



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019- PROCESSO Nº 61.535/2018-41

EDITAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços teleatendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme descrição constante Termo de Referência – Anexo I, e no Anexo VII – Memorial Descritivo, deste Edital.

IMPORTANTE:

- **Recebimento das propostas até:**

data limite: 09/08/2019

hora: 09h30

- **Abertura das propostas:**

09/08/2019 às 09h30

- **Início da Disputa de Preços:**

09/08/2019 às 10h00

- **Formalização de Consultas:**

E-mail: comlic4@santos.sp.gov.br

Fones: (13) 3201-5011 / 3201-5741

- **Referência de Tempo:** Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ÍNDICE

1. EDITAL:

SEÇÃO I

ITEM ASSUNTO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
2. OBJETO
3. ITEM ORÇAMENTÁRIO
4. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS
5. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO
6. REFERÊNCIA DE TEMPO

SEÇÃO II

ITEM ASSUNTO

7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO
8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME
9. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO
10. DOS RECURSOS
11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
12. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO/PEDIDO DE COMPRA
13. CONDIÇÕES CONTRATUAIS
14. DISPOSIÇÕES FINAIS

2. ANEXOS AO EDITAL:

- 2.1. Anexo I – Termo de Referência;
- 2.2. Anexo II – Relação dos documentos de habilitação;
- 2.3. Anexo III _ Proposta Comercial;
- 2.4. Anexo IV – Modelo de Declaração Padrão Prefeitura Municipal de Santos;
- 2.5. Anexo V – Modelo de Declaração para fins do disposto no Artigo 27, Inciso V, da Lei Federal nº 8666/93;
- 2.5. Anexo VI – Minuta de Contrato;
- 2.6. Anexo VII – Memorial Descritivo;
- 2.7. Anexo VIII – Modelo de Plano de Trabalho;
- 2.8. Anexo IX – Planilha de Serviços e Preços;
- 2.9. Anexo X – Modelo de Declaração nos termos e para os fins do disposto no § 1º do art. 98 da Lei Orgânica do Município de Santos.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019

SEÇÃO I

O MUNICÍPIO DE SANTOS, por intermédio da Secretaria Municipal de Gestão, e por meio da utilização de recursos da tecnologia da informação - INTERNET, torna público que, de acordo com a Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Decreto Municipal n.º 5.636, de 21 de julho de 2010 e os termos deste Edital, realizará processo licitatório na forma abaixo.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, através da utilização de recursos de tecnologia da informação, compostos por um conjunto de programas de computador que permitem confrontação sucessiva através do envio de lances dos licitantes com plena visibilidade para o pregoeiro e total transparência dos resultados para a sociedade. O sistema encontra-se inserido diretamente na INTERNET, utilizando-se de chave de criptografia de 128 bits.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por servidor da Prefeitura Municipal de Santos, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica www.santos.sp.gov.br.

2. OBJETO

2.1. A descrição detalhada do objeto da presente licitação consta do Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

3. ITEM ORÇAMENTÁRIO

3.1. A descrição do item orçamentário consta do Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

4. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

4.1. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

4.2. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

4.3. Os pedidos de esclarecimentos referente ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, através do e-mail comlic4@santos.sp.gov.br.

4.4. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do pregão.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

4.5. Não serão conhecidas impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

5. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

5.1. O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a inserção da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa, conforme disposto na folha de rosto.

6. REFERÊNCIA DE TEMPO

6.1. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília – DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

SEÇÃO II

7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

7.1. Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.

7.2. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

7.2.1. Sejam declarados inidôneos para licitar por qualquer órgão ou entidade da Administração Direta ou Indireta no âmbito Federal, Estadual e Municipal, sob pena de incidir no previsto no parágrafo único do art. 97 da Lei n.º 8.666/93;

7.2.2. Estejam constituídos sob a forma de consórcio;

7.2.3. Tenha(m) como sócio(s) servidor(es) ou dirigente(s) de qualquer esfera governamental da Administração Municipal;

7.2.4. Estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pela Prefeitura Municipal de Santos;

7.2.5. Estejam sob falência e concordata.

8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

8.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) Coordenar o processo licitatório;
- b) Receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração;
- c) Conduzir a sessão pública na internet;



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

- d) Verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
- e) Dirigir a etapa de lances;
- f) Verificar e julgar as condições de habilitação;
- g) Receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- h) Indicar o vencedor do certame;
- i) Adjudicar o objeto, quando não houver recurso;
- j) Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
- k) Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior para adjudicar o objeto, na hipótese de ter sido interposto recurso, e propor a homologação.

- CREDENCIAMENTO -

8.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão fazer o seu pré-cadastramento junto ao Banco do Brasil, podendo fazê-lo no sistema “Licitações”, ou diretamente numa agência do banco. Para fazer o pré-cadastramento utilizando o sistema “Licitações”, deverá acessar o seguinte endereço: www.santos.sp.gov.br clicando na opção “Solicitação de Credenciamento nas Licitações” e preenchendo os formulários constantes do mesmo, imprimindo o Termo de Adesão ao Regulamento e o Termo de Nomeação do Representante, que deverão ser assinados e entregues em qualquer agência do Banco do Brasil.

8.3. Os licitantes interessados deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no licitacoes-e.

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

8.5. 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, devidamente justificado.

8.6. 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 Município de Santos a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

8.7. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica e habilitatória para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

– PARTICIPAÇÃO –

8.8. O fornecedor deverá fazer o seu pré-cadastramento junto ao Banco do Brasil, podendo fazê-lo no sistema “Licitações”, ou diretamente numa agência do banco. Para fazer o pré-cadastramento utilizando o sistema “Licitações”, deverá acessar o seguinte endereço: www.licitacoes-e.com.br clicando na opção “Solicitação de credenciamento nas Licitações” e preenchendo os formulários constantes do mesmo, imprimindo o Termo de Adesão ao Regulamento e o Termo de Nomeação do Representante, que deverão ser assinados e entregues em qualquer agência do Banco do Brasil.

8.8.1. Os licitantes interessados deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no licitacoes-e.

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

8.8.3. 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, devidamente justificado.

8.9. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.10. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

8.11. A validade da proposta será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

8.12. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

- ABERTURA -

8.13. Os fornecedores deverão inserir suas propostas iniciais dentro do sistema, observados as datas e horários limites previstos no Capítulo 5.

8.13.1. Ao enviar sua proposta, o licitante deverá manifestar em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

8.13.2. O licitante deverá informar, obrigatoriamente, no campo “Informações Adicionais” do Formulário Eletrônico da Proposta (tal formulário é disponibilizado para os fornecedores quando efetuam o “acesso identificado” no site www.santos.sp.gov.br), a DESCRIÇÃO dos serviços de acordo com o Anexo I do edital e demais características dos serviços, sob pena de desclassificação.

8.13.3. Quando o espaço disponível no campo “Informações Adicionais” não for suficiente para a explicitação dos serviços, o licitante deverá ratificar e/ou complementar as informações, anexando arquivo em formato texto na opção “Anexos da Proposta”.

8.13.4. A proposta apresentada e os lances formulados deverão incluir todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, tais como: tributos, fretes, seguros e demais despesas inerentes, devendo o preço ofertado corresponder, rigorosamente, às especificações do objeto licitado.

8.14. A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas.

8.15. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

8.16. Após a fase de “Classificação das Propostas”, o Pregoeiro dará seqüência ao processo de Pregão, passando para a fase da “Sessão Pública”, da qual só poderão participar os licitantes que tiveram suas propostas classificadas (os licitantes deverão consultar a classificação / desclassificação de suas propostas no endereço: www.santos.sp.gov.br).

8.17. Na etapa competitiva, que será aberta com o menor preço ofertado na etapa de propostas, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

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

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

8.20. Do transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

8.21. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento eminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

8.22. Havendo propostas ou lances de uma ou mais Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP) ou Cooperativas de Consumo (COOP), com valor até 5% (cinco por cento) superior ao da licitante de melhor oferta, não sendo esta ME ou EPP ou COOP, a proposta de menor preço dentre as MEs, EPPs e COOPs, será considerada empatada com aquela, podendo a sua proponente apresentar proposta de preço inferior, e, não havendo desempate, serão chamadas as demais MEs ou EPPs ou COOPs, na ordem de suas classificações, para o exercício do mesmo direito.

8.23. Decorridos 05 (cinco) minutos da convocação inicial para que as ME ou EPP ou COOP exerçam o direito de desempate, sem o exercício de tal direito pelas interessadas, ocorrerá a sua preclusão e a análise da proposta originalmente mais bem classificada.

8.24. O tempo randômico é gerado pelo sistema, não sendo possível ao Pregoeiro sua administração.

8.25. Qualquer lance enviado em desacordo com o objeto licitado (preços e diferenças inexequíveis ou excessivas) será cancelado pelo pregoeiro, mediante aviso lançado no sistema aos participantes, com a apresentação de justificativa, na sequência.

8.26. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

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

8.28. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

8.28.1. No caso de não haver lances na “Sessão Pública”, serão considerados os valores obtidos na etapa de “Abertura das Propostas”.

8.29. A proposta comercial, bem como a planilha de serviços e preços e o cronograma físico-financeiro, quando exigidos, observado o modelo constante no Anexo deste edital, e os documentos relativos à habilitação (Anexo II) deverão ser apresentadas no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data de solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, sob pena de desclassificação e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no edital.

8.29.1. O licitante vencedor da disputa de lances poderá enviar cópia dos documentos pessoalmente ou via e-mail, devendo apresentá-los em original ou por cópia autenticada, no prazo fixado neste item.

8.29.2. Os documentos originais ou fotocópias autenticadas preferencialmente por Tabelião deverão ser entregues na Comissão Permanente de Licitações IV – COMLIC-IV, situada na Rua D. Pedro II, nº 25 – 4º Andar – Centro, Santos / SP – CEP: 11.010-080.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

8.30. Nos casos de descumprimento do item anterior, pela ausência de entrega dos documentos ou de cumprimento do prazo fixado, de não aceitação da proposta ou de desatendimento às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, podendo negociar a obtenção de preço melhor.

8.31. O Pregoeiro, observando-se o motivo do desatendimento das exigências habilitatórias, aplicará as penalidades previstas neste Edital.

8.32. Constatando o atendimento às exigências fixadas neste Edital, o objeto será declarado vencedor.

8.33. O acompanhamento dos resultados, recursos e atas pertinentes a este edital poderão ser consultados, preferencialmente no endereço: **www.santos.sp.gov.br**.

8.34. O resultado deste certame, compreendendo a sua homologação, será comunicada aos licitantes mediante publicação no Diário Oficial de Santos.

9. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

9.1. No julgamento das propostas, a classificação se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO TOTAL POR LOTE** observadas as especificações técnicas definidas no Anexo I deste, bem como as condições exigidas no presente Edital.

10. DOS RECURSOS

10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.2. A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso.

10.3. O encaminhamento de memorial e contrarrazões de recurso poderá ser feito através do endereço eletrônico na Internet **comlic4@santos.sp.gov.br**, com posterior remessa do original à Rua D Pedro II, nº 25 – 4º andar, Centro – Santos, CEP: 11010-080, no prazo previsto no item 10.1 deste edital.

10.4. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

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

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Garantida a defesa prévia, a inexecução total ou parcial do contrato, assim como a execução irregular ou o atraso injustificado, sujeitará a Contratada, sem prejuízo da rescisão do contrato, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Prefeitura Municipal de Santos, por período não superior a 2 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação;

d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.2. O CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA multa de:

a) 1/3 (um terço) do valor contratado, por inexecução total;

b) 1/3 (um terço) do valor do(s) serviço(s) não prestado(s), por inexecução parcial, caracterizada quando a Contratada somente prestar parte do(s) serviço(s);

c) 1% (um por cento) do valor do serviço(s) não prestado(s), por dia de atraso na execução do(s) serviço(s);

d) 10% (dez por cento) do valor total do contrato, na hipótese de não cumprimento de qualquer outra cláusula ou condição do contrato.

11.2.1. As multas poderão ser descontadas de eventuais créditos da Contratada.

11.2.2. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não exime a Contratada do pagamento de indenização por perdas e danos que eventualmente venha a dar causa.

11.2.3. Em caso de reincidência, o valor da multa estipulado na letra “c”, item 11.2 supra será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da nota(s) fiscal(is)/fatura apresentada no mês anterior.

11.2.4. Em razão do disposto nos itens 8.9, 8.13.1 e 8.29 deste Edital, a ausência de entrega de documentação ou a apresentação de documentação em desacordo com o edital, poderá ensejar a aplicação de multa de 1/3 (um terço) do valor constante da proposta apresentada pelo licitante.

11.2.5. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

11.2.6. A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

11.2.7. No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

11.2.8. Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos interessados.

11.3. A advertência poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) descumprimento das obrigações contratuais que não acarretem prejuízos para o Município;
- b) execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento dos serviços desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

11.4. A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao Município serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

11.5. A CONTRATADA desde logo autoriza o Município a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

11.6. A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- h) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir, o concorrente idoneidade, para contratar com o Município de Santos.

11.7. A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Secretário Municipal quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do CONTRATANTE, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

11.8. Na hipótese do licitante vencedor deixar de entregar a planilha de preços ou documentação de habilitação, no prazo fixado no item 8.29 deste Edital, terá sua proposta desclassificada.

11.9. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou a ata, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Município de Santos, do



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

qual será descredenciado, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital e do contrato e das demais cominações legais.

12. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO

12.1. Decorrido o prazo para recurso e constatada a regularidade dos atos praticados, o objeto será adjudicado ao licitante vencedor e o procedimento licitatório será homologado pela autoridade competente.

12.2. Em seguida, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato ou a ata, no prazo de até 05 (cinco) dias contados da data do recebimento da convocação.

12.3. A recusa injustificada da assinatura do contrato ou a ata, quando efetivada a convocação dentro do prazo de validade de sua proposta, sujeita o licitante vencedor à multa de 1/3 (um terço) do valor total do contrato e de licitar com a Prefeitura Municipal de Santos, pelo prazo de 12 (doze) meses.

12.3.1. Na sequência, o Pregoeiro poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos editalícios e habilitatórios e feita a negociação, declará-lo vencedor.

13. CONDIÇÕES CONTRATUAIS

13.1. Constam da Minuta anexa a este Edital (Anexo VI).

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

14.2. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o Município de Santos revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação.

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



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

14.4. É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

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

14.6. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

14.7. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.

Santos, 26 de julho de 2019

FLÁVIO INÁCIO DOS SANTOS
COORDENADOR DE LICITAÇÕES – COLIC (EM SUBSTITUIÇÃO)



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços teleatendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme as especificações a seguir conforme as especificações a seguir e Anexo VII - Memorial Descritivo:

LOTE 1			
ITEM	DESCRIÇÃO		
1.1	Contratação de serviço de Call Center para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio do Sistema Informatizado (Integra Saúde ou outro que porventura venha a substituí-lo) e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, composto pelos seguintes serviços: 1) realização e recebimento de chamadas telefônicas e agendamento de consultas médicas e procedimentos diagnósticos; 2) disponibilização de 20 (vinte) pontos de atendimento com 20 (vinte) operadores por turno, trabalhando de segunda a sexta-feira das 8:00 às 20:00 horas (2 turnos), com a consequente disponibilização das linhas telefônicas (DDD 13) correspondentes; 3) disponibilização de linha 0800 incluindo o recebimento de ligações através de telefone móvel além do fixo para redistribuição das chamadas entre agendamentos de consultas e exames médicos e para esclarecimento de dúvidas e/ou orientações; 4) disponibilização de 02 (duas) linhas para Whatsapp Web (DDD 13) para agendamento de consultas e exames e atendimento de usuários simultaneamente; 5) disponibilização de serviço de Chamada em Espera; 6) disponibilização de equipe de confirmação (dentro dos 20 operadores) das consultas e exames para minimização de perdas no preenchimento de vagas (redução do absenteísmo); 7) serviço de atualização de contatos telefônicos do paciente e pesquisa de satisfação do usuário; 8) serviço a ser realizado em instalação própria ou locada para tal fim, localizada no Município de Santos; 9) meta a ser alcançada: no mínimo 1000 (um mil) agendamentos por turno.	Meses	12



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

1.1. O início da execução dos serviços deverá ocorrer no prazo de até 25 (vinte e cinco) dias, a contar da data de recebimento da "Ordem de Execução dos Serviços", que deverá ser providenciada pelo Departamento de Regulação – Saúde (DEREG), em prazo não superior a 2 (dois) dias úteis, contados da publicação do contrato no Diário Oficial do Município.

1.2. A Contratada terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, para entregar o Plano de Trabalho contendo no mínimo os itens do modelo (Anexo VIII).

1.3. A Contratada deverá disponibilizar equipe de teleatendimento com no mínimo 20 (vinte) operadores por turno para contato com o paciente, conforme “script” pré-aprovado pela Prefeitura, atuando segunda à sexta-feira, das 8h00 às 20h00, respeitando-se a legislação trabalhista vigente.

1.4. A contratada deverá efetuar a gravação de 100% (cem por cento) das ligações efetuadas e recebidas, emitindo relatórios específicos dos serviços prestados a ser definido no Plano de Trabalho elaborado pela Contratada (vide Anexo VIII do Edital). As ligações ativas somente serão realizadas para telefones de DDD 13 e 11.

1.4.1. As ligações ativas somente serão realizadas para telefones de DDD 13 e 11.

1.5. A Contratada deverá capacitar os funcionários que atuarão no atendimento ao paciente nos termos das portarias e políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

1.6. A Contratada deverá garantir a manutenção do sistema de Call Center ofertado visando mantê-lo em conformidade com as legislações vigentes durante toda a vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional para o Contratante.

1.7. Os serviços deverão ser realizados nas dependências da Contratada ou em outro imóvel por ela indicado, o qual deverá estar localizado no Município de Santos, em local de fácil acesso, servido por transporte público e que possua instalações que estejam de acordo com ao que determina a legislação vigente.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: Constituem obrigações da Contratada:

2.1. Executar fielmente o ajustado, prestando os serviços descritos no item 1 deste Anexo e no Anexo VII – Memorial Descritivo;

2.2. Executar os serviços no prazo e condições estipulados nos itens 1.1 ao 1.7 deste Anexo e no Anexo VII – Memorial Descritivo;

2.3. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Edital;

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



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

- 2.5.** Prestar à Administração sempre que necessário, esclarecimentos sobre o objeto da presente licitação, fornecendo toda e qualquer orientação necessária para a perfeita utilização;
- 2.6.** Arcar com as despesas de transportes, seguros, impostos, taxas e outras que eventualmente venham a recair sobre o objeto do contrato, até o seu término;
- 2.7.** Implantar, gerenciar, operacionalizar e custear a infraestrutura de teleatendimento do “Call Center”, sendo de sua responsabilidade os meios necessários para viabilizar a prestação de serviço objeto deste edital, incluindo equipamentos e local de trabalho, bem como a utilização de linha específica para Whatsapp, salvo as obrigações da Contratante previstas neste edital;
- 2.8.** Arcar com despesas de deslocamento, alimentação, estada e demais obrigações trabalhistas dos profissionais alocados na execução dos serviços para cumprir, exata e fielmente com todas as obrigações que derivem de sua condição, de acordo com a legislação trabalhista vigente, sobretudo no que diz respeito à remuneração, jornada, descansos e outros, ficando a Contratante isenta de qualquer obrigação em relação a eles;
- 2.9.** Providenciar às suas próprias custas, equipamentos, materiais individuais e coletivos e demais despesas para execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer fato que porventura ocorra em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato;
- 2.10.** Adquirir linhas telefônicas (DDD 13) suficientes para cumprir com o escopo dos serviços em questão e arcar com os pagamentos das respectivas contas telefônicas, incluindo as linhas 0800 com recebimento de chamada por telefone móvel;
- 2.11.** Alocar colaboradores aptos e tecnicamente capacitados para a prestação dos serviços previstos;
- 2.12.** Ministrando treinamento relacionado às técnicas de atendimento, gestão de teleatendimento “call center”;
- 2.13.** Manter, por si e seus empregados, irrestrito e total sigilo sob quaisquer dados ou informações da Prefeitura que lhe sejam fornecidos, não podendo reproduzir, copiar, publicar ou divulgar de qualquer forma e meio;
- 2.14.** Informar imediatamente a Prefeitura, caso venha a sofrer qualquer penalidade aplicada supervenientemente à assinatura do contrato, e que a impossibilite contratar com a Administração Pública nos termos preconizados pelo artigo 87 da Lei nº 8.666/93;
- 2.15.** Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação, relativa aos serviços prestados, assegurando as condições necessárias ao acompanhamento, supervisão, fiscalização e avaliação da execução e dos resultados dos serviços;



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

2.16. Caso haja necessidade de acesso ao ambiente de sistemas do CONTRATANTE para execução dos serviços contratados, esta será analisada e tratada pelo gestor do contrato de acordo com as normas de segurança e acesso existentes na PMS.

2.17. As instalações físicas da empresa Contratada deverão estar de acordo com as exigências da Norma NR-17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho;

2.18. Tratar como “segredos comerciais e confidenciais”, e não fazer uso comercial de quaisquer, dados, principalmente de prontuário médico, processo e demais informações relativas aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros, assim como não manter cópias ou arquivos após o término do serviço (dados protegidos pelo sigilo fiscal, conforme art. 198 da Lei Federal nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional);

2.19. Disponibilizar informações do andamento de suas atividades que permitam o acompanhamento contínuo por parte do CONTRATANTE de forma remota, ou seja, permitindo acesso ao sistema de informação da Contratada e aos relatórios operacionais e gerencias, permitindo o acompanhamento dos serviços prestados pelo Call Center em tempo real (on line);

2.20. Garantir que o sistema de gerenciamento de atividades esteja sempre disponível;

2.21. Ter como meta realizar o quantitativo mínimo de 1000 (um mil) agendamentos por turno.

3. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE: Constituem obrigações do CONTRATANTE:

3.1. Prestar todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do presente instrumento;

3.2. Realizar 1 (um) treinamento nas dependências do Departamento de Regulação – Dereg/SMS, para equipe da empresa Contratada sobre os procedimentos, regras, legislação, políticas públicas e atendimento em rede inerente ao serviço a ser prestado, sendo que qualquer despesa desse treinamento será de responsabilidade da Contratada. A carga horária estimada para o referido treinamento é de 16 (dezesesseis) horas e deverá ser feito com todos os operadores;

3.3. Definir a estratégia de ação, público-alvo e os scripts-padrão para contato e atendimento a ser realizado com os pacientes;

3.4. Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação da CONTRATADA, informações adicionais, sanar dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos.

3.5. Comunicar por escrito qualquer falha ou deficiência por parte da Contratada;

3.6. Atestar a Nota Fiscal/ Fatura de acordo com o serviço efetuado, quando em conformidade com o contrato, encaminhando-a ao setor competente para as providências relativas ao pagamento;



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

3.7. Fiscalizar a execução do ajuste, providenciando a emissão da “Ordem de Execução dos Serviços” e demais solicitações escritas.

4. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

4.1. Mensalmente, a Contratada deverá emitir Nota Fiscal / Fatura, contemplando o valor dos serviços efetuados;

4.2. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente, em até 20 (vinte) dias fora o decêndio, contados da data da apresentação da nota fiscal fatura, ficando o Departamento de Regulação – Dereg/SMS encarregado de encaminhar a Nota Fiscal/Fatura ao setor competente para as devidas providências. Eventuais boletos encaminhados pelos fornecedores serão tidos como inexistentes para todos os fins e efeitos;

4.3. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada para as devidas correções, neste caso, o prazo de que trata este item começará a fluir a partir da apresentação da Nota Fiscal / Fatura, sem incorreções;

4.4. A Prefeitura Municipal de Santos suspenderá o pagamento de qualquer fatura quando houver pendência e/ou imperfeições no objeto contratado, sendo que nenhum pagamento isentará a Contratada de suas responsabilidades contratuais e civis.

5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1. As despesas decorrentes da presente aquisição correrão a conta das seguintes Dotações Orçamentárias n.ºs: (758172) 15.1510.10.122.0071.2114.339039.58.01.3100000 - **FONTE DE RECURSO:** 01. Tesouro.

6. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1. O objeto será recebido:

6.1.1. Após a implantação, provisoriamente, para teste, aceitação e posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação do Anexo VII do edital, no prazo de até 03 (três) dias úteis, pelo Departamento de Regulação – Dereg/SMS.

6.1.2. Definitivamente, após a execução do item 6.1.1 e verificação da qualidade e conformidade do objeto do edital, e consequente aceitação, mediante recibo expedido pelo Departamento de Regulação – Dereg/SMS, no prazo de até 03 (três) dias úteis, nos termos do artigo 73, I, letra "b" da Lei Federal nº 8666/93.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

7. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, por períodos sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto na Lei Federal nº 8.666/93.

8. DA CONFIDENCIALIDADE

8.1. A CONTRATADA se obriga a manter absoluto sigilo quanto às informações pertinentes aos serviços que deverão ser executados, vedada sua divulgação, sem a permissão da PREFEITURA.

9. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

9.1. Após 12 (doze) meses da contratação, o preço unitário será reajustado pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro que vier a substituí-lo, nos termos da legislação federal em vigor, tendo como marco inicial, a data de apresentação da proposta.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019

1 - RELAÇÃO DOS DOCUMENTOS

1.1. O licitante vencedor da disputa de lances deverá encaminhar a seguinte documentação:

1.1.1. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado em se tratando de sociedades empresariais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

1.1.2. Registro Comercial, no caso de empresa individual.

1.1.3. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

1.1.4. Prova de inscrição no CNPJ.

1.1.5. Prova de regularidade relativa ao FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei (Certificado do F.G.T.S.).

1.1.6. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal: Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e a Dívida Ativa da União ou Positiva com efeito de Negativa, emitida pela Receita Federal do Brasil em conjunto com a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – Portaria Conjunta PGFN / RFB nº 1751, de 02/10/2014, ou outro meio equivalente admitido por lei.

1.1.7. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, composta de Certidão Negativa de Tributos Estaduais ou Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria da Fazenda do Governo do Estado, ou outro meio equivalente admitido por lei.

1.1.8. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede do licitante, composta de Certidão Negativa de Tributos Mobiliários ou Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Finanças do Município, ou outro meio equivalente admitido por lei.

1.1.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de *Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos Negativos*, expedida nas páginas eletrônicas do **Tribunal Superior do Trabalho** (Lei Federal nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1470 de 24 de agosto de 2011).

1.1.10. Declaração expressa do licitante, conforme Modelo de Declaração padrão Prefeitura Municipal de Santos – Anexo IV.

1.1.11. Declaração para fins do disposto no Artigo 27, Inciso V, da Lei Federal nº 8666/93, conforme Anexo V.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

1.1.12. Declaração formal do licitante, nos termos e para os fins do disposto no § 1º do art. 98 da Lei Orgânica do Município de Santos, conforme modelo Anexo XI.

1.1.13. Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da empresa ou de execução patrimonial do domicílio da pessoa física ou da firma individual, cuja data de emissão não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura desta licitação.

1.1.13.1. Será admitida a apresentação de Certidão Positiva para a(s) licitante(s) em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que acompanhada de seu Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira, inclusive, pelo atendimento de todos os requisitos de habilitação econômico-financeiras estabelecidos neste edital.

1.1.14. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação econômica da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

1.1.15. A comprovação de boa situação financeira da empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG), Liquidez Corrente (LC) maiores ou iguais que 1 (≥ 1), resultantes da aplicação das fórmulas:

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

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

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

1.1.16. Comprovação do cumprimento de um dos seguintes itens, cuja opção ficará a critério do licitante:

I – Capital mínimo de R\$ 207.388,32 (duzentos e sete mil, trezentos e oitenta e oito reais e trinta e dois centavos), ou;

II - Patrimônio líquido mínimo de R\$ 207.388,32 (duzentos e sete mil, trezentos e oitenta e oito reais e trinta e dois centavos).

1.1.17. Atestado(s), emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

1.1.18. Declaração de disponibilidade operacional no Município de Santos, nos termos e para os fins dispostos no item 1.7, do Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

1.1.19. Declaração do Licitante contendo a indicação dos materiais e equipamentos considerados essenciais para o cumprimento do objeto da licitação e indicação do pessoal técnico adequado para a realização do objeto da licitação.

1.1.20. A apresentação do Certificado de Registro Cadastral, expedido pela Seção de Apoio Técnico de Licitações – SALIC/SEGES, da Prefeitura Municipal de Santos, no ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, dispensa a licitante da apresentação dos documentos mencionados nos subitens 1.1.1 ao 1.1.4 deste Anexo.

1.2. No caso de isenção ou não incidência de Tributos, o licitante deverá apresentar documento (s) comprobatório (s) da situação, expedido (s) pelo (s) órgão (s) competente (s).

1.3. No caso de documentos emitidos por meio de sistema eletrônico, a aceitação fica condicionada à verificação de autenticidade pela Internet.

2. A documentação de que trata este Anexo poderá ser apresentada no original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da administração, ou ainda, publicação em órgão de imprensa oficial.

3. Nos documentos em que não houver prazo de validade assinalado, serão considerados válidos os emitidos até 90 (noventa) dias corridos, antes da data de abertura desta licitação, exceção feita ao item 1.1.13 e 1.1.17 deste Anexo.

4. Em nenhuma hipótese será concedido prazo para apresentação de documentos de habilitação que não tiverem sido entregues na sessão própria, bem como não será permitida documentação incompleta, protocolo ou quaisquer outras formas de comprovação que não sejam as exigidas neste Edital. Não serão aceitas certidões que contenham ressalvas de que “não são válidas para fins licitatórios”.

5. Caso as Certidões não provem a regularidade do licitante, esses estarão imediatamente inabilitados no presente procedimento licitatório, além de sofrerem as penalidades previstas no Edital e na legislação pertinente, exceção feita às microempresas e EPP, nos termos do art. 43 da L.C. nº 123/06.

6. Todos os documentos deverão se reportar à sede ou à filial que participou da licitação e que executará o Contrato.

6.1. No caso da licitante desejar que um de seus estabelecimentos, que não o participante da licitação, execute o futuro contrato, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

- a)** que o ato constitutivo da licitante (matriz) conste expressamente a filial;
- b)** que a licitante informe que o objeto será executado pela filial, quando então deverá ser comprovada a regularidade fiscal de ambos os estabelecimentos, com a apresentação das certidões necessárias.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO III – Modelo

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019- PROCESSO Nº 61.535/2018-41

PROPOSTA COMERCIAL

Fornecedor:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Endereço:

Bairro:

CEP:

Cidade:

Estado:

Telefone:

e-mail:

Pelo presente formulamos proposta comercial para prestação de serviços teleatendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, de acordo com as condições do edital que rege a presente licitação, nos seguintes termos:

LOTE 01				
ITEM/DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	VALOR MENSAL – R\$	VALOR ANUAL – R\$ 12 meses
1.1	Meses	12		

Valor total do Lote 01: R\$ (.....)

Validade da Proposta: 90 (noventa) dias, contados da data da sessão pública do pregão.

Data:/...../2019

(Assinatura do Representante Legal/Carimbo)

Obs.: Junto com a proposta deverá ser apresentada a Planilha de Serviços e Preços.



Prefeitura Municipal de Santos
Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO IV – Modelo

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019

DECLARAÇÃO PADRÃO P.M.S.

Para fins de participação na licitação (indicar o n.º registrado no Edital), a(o) (NOME COMPLETO DO LICITANTE), CNPJ, sediada (o)(ENDEREÇO COMPLETO), declara, sob as penas da lei que, até a presente data inexistem fato(s) impeditivo(s) para a sua habilitação, obrigando-se a comunicar a superveniência de qualquer fato impeditivo.

Local e data

Nome e identificação do licitante

OBS.: a presente declaração deverá ser assinada por representante legal do licitante.



Prefeitura Municipal de Santos
Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO V - Modelo

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO DA EMPRESA

Decreto 4.358, de 05.09.2002

EMPREGADOR: PESSOA JURÍDICA

=====

Ref.: (16.044/2019)

....., inscrito no CNPJ n.º
....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)
....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º e do CPF n.º
..... DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666, de 21 de
junho de 1993, acrescido pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de
dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

.....
(data)

.....
(representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO VI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº16.044/2019

MINUTA DE CONTRATO

PROCESSO Nº 61.535/2018-41

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS E A EMPRESA ----- PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEATENDIMENTO “CALL CENTER”, PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES MÉDICOS POR MEIO DE SISTEMA INFORMATIZADO E POR MEIO DE APLICATIVO, PARA O DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO – SAÚDE (DEREG) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTOS, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PRORROGÁVEIS ATÉ O LIMITE DE 60 (SESSENTA) MESES.

Pelo presente instrumento, de um lado o **MUNICÍPIO DE SANTOS**, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, com sede na Praça Visconde de Mauá, s/nº - Santos - Estado de São Paulo, inscrita no C.N.P.J., sob nº 58.200.015/0001 - 83, neste ato representado pelo Secretário Municipal de Saúde - SMS, Sr. Fábio Ferraz, nos termos do Decreto nº 5518, de 18 de fevereiro de 2010 com alteração introduzida pelo Decreto nº 7320/2015 e de outro lado a empresa, com sede a Av./Rua nº ___ inscrita no C.N.P.J. sob nº...../....., neste ato representada por seu, _____ -UF, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, foi dito que tendo sido aceita a proposta que apresentou, conforme especificação contida no edital de **Pregão Eletrônico nº 16.044/2019, Processo Administrativo nº 61.535/2018-41**, do **MUNICÍPIO**, ora **CONTRATANTE**, cujo teor declara expressamente conhecer e aceitar, e sendo-lhe adjudicado o respectivo objeto, vêm assinar o presente instrumento, na qualidade de **CONTRATADA**, concordando com os termos e as condições, pelos quais desde já se obriga:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO: O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços teleatendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, que deverá obedecer ao Edital de **Pregão Eletrônico nº 16.044/2019** e à proposta apresentada pela **CONTRATADA**, aos quais este contrato fica vinculado, conforme as especificações a seguir:

(copiar a proposta da CONTRATADA)

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA: O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, por períodos sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto na Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: O início da execução dos serviços deverá ocorrer no prazo de até 25 (vinte e cinco)



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

dias, a contar da data de recebimento da "Ordem de Execução dos Serviços", que deverá ser providenciada pelo Departamento de Regulação – Saúde (DEREG), em prazo não superior a 2 (dois) dias úteis, contados da publicação do contrato no Diário Oficial do Município.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Contratada terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, para entregar o Plano de Trabalho contendo no mínimo os itens do modelo (Anexo VIII) do edital.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A Contratada deverá disponibilizar equipe de teleatendimento com no mínimo 20 (vinte) operadores por turno para contato com o paciente, conforme “script” pré-aprovado pela Prefeitura, atuando segunda à sexta-feira, das 8h00 às 20h00, respeitando-se a legislação trabalhista vigente.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A contratada deverá efetuar a gravação de 100% (cem por cento) das ligações efetuadas e recebidas, emitindo relatórios específicos dos serviços prestados a ser definido no Plano de Trabalho elaborado pela Contratada (vide Anexo VIII do Edital). As ligações ativas somente serão realizadas para telefones de DDD 13 e 11.

PARÁGRAFO QUARTO: As ligações ativas somente serão realizadas para telefones de DDD 13 e 11.

