



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**ADVERTÊNCIA**

A MUNICIPALIDADE de HORTOLÂNDIA adverte a todos os licitantes, que não está hesitando penalizar empresas que descumpram o pactuado.

Solicitamos que as empresas apresentem suas propostas e lances de forma consciente, com a certeza de que poderão entregar os objetos da forma como foi pedido no edital e dentro dos prazos, preços e padrões de qualidade exigidos.

Vale lembrar também que os pedidos de realinhamento de preço são exceções à regra, destinados sempre a situações excepcionalíssimas e somente serão deferidos, se em total consonância com a lei.

Ratificamos, portanto, que as propostas sejam efetivadas de forma séria e consciente, visando evitar problemas, tanto para a administração pública como para as empresas licitantes.



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 129/2022**

**EDITAL Nº 161/2022**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 4032/2022**

**MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO**

**TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL**

**REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**

**ÓRGÃO REQUISITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS**

**CADASTRAMENTO, ABERTURA E INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS**

<b>INÍCIO DO CADASTRO DAS PROPOSTAS</b> (iniciais/documentos de habilitação)	<b>24/08/2022 a partir das 09:00 horas</b>
<b>PRAZO FINAL PARA CADASTRAMENTO</b> (Propostas iniciais/documentos de habilitação)	<b>05/09/2022 até as 09:00 horas</b>
<b>INÍCIO DO PREGÃO (fase competitiva)</b>	<b>05/09/2022 às 09:30 horas</b>
<b>Tempo de Disputa:</b>	<b>10 minutos</b>
<b>Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).</b>	
<b>LOCAL: <a href="http://www.bbmnetlicitacoes.com.br">www.bbmnetlicitacoes.com.br</a></b>	

O **MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA**, através da **Secretária Municipal de Administração e Gestão de Pessoal**, após autorização da **Secretária Municipal de Finanças**, nos termos da Lei Municipal nº 1.887/2.007, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará a abertura licitação na modalidade de Pregão Eletrônico instaurada sob o nº **129/2022**, para a “**contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte para Projeto de Gestão de Créditos Tributários, com o objetivo de complementar a cobrança administrativa dos créditos tributários e ativos públicos**”, conforme especificações contidas no ANEXO I – Memorial Descritivo, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que passa a fazer parte integrante do presente Edital, como se aqui transcrito fosse. O certame deverá ser processado e julgado em conformidade o Decreto Federal n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019, Decreto Municipal nº 1.423, de 09 de setembro de 2005, com a Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2.002, Lei Complementar nº 123/2006, subsidiariamente, com base nas



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

disposições legais contidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, e demais normas complementares de direito privado e disposições deste instrumento.

## **1 – DO OBJETO**

**1.1.** Constitui objeto deste Pregão Eletrônico a “contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte para Projeto de Gestão de Créditos Tributários, com o objetivo de complementar a cobrança administrativa dos créditos tributários e ativos públicos”, conforme especificações contidas no ANEXO I – Memorial Descritivo, que passa a fazer parte integrante do presente edital, como se aqui transcrito fosse.

**1.2.** Para o fornecimento do serviço haverá um contrato, que será firmado entre o Município de Hortolândia e a proponente classificada em primeiro lugar.

## **2 – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**2.1.** O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da **INTERNET**, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação - em todas as suas fases por meio do **Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias**.

**2.2.** Os trabalhos serão conduzidos pela pregoeira **Patrícia Rodrigues de Jesus**, com auxílio da Equipe de Apoio de **Lirane Carla Crepaldi Amaro dos Reis**, nomeadas nos termos da Portaria nº 1984/2022, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias ([www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br)).

## **3 – RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO**



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**3.1.** O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.

#### **4 – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**4.1.** O Contrato terá validade de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir de sua assinatura.

#### **5 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**5.1.** Poderão participar deste **PREGÃO** as empresas que:

**5.1.1.** Tenham objeto social pertinente e compatível com o objeto licitado; e,

**5.1.2.** Atendam a todas as exigências deste edital.

**5.2.** O licitante deverá estar credenciado até no mínimo 30 (trinta) minutos antes do horário fixado no edital para apresentação da proposta e início do pregão.

**5.3.** O custo de operacionalização e uso do sistema, ficará a cargo dos licitantes do certame, que pagarão à Bolsa Brasileira de Mercadorias, provedora do sistema eletrônico, o equivalente aos custos pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, consoante tabela fornecida/emitida pela entidade, nos termos do Artigo 5º, inciso III, da Lei n.º 10.520/2002.

**5.2.** Será vedada a participação de empresas:

**5.2.1.** Declaradas inidôneas para licitar e contratar com o Poder Público;

**5.2.2.** Suspensas de participar de licitações realizadas pelo Município de Hortolândia;





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**5.2.3.** Que estejam em processo de falência, recuperação judicial (caso não seja apresentado plano de recuperação homologado pelo juízo competente, apto a comprovar a viabilidade econômico-financeira) ou extrajudicial ou dissolução;

**5.2.4.** Empresas das quais participe, seja a que título for, servidor público municipal de Hortolândia; e

**5.2.5.** Empresas reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição;

**5.2.6.** Sociedades de Propósito Específico (SPE).

## **6 – REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

**6.1** O certame será conduzido pela Pregoeira, com o auxílio da equipe de apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a)** acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;
- b)** responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c)** abrir as propostas de preços;
- d)** analisar a aceitabilidade das propostas;
- e)** desclassificar propostas indicando os motivos;
- f)** conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- g)** verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
- h)** declarar o vencedor;
- i)** adjudicar o bem objeto da licitação, caso não haja manifestação de nenhum licitante quanto a intenção de apresentar recursos;
- j)** receber, examinar e encaminhar os recursos para decisão da autoridade competente;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- k)** elaborar a ata da sessão com o auxílio eletrônico;
- l)** encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação e
- m)** encaminhar o processo à autoridade superior para abrir processo administrativo para apuração de irregularidades ocorridas durante a licitação, visando a aplicação de penalidades previstas na legislação.

## **7 – CREDENCIAMENTO DO LICITANTE NO SISTEMA DE LICITAÇÕES DA BOLSA BRASILEIