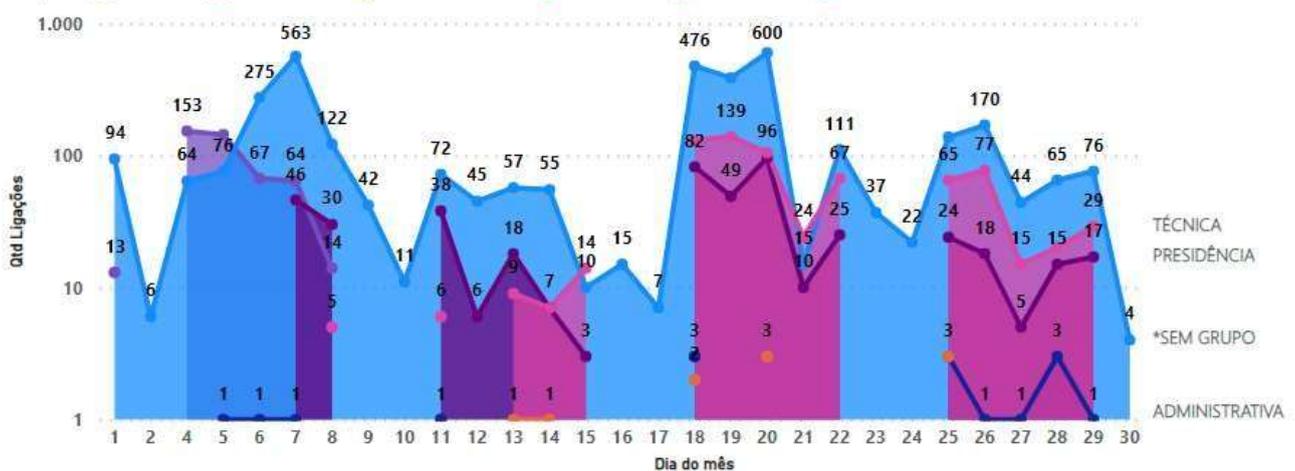
### Qtd ligações Capturadas e Atendidas por Grupo



## Ligações recebidas e sem atendimento

### Qtd ligações capturadas ramais ocupadas por Dia e Grupo

Grupos: (Em branco) \*SEM GRUPO ADMINISTRATIVA OUVIDORIA PRESIDÊNCIA TÉCNICA



## QTD ligações capturadas sem atendimento por grupo

Day	*SEM GRUPO	ADMINISTRATIVA	OUVIDORIA	PRESIDÊNCIA	TÉCNICA	Total
1	13	94				107
2		6				6
4	153	64				217
5	144	76	1			221
6	67	275	1			343
7	64	563	1		46	674
8	14	122			30	171
9		42				42
10		11				11
11		72	1		38	117
12		45			6	51
13		57		1	18	85
14		55		1	7	70
15		10			3	27
16		15				15
17		7				7
18		476	3	2	82	694
19		387			49	575
20		600		3	96	804
21		15			10	49
22		111			25	203
23		37				37
24		22				22
25		138	3	3	24	233
26		170	1		18	266
27		44	1		5	65
28		65	3		15	103
29		76	1		17	123
30		4				4
<b>Total</b>	<b>455</b>	<b>3659</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>489</b>	<b>5342</b>

### Qtd ligações capturadas Ramais Ocupados após escolha de grupo

Grupo	Qtd ligações
ADMINISTRATIVA	1
PRESIDÊNCIA	93
TÉCNICA	693
<b>Total</b>	<b>787</b>

### Qtd ligações capturadas sem atendimento - Desistência após seleção grupo

Grupo	Qtd ligações
	7
ADMINISTRATIVA	6
OUVIDORIA	6
PRESIDÊNCIA	395
TÉCNICA	20
<b>Total</b>	<b>434</b>

Qtd ligações capturadas sem atendimento - Desistiu antes da escolha do grupo

**3101**

Qtd ligações capturadas sem atendimento - Opção INEXISTENTE

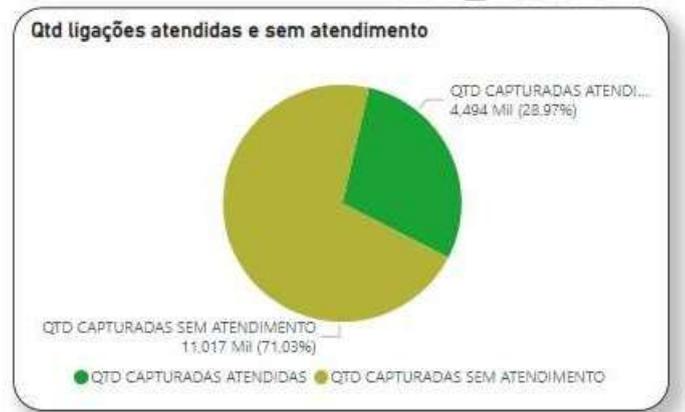
**558**

Qtd ligações capturadas fora do horário comercial

**21**

# Relatório rápido mês de Maio 2022

## Resumo ligações recebidas

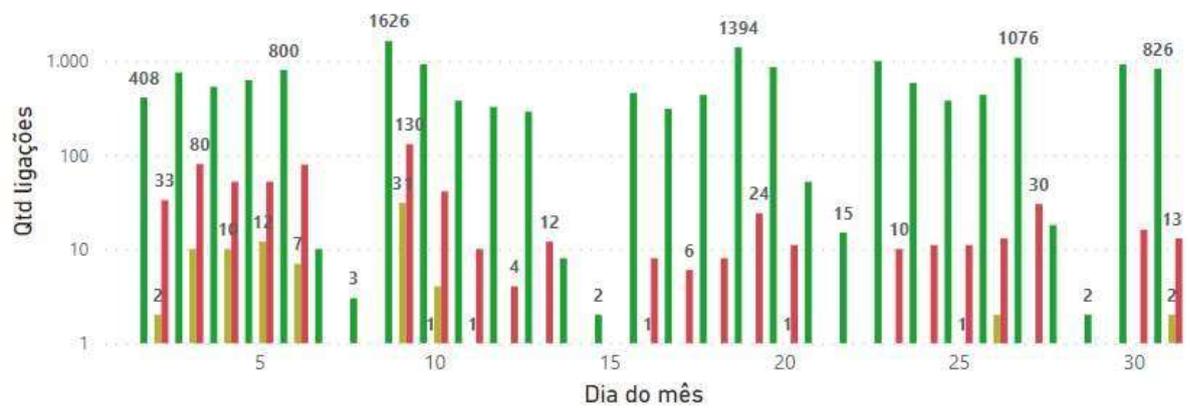


**Total Ligações Recebidas**

# 16,177 Mil

### Qtd ligações recebidas por dia

Qtd Atendimento: ● CAPTURADAS ● CENTRAL OCUPADA ● FALHA CONEXÃO ● NÃO CAPTURADAS



### Resumo ligações recebidas por dia

Tipo Atendimento	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
CAPTURADAS	408	753	530	623	800	10	3	1626	922	377	324	290	8	2	456	310	435	1394	861	52	15	999	585	377	436	1076	18	2	916	826	15434
CENTRAL OCUPADA									1																						1
FALHA CONEXÃO	2	10	10	12	7			31	4	1					1		1	1	1				1	1	1	2			2	88	
NÃO CAPTURADAS	33	80	52	52	79			130	41	10	4	12				8	6	8	24	11		10	11	11	13	30		16	13	654	
TOTAL	443	843	592	687	886	10	3	1787	968	388	328	302	8	2	465	316	444	1419	873	52	15	1010	597	389	451	1106	18	2	932	841	16177

# Ligações recebidas e atendidas

**Qtd ligações Capturadas e Atendidas por Grupo e Ramal**

Grupo Ramal	ADMINISTRATIVA		OUVIDORIA		PRESIDÊNCIA		TÉCNICA		TOTAL	
	Qtd ligações	Duração								
1712	1,253 Mil	165,404 Mil							1,253 Mil	165,404 Mil
1713	0,458 Mil	62,606 Mil							0,458 Mil	62,606 Mil
1714	0,280 Mil	58,209 Mil							0,280 Mil	58,209 Mil
1716	0,003 Mil	0,291 Mil							0,003 Mil	0,291 Mil
1717							0,111 Mil	29,072 Mil	0,111 Mil	29,072 Mil
1718							0,303 Mil	92,027 Mil	0,303 Mil	92,027 Mil
1719							0,255 Mil	73,898 Mil	0,255 Mil	73,898 Mil
1722							0,600 Mil	149,251 Mil	0,600 Mil	149,251 Mil
1723					0,624 Mil	162,270 Mil			0,624 Mil	162,270 Mil
1724					0,012 Mil	2,078 Mil			0,012 Mil	2,078 Mil
1726					0,075 Mil	21,854 Mil			0,075 Mil	21,854 Mil
1727					0,050 Mil	7,720 Mil			0,050 Mil	7,720 Mil
1728							0,105 Mil	15,325 Mil	0,105 Mil	15,325 Mil
1729			0,294 Mil	100,460 Mil					0,294 Mil	100,460 Mil
<b>TOTAL</b>	<b>1,994 Mil</b>	<b>286,510 Mil</b>	<b>0,294 Mil</b>	<b>100,460 Mil</b>	<b>0,761 Mil</b>	<b>193,922 Mil</b>	<b>1,374 Mil</b>	<b>359,573 Mil</b>	<b>4,423 Mil</b>	<b>940,465 Mil</b>

**Média de duração dos atendimentos por grupo**

Grupo	Média de Duração
TÉCNICA	261,70
PRESIDÊNCIA	254,83
OUVIDORIA	341,70
ADMINISTRATIVA	143,69
<b>Total</b>	<b>212,63</b>

\*Média de duração das ligações capturadas e atendidas em segundos

**Resumo ligações Capturadas e Atendidas por Grupo**

Grupo	Qtd Ligações
ADMINISTRATIVA	1994
OUVIDORIA	294
PRESIDÊNCIA	761
TÉCNICA	1374
<b>Total</b>	<b>4423</b>