PARÁGRAFO QUINTO: A Contratada deverá capacitar os funcionários que atuarão no atendimento ao paciente nos termos das portarias e políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

PARÁGRAFO SEXTO: A Contratada deverá garantir a manutenção do sistema de Call Center ofertado visando mantê-lo em conformidade com as legislações vigentes durante toda a vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional para o Contratante.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Os serviços deverão ser realizados nas dependências da Contratada ou em outro imóvel por ela indicado, o qual deverá estar localizado no Município de Santos, em local de fácil acesso, servido por transporte público e que possua instalações que estejam de acordo com ao que determina a legislação vigente.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS: Pela prestação dos serviços descritos na Cláusula Primeira, a Contratante pagará à Contratada o seguinte valor unitário:

LOTE 01				
ITEM/DESCRIÇÃO (conforme proposta da Contratada)	UNID.	QUANT.	VALOR MENSAL – R\$	VALOR ANUAL – R\$ 12 meses
1.1	Meses	12		



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

PARÁGRAFO ÚNICO: Atribui-se ao presente contrato o valor total de R\$
(.....).

CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS: Após 12 (doze) meses da contratação, o preço unitário será reajustado pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro que vier a substituí-lo, nos termos da legislação federal em vigor, tendo como marco inicial, a data de apresentação da proposta.

CLÁUSULA SEXTA - DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS: Mensalmente, a Contratada deverá emitir Nota Fiscal / Fatura, contemplando o valor dos serviços efetuados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente, em até 20 (vinte) dias fora o decêndio, contados da data da apresentação da nota fiscal fatura, ficando o Departamento de Regulação – Dereg/SMS encarregado de encaminhar a Nota Fiscal/Fatura ao setor competente para as devidas providências. Eventuais boletos encaminhados pelos fornecedores serão tidos como inexistentes para todos os fins e efeitos;

PARÁGRAFO SEGUNDO: As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada para as devidas correções. Neste caso, o prazo de que trata este item previsto no parágrafo primeiro começará a fluir a partir da apresentação da Nota Fiscal / Fatura, sem incorreções;

PARÁGRAFO TERCEIRO: O Contratante suspenderá o pagamento de qualquer fatura quando houver pendência e/ou imperfeições no objeto contratado, sendo que nenhum pagamento isentará a Contratada de suas responsabilidades contratuais e civis.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: Constituem obrigações da CONTRATADA:

I. Executar fielmente o ajustado, prestando os serviços descritos na Cláusula Primeira deste instrumento e no Anexo VII – Memorial Descritivo, do edital;

II. Executar os serviços no prazo e condições estipulados nas Cláusulas Primeira e Terceira deste instrumento e no Anexo VII – Memorial Descritivo, do edital;

III. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste contrato;

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

V. Prestar à Administração sempre que necessário, esclarecimentos sobre o objeto da presente licitação, fornecendo toda e qualquer orientação necessária para a perfeita utilização;



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

VI. Arcar com as despesas de transportes, seguros, impostos, taxas e outras que eventualmente venham a recair sobre o objeto do contrato, até o seu término;

VII. Implantar, gerenciar, operacionalizar e custear a infraestrutura de teleatendimento do “Call Center”, sendo de sua responsabilidade os meios necessários para viabilizar a prestação de serviço objeto deste edital, incluindo equipamentos e local de trabalho, bem como a utilização de linha específica para Whatsapp, salvo as obrigações da Contratante previstas neste edital;

VIII. Arcar com despesas de deslocamento, alimentação, estada e demais obrigações trabalhistas dos profissionais alocados na execução dos serviços para cumprir, exata e fielmente com todas as obrigações que derivem de sua condição, de acordo com a legislação trabalhista vigente, sobretudo no que diz a respeito à remuneração, jornada, descansos e outros, ficando a Contratante isenta de qualquer obrigação em relação a eles;

IX. Providenciar às suas próprias custas, equipamentos, materiais individuais e coletivos e demais despesas para execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer fato que porventura ocorra em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato;

X. Adquirir linhas telefônicas (DDD 13) suficientes para cumprir com o escopo dos serviços em questão e arcar com os pagamentos das respectivas contas telefônicas, incluindo as linhas 0800 com recebimento de chamada por telefone móvel;

XI. Alocar colaboradores aptos e tecnicamente capacitados para a prestação dos serviços previstos;

XII. Ministrando treinamento relacionado às técnicas de atendimento, gestão de teleatendimento “call center”;

XIII. Manter, por si e seus empregados, irrestrito e total sigilo sob quaisquer dados ou informações da Prefeitura que lhe sejam fornecidos, não podendo reproduzir, copiar, publicar ou divulgar de qualquer forma e meio;

XIV. Informar imediatamente a Prefeitura, caso venha a sofrer qualquer penalidade aplicada supervenientemente à assinatura do contrato, e que a impossibilite contratar com a Administração Pública nos termos preconizados pelo do artigo 87 da Lei nº 8.666/93;

XV. Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação, relativa aos serviços prestados, assegurando as condições necessárias ao acompanhamento, supervisão, fiscalização e avaliação da execução e dos resultados dos serviços;

XVI. Caso haja necessidade de acesso ao ambiente de sistemas do CONTRATANTE para execução dos serviços contratados, esta será analisada e tratada pelo gestor do contrato de acordo com as normas de segurança e acesso existentes na PMS.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

XVII. As instalações físicas da empresa Contratada deverão estar de acordo com as exigências da Norma NR-17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho;

XVIII. Tratar como “segredos comerciais e confidenciais”, e não fazer uso comercial de quaisquer, dados, principalmente de prontuário médico, processo e demais informações relativas aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros, assim como não manter cópias ou arquivos após o término do serviço (dados protegidos pelo sigilo fiscal, conforme art. 198 da Lei Federal nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional);

XIX. Disponibilizar informações do andamento de suas atividades que permitam o acompanhamento contínuo por parte do CONTRATANTE de forma remota, ou seja, permitindo acesso ao sistema de informação da Contratada e aos relatórios operacionais e gerencias, permitindo o acompanhamento dos serviços prestados pelo Call Center em tempo real (on line);

XX. Garantir que o sistema de gerenciamento de atividades esteja sempre disponível;

XXI. Ter como meta realizar o quantitativo mínimo de 1000 (um mil) agendamentos por turno.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE: O Contratante obriga-se a:

I. Prestar todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do presente instrumento;

II. Realizar 1 (um) treinamento nas dependências do Departamento de Regulação – Dereg/SMS, para equipe da empresa Contratada sobre os procedimentos, regras, legislação, políticas públicas e atendimento em rede inerente ao serviço a ser prestado, sendo que qualquer despesa desse treinamento será de responsabilidade da Contratada. A carga horária estimada para o referido treinamento é de 16 (dezesesseis) horas e deverá ser feito com todos os operadores;

III. Definir a estratégia de ação, público-alvo e os scripts-padrão para contato e atendimento a ser realizado com os pacientes;

IV. Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação da CONTRATADA, informações adicionais, sanar dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos.