**Qtd ligações Capturadas e Atendidas por Grupo**



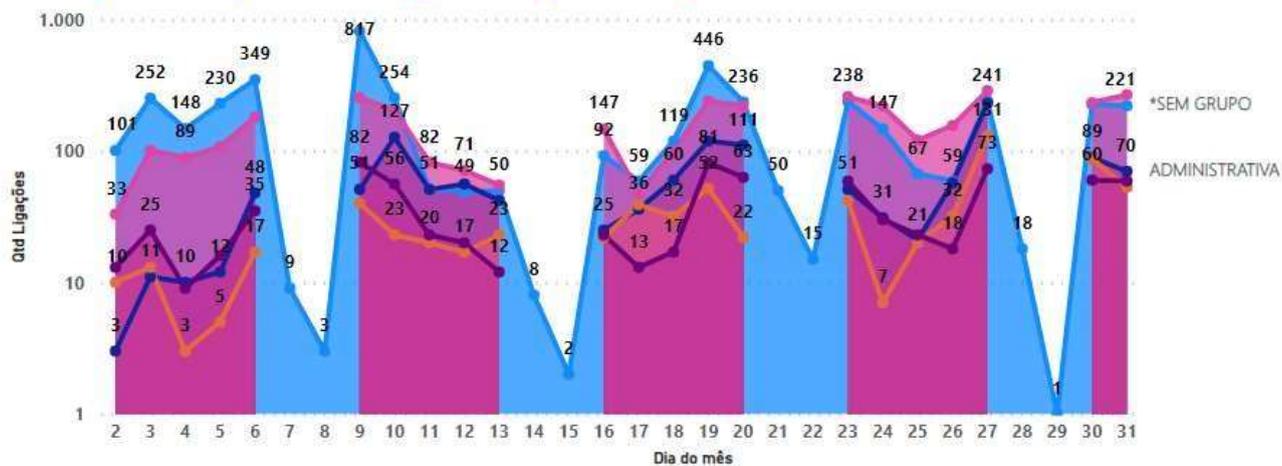
# Ligações recebidas e sem atendimento

## QTD ligações capturadas sem atendimento por grupo

Day	*SEM GRUPO	ADMINISTRATIVA	OUVIDORIA	PRESIDÊNCIA	TÉCNICA	Total
2	101	3	10	13	33	160
3	252	11	13	25	101	402
4	148	10	3	9	89	259
5	230	12	5	16	108	371
6	349	48	17	35	181	630
7	9					9
8	3					3
9	817	51	40	82	255	1245
10	254	127	23	56	204	664
11	51	51	20	23	82	227
12	49	56	17	20	71	213
13	50	42	23	12	55	182
14	8					8
15	2					2
16	92	25	22	23	147	309
17	59	36	39	13	48	195
18	119	60	32	17	100	328
19	446	119	52	81	240	938
20	236	111	22	63	220	652
21	50					50
22	15					15
23	238	51	42	59	259	649
24	147	31	7	30	219	434
25	67	21	20	23	121	252
26	59	57	32	18	156	322
27	241	231	131	73	288	964
28	18					18
29	1					1
30	227	89	87	60	233	696
31	221	70	53	59	268	671
<b>Total</b>	<b>4559</b>	<b>1312</b>	<b>710</b>	<b>810</b>	<b>3478</b>	<b>10869</b>

## Qtd ligações capturadas ramais ocupadas por Dia e Grupo

Grupos: ● \*SEM GRUPO ● ADMINISTRATIVA ● OUVIDORIA ● PRESIDÊNCIA ● TÉCNICA



**Qtd ligações capturadas sem atendimento -  
Ramais Ocupados após escolha de grupo**

Grupo	Qtd ligações
ADMINISTRATIVA	1245
OUVIDORIA	705
PRESIDÊNCIA	769
TÉCNICA	3452
<b>Total</b>	<b>6171</b>

**Qtd ligações capturadas sem atendimento  
- Desistência após seleção grupo**

Grupo	Qtd ligações
ADMINISTRATIVA	49
OUVIDORIA	3
PRESIDÊNCIA	37
TÉCNICA	20
<b>Total</b>	<b>109</b>

**Qtd ligações capturadas sem  
atendimento - Desistiu antes da escolha  
do grupo**

**3951**

**Qtd ligações capturadas sem  
atendimento - Opção INEXISTENTE**

**608**

**Qtd ligações capturadas fora  
do horário comercial**

**17**

# Relatório rápido mês de Junho até dia 16/06/2022

## Resumo ligações recebidas



**Total Ligações Recebidas**

# 10,896 Mil

### Qtd ligações recebidas por dia

Qtd Atendimento ● CAPTURADAS ● FALHA CONEXÃO ● NÃO CAPTURADAS



Período Apuração de dados: 01/03/2022 à 16/06/2022

### Resumo ligações recebidas por dia

Tipo Atendimento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
CAPTURADAS	1512	1016	844	6	3	1422	1247	760	954	625	12	4	818	622	290	4	10139
FALHA CONEXÃO	1	1	1					1									4
NÃO CAPTURADAS	102	73	81			66	97	56	58	66			80	46	26	2	753
<b>TOTAL</b>	<b>1615</b>	<b>1090</b>	<b>926</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1488</b>	<b>1344</b>	<b>817</b>	<b>1012</b>	<b>691</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>898</b>	<b>668</b>	<b>316</b>	<b>6</b>	<b>10896</b>

# Ligações recebidas e atendidas

## Qtd ligações Capturadas e Atendidas por Grupo e Ramal

Grupo	ADMINISTRATIVA		OUVIDORIA		PRESIDÊNCIA		TÉCNICA		TOTAL		
	Ramal	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração	Qtd ligações	Duração
1710		0,018 Mil	4,115 Mil							0,018 Mil	4,115 Mil
1712		0,924 Mil	101,946 Mil							0,924 Mil	101,946 Mil
1713		0,174 Mil	36,425 Mil							0,174 Mil	36,425 Mil
1714		0,109 Mil	22,110 Mil							0,109 Mil	22,110 Mil
1716		0,002 Mil	0,114 Mil							0,002 Mil	0,114 Mil
1717								0,014 Mil	3,675 Mil	0,014 Mil	3,675 Mil
1718								0,010 Mil	4,327 Mil	0,010 Mil	4,327 Mil
1719								0,133 Mil	42,521 Mil	0,133 Mil	42,521 Mil
1722								0,039 Mil	10,116 Mil	0,039 Mil	10,116 Mil
1723					0,178 Mil	58,795 Mil				0,178 Mil	58,795 Mil
1724					0,001 Mil	0,349 Mil				0,001 Mil	0,349 Mil
1726					0,006 Mil	1,471 Mil				0,006 Mil	1,471 Mil
1727					0,008 Mil	2,162 Mil				0,008 Mil	2,162 Mil
1728								0,052 Mil	2,259 Mil	0,052 Mil	2,259 Mil
1729				0,068 Mil	24,413 Mil					0,068 Mil	24,413 Mil
TOTAL		1,227 Mil	164,710 Mil	0,068 Mil	24,413 Mil	0,193 Mil	62,777 Mil	0,248 Mil	62,898 Mil	1,736 Mil	314,798 Mil

### Média de duração dos atendimentos por grupo

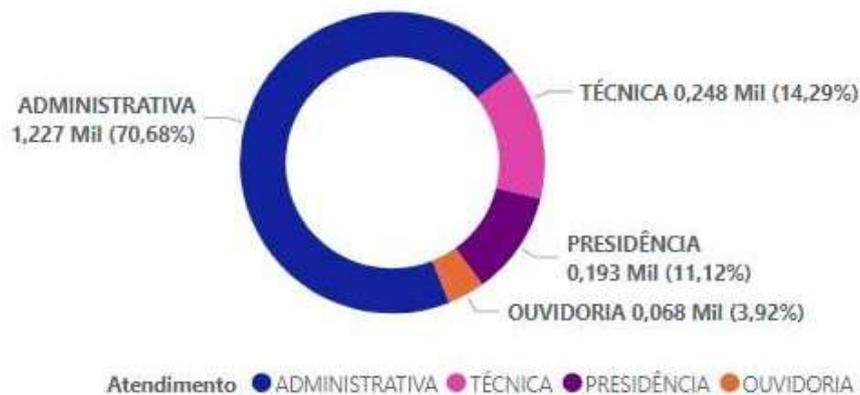
Grupo	Média de Duração
TÉCNICA	253,62
PRESIDÊNCIA	325,27
OUVIDORIA	359,01
ADMINISTRATIVA	134,24
<b>Total</b>	<b>181,34</b>

\*Média de duração das ligações capturadas e atendidas em segundos.