V. Comunicar por escrito qualquer falha ou deficiência por parte da Contratada;

VI. Atestar a Nota Fiscal/ Fatura de acordo com o serviço efetuado, quando em conformidade com o contrato, encaminhando-a ao setor competente para as providências relativas ao pagamento;

VII. Fiscalizar a execução do ajuste, providenciando a emissão da “Ordem de Execução dos Serviços” e demais solicitações escritas.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

CLÁUSULA NONA - DAS SANCÕES: Garantida a defesa prévia, a inexecução total ou parcial do contrato, assim como a execução irregular ou o atraso injustificado, sujeitará a Contratada, sem prejuízo da rescisão do contrato, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Prefeitura Municipal, por período não superior a 2 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Contratada ficará sujeita às seguintes multas:

- I) Multa de 1/3 (um terço) sobre o valor do contrato, por inexecução total;
- II) Multa de 1/3 (um terço) do valor do(s) serviço(s) inexecutado(s), por inexecução parcial, caracterizada quando a Contratada somente executar parte do(s) serviços(s);
- III) Multa de 1% (um por cento) do valor do serviço não executado, por dia de atraso na execução do(s) serviço(s);
- IV) Multa de 10% (dez por cento) do valor total deste contrato, no caso de descumprimento de qualquer outra cláusula ou condição deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As multas poderão ser descontadas de eventuais créditos da Fornecedora.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não exime a Fornecedora do pagamento de indenização por perdas e danos que eventualmente venha a dar causa.

PARÁGRAFO QUARTO: Em caso de reincidência, o valor da multa estipulado no item III do parágrafo primeiro será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da nota(s) fiscal(is)/fatura(s) apresentada(s) no mês anterior.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO: Este contrato poderá ser rescindido de pleno direito, unilateralmente, a juízo exclusivo do CONTRATANTE, independente de notificação judicial ou extrajudicial, conforme os artigos 58, II, 77 e 79 da Lei nº 8.666/93, se a CONTRATADA deixar de entregar os produtos no prazo, quantidades e condições estipulados no presente contrato ou na ocorrência de fatos supervenientes considerados graves pelo CONTRATANTE, ou ainda nas demais hipóteses previstas no artigo 78 da Lei 8.666/93.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO: A fiscalização e gerenciamento deste contrato será exercida pelo Departamento de Regulação – Dereg/SMS, sob a responsabilidade do Sra. Ariana Julião Ramos Gameiro Registro nº 34.956-3.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO: O objeto será recebido:

I. Após a implantação, provisoriamente, para teste, aceitação e posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação do Anexo VII do edital, no prazo de até 03 (três) dias úteis, pelo Departamento de Regulação – Dereg/SMS.

II. Definitivamente, após a execução do item 6.1.1 e verificação da qualidade e conformidade do objeto do edital, e consequente aceitação, mediante recibo expedido pelo Departamento de Regulação – Dereg/SMS, no prazo de até 03 (três) dias úteis, nos termos do artigo 73, I, letra "b" da Lei Federal nº 8666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes da presente aquisição correrão a conta das seguintes Dotações Orçamentárias n.ºs: (758172) 15.1510.10.122.0071.2114.339039.58.01.3100000 - **FONTE DE RECURSO:** 01. Tesouro.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA LEGISLAÇÃO: Aplica-se à execução deste contrato e, especialmente aos casos omissos, a Lei Federal n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO: Será competente o foro da Comarca de Santos para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

E, por estarem assim de pleno acordo assinam presente instrumento, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 16.044/2019**, na presença de duas testemunhas que são para que surtam os efeitos legais, pelo que eu, o digitei, dato e assino.

Santos, ___ de _____ de _____

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

CONTRATADA

TESTEMUNHA

TESTEMUNHA



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO VII

PREGÃO 16.044/2019 – PROCESSO Nº 61.535/2018-41

MEMORIAL DESCRITIVO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços teletendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE
1.1	Contratação de serviço de Call Center para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio do Sistema Informatizado (Integra Saúde ou outro que porventura venha a substituí-lo) e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, composto pelos seguintes serviços: 1) realização e recebimento de chamadas telefônicas e agendamento de consultas médicas e procedimentos diagnósticos; 2) disponibilização de 20 (vinte) pontos de atendimento com 20 (vinte) operadores por turno, trabalhando de segunda a sexta-feira das 8:00 às 20:00 horas (2 turnos), com a consequente disponibilização das linhas telefônicas (DDD 13) correspondentes; 3) disponibilização de linha 0800 incluindo o recebimento de ligações através de telefone móvel além do fixo para redistribuição das chamadas entre agendamentos de consultas e exames médicos e para esclarecimento de dúvidas e/ou orientações; 4) disponibilização de 02 (duas) linhas para Whatsapp Web (DDD 13) para agendamento de consultas e exames e atendimento de usuários simultaneamente; 5) disponibilização de serviço de Chamada em Espera; 6) disponibilização de equipe de confirmação (dentro dos 20 operadores) das consultas e exames para minimização de perdas no preenchimento de vagas (redução do absenteísmo); 7) serviço de atualização de contatos telefônicos do paciente e pesquisa de satisfação do usuário; 8) serviço a ser realizado em instalação própria ou locada para tal fim, localizada no Município de Santos; 9) meta a ser alcançada: no mínimo 1000 (um mil) agendamentos por turno.	1 (UM) CALL CENTER COM 20 (VINTE) PONTOS DE ATENDIMENTO E 20 (VINTE) OPERADORES POR TURNO

1. Descrição do objeto

O serviço visa à implantação de um centro de contato com os pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) residentes no Município de Santos (Teleatendimento - Call Center ativo), utilizando plataforma de localização de pessoas atuando basicamente em três situações distintas:



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

- a) agendamento e confirmação de consultas médicas;
- b) agendamento e confirmação de procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos;
- c) atualização de contatos, esclarecimento de dúvidas e pesquisa de satisfação dos usuários.

A implantação, gerenciamento, operacionalização e custeio da estrutura de teleatendimento deverão ser suportados pela empresa Contratada que operará em local próprio ou locado para tal fim, localizado no Município de Santos.

A Contratada deverá disponibilizar equipe de teleatendimento com no mínimo 20 (vinte) operadores por turno para contato com o paciente, conforme “script” pré-aprovado pela Prefeitura, atuando de segunda à sexta-feira, das 8:00h às 20:00h, respeitando-se a legislação trabalhista vigente.

A contratada deverá efetuar a gravação de 100% (cem por cento) das ligações efetuadas e recebidas, emitindo relatórios específicos dos serviços prestados a ser definido no Plano de Trabalho elaborado pela Contratada (vide Anexo VIII).

A Contratada deverá capacitar os funcionários que atuarão no atendimento ao paciente nos termos das normas e procedimentos do Sistema Único de Saúde (SUS).

A Contratada deverá garantir a manutenção do sistema ofertado visando a mantê-lo em conformidade com as legislações vigentes, sem nenhum ônus adicional para a Contratante, no período de vigência do Contrato.

2. Meta

Preconiza-se como meta atender o número mínimo de 1000 (um mil) agendamentos por turno.

Os serviços deverão ser prestados pelo período de 12 (doze) meses, podendo haver prorrogação, de comum acordo entre as partes, mediante Termo de Aditamento, por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto na Lei Federal nº 8.666/93.

3. Sistema de Informação (Teleatendimento - Call Center)

- A CONTRATADA deverá possuir estrutura tecnológica completa com o número de linhas digitais ou similares disponíveis para a operação, e deverá contemplar também o software de gerenciamento de teleatendimento “Call Center” com os seguintes recursos:
- Emitir protocolo de atendimento;
- Permitir monitoramento on-line;
- Possuir campos para identificar as diversas pausas que ocorrem numa operação.
- Permitir importação e exportação de dados
- Possuir sistema gerenciadores de banco de dados e realizar cópias de segurança (backups);
- Possuir sistemas de segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra “roubo de informações”;
- Gravar 100% (cem por cento) das ligações realizadas para os pacientes e recebidas



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

dos mesmos com garantia de restauração e disponibilização para a Prefeitura em prazo hábil, mantendo-a armazenada de forma íntegra por 1 (um) ano no mínimo, a contar da data de gravação do atendimento e quando da solicitação disponibilizá-la em até 12 (doze) horas úteis, a contar da data da solicitação;

- Registrar os scripts de abordagem com os pacientes, para orientar e padronizar as respostas, informações e orientações aos pacientes, conforme normas, procedimentos e rotinas definidas pela Prefeitura;
- Registrar as ligações realizadas e recebidas, com possibilidade de consulta dos acionamentos realizados: por paciente, data, horário, tipo de acionamento, nome do operador, ou seja, guardar todo histórico de contato com o paciente;
- Possuir relatórios gerenciais por operador, com apontamento de atividades, por paciente, pesquisa de satisfação para acompanhamento dos serviços executados pelos operadores. A pesquisa de satisfação deverá ser feita após o atendimento ativo/receptivo, onde o operador irá transferir o cliente para uma unidade específica;
- Possuir módulo de segurança com controle de senha por usuário e registro de todos acessos, por usuário, data, horário e rotinas executadas no sistema (logs);
- Garantir a integridade do armazenamento de informações, uma vez, inserida, a informação não poderá ser removida.
- Possuir única senha, para cada usuário, possibilitando acesso completo às informações de maneira interligada, sem a necessidade de múltiplas senhas, respeitando os níveis hierárquicos de permissão de acesso;
- Disponibilizar serviço de Chamada em Espera.

Para atender o escopo dos serviços descritos acima, a Contratada poderá se valer de recursos tecnológicos próprios ou desenvolvidos por terceiros, sem prejuízo do sigilo dos dados que serão tratados por conta da natureza da prestação de serviços.



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO VIII

MODELO DE PLANO DE TRABALHO

1. Introdução

Este documento descreve as atividades a serem adotadas pela Empresa XXX para cumprimento da meta estabelecida no inciso XXI da cláusula sétima do Contrato nº ____/2019, destinam-se a

2. Cronograma de atividades

Para implantação do centro de contato com o paciente (Call Center ativo), utilizando plataforma de localização de pessoas atuando basicamente em três situações distintas:

- 1)
- 2)
- 3)

3. Recursos Humanos

- Relacionar todos os colaboradores da empresa alocados para a prestação dos serviços em questão.

4. Relatórios gerenciais

- Emitir relatórios gerenciais com as ligações realizadas por mês, separando por paciente, data, horário, tipo de acionamento, nome do operador e status da ligação:

5. Acesso remoto

- Franquear acesso remoto ao(s) sistema(s) de informação adotado(s) e aos relatórios operacionais e gerenciais, permitindo o acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados em tempo real (on line), por parte da Prefeitura.

Santos, SP, _____ 2019

Nome e assinatura

Nome e assinatura



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO IX

PLANILHA DE SERVIÇOS E PREÇOS

PREGÃO 16.044/2019 – PROCESSO N.º 61.535/2018-41

REF. ABRIL/2019

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR MENSAL – R\$	VALOR ANUAL – R\$ 12 meses
01	<p>Contratação de serviço de Call Center para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio do Sistema Informatizado (Integra Saúde ou outro que porventura venha a substituí-lo) e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, composto pelos seguintes serviços: 1) realização e recebimento de chamadas telefônicas e agendamento de consultas médicas e procedimentos diagnósticos; 2) disponibilização de 20 (vinte) pontos de atendimento com 20 (vinte) operadores por turno, trabalhando de segunda a sexta-feira das 8:00 às 20:00 horas (2 turnos), com a consequente disponibilização das linhas telefônicas (DDD 13) correspondentes; 3) disponibilização de linha 0800 incluindo o recebimento de ligações através de telefone móvel além do fixo para redistribuição das chamadas entre agendamentos de consultas e exames médicos e para esclarecimento de dúvidas e/ou orientações; 4) disponibilização de 02 (duas) linhas para Whatsapp Web (DDD 13) para agendamento de consultas e exames e atendimento de usuários simultaneamente; 5) disponibilização de serviço de Chamada em Espera; 6) disponibilização de equipe de confirmação (dentro dos 20 operadores) das consultas e exames para minimização de perdas no preenchimento de vagas (redução do absenteísmo); 7) serviço de atualização de contatos telefônicos do paciente e pesquisa de satisfação do usuário; 8) serviço a ser realizado em instalação própria ou locada para tal fim, localizada no Município de Santos; 9) meta a ser alcançada: no mínimo 1000 (um mil) agendamentos por turno.</p>	12 Meses	172.823,60	2.073.883,20
Valor total:				2.073.883,20



Prefeitura Municipal de Santos
Secretaria Municipal de Gestão

ANEXO X – Modelo

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019 – PROCESSO Nº 61.535/2018-41

DECLARAÇÃO NOS TERMOS E PARA OS FINS DO DISPOSTO NO § 1º DO ARTIGO 98 DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO

Emenda à Lei Orgânica do Município nº 078/2017

EMPREGADOR: PESSOA JURÍDICA

=====

Ref.: (16.044/2019)

....., inscrito no CNPJ n.º, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade n.º e do CPF n.º DECLARA, para fins do disposto no § 1º do art. 98 da Lei Orgânica do Município de Santos, que:

- a) Cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho;
- b) Cumpre a legislação específica sobre creches nos locais de trabalho;
- c) Não comete práticas discriminatórias de origem, raça, cor, credo e ideologia no âmbito de suas atividades.

.....
(data)

.....
(representante legal)



Prefeitura Municipal de Santos

Secretaria Municipal de Gestão

ATOS DA COORDENADORIA DE LICITAÇÕES

RETIFICAÇÃO DE EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16.044/2019

Processo nº 61.535/2018-41

Requisitante: Secretaria Municipal de Saúde

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços teleatendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado e por meio de aplicativo, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme descrição constante Termo de Referência – Anexo I, e no Anexo VII – Memorial Descritivo, deste Edital.

A Coordenadoria de Licitações, situada na Rua D. Pedro II, nº 25 - 4º andar - Centro – Santos/SP, comunica que, tendo em vista alterações efetuadas no edital do Pregão Eletrônico supramencionado, de acordo com o artigo 21, parágrafo 4º, da Lei Federal n.º 8.666/93, fica designada a nova data de encerramento do recebimento das propostas para o dia **09/08/2019, às 09:30h**, e disputa de lances em **09/08/2019, às 10:00h**.

O edital retificado está à disposição dos interessados a partir de **29/07/2019** no endereço eletrônico www.santos.sp.gov.br, através do aplicativo “Licitacoes-e”.

Para qualquer esclarecimento entrar em contato: telefones (13) 3201-5741 / 3201-5011 ou e-mail: comlic4@santos.sp.gov.br.

Santos, 26 de julho de 2019

FLÁVIO INÁCIO DOS SANTOS

Coordenador de Licitações – COLIC
(em substituição)

OBS.: Publicar no Diário Oficial de Santos em **29/07/2019, Diário Oficial do Estado de São Paulo e Jornal “A Tribuna”, do dia **27/07/2019**.**