### Resumo ligações Capturadas e Atenc

Grupo	Qtd Ligações
ADMINISTRATIVA	1227
OUVIDORIA	68
PRESIDÊNCIA	193
TÉCNICA	248
<b>Total</b>	<b>1736</b>

### Qtd ligações Capturadas e Atendidas por Grupo



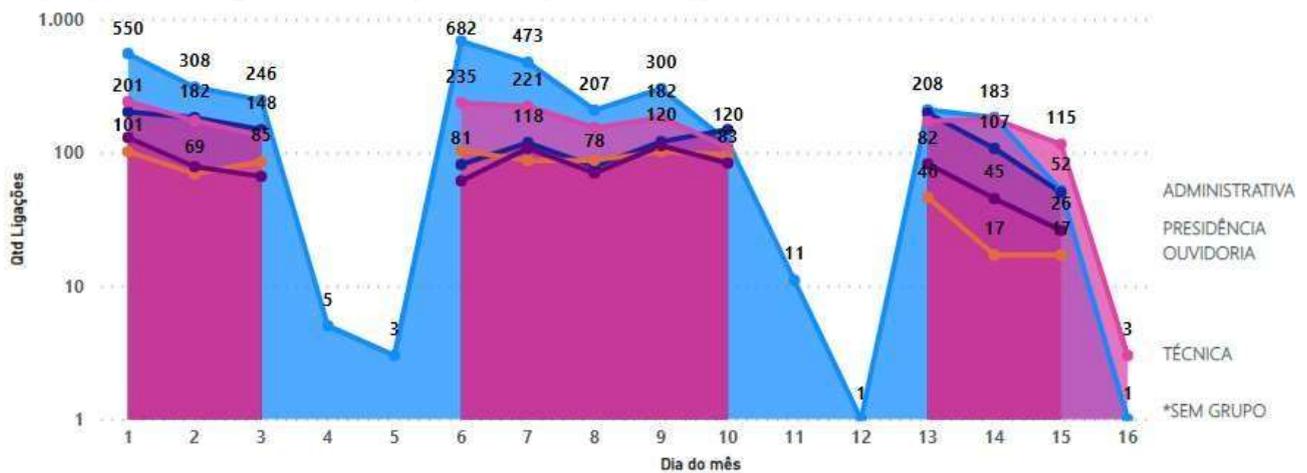
# Ligações recebidas e sem atendimento

**QTD ligações capturadas sem atendimento por grupo**

Day	*SEM GRUPO	ADMINISTRATIVA	OUVIDORIA	PRESIDÊNCIA	TÉCNICA	Total
1	550	202	101	129	240	1222
2	308	182	69	78	173	810
3	246	148	85	66	133	678
4	5					5
5	3					3
6	682	81	103	61	235	1162
7	473	118	87	107	221	1006
8	207	78	87	70	153	595
9	300	120	101	112	182	815
10	120	148	96	83	109	556
11	11					11
12	1					1
13	208	197	46	82	171	704
14	183	107	17	45	177	529
15	49	50	14	26	115	254
16	1				3	4
<b>Total</b>	<b>3347</b>	<b>1431</b>	<b>806</b>	<b>859</b>	<b>1912</b>	<b>8355</b>

**Qtd ligações capturadas ramais ocupadas por Dia e Grupo**

Grupos: ● \*SEM GRUPO ● ADMINISTRATIVA ● OUVIDORIA ● PRESIDÊNCIA ● TÉCNICA



**Qtd ligações capturadas sem atendimento - Ramais Ocupados após escolha de grupo**

Grupo	Qtd ligações
ADMINISTRATIVA	1425
OUVIDORIA	804
PRESIDÊNCIA	854
TÉCNICA	1912
<b>Total</b>	<b>4995</b>

**Qtd ligações capturadas sem atendimento - Desistência após seleção grupo**

Grupo	Qtd ligações
ADMINISTRATIVA	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Qtd ligações capturadas sem atendimento - Desistiu antes da escolha do grupo

**2914**

Qtd ligações capturadas sem atendimento - Opção INEXISTENTE

**433**

Qtd ligações capturadas fora do horário comercial

**17**

Período Apuração de dados: 01/03/2022 à 16/06/2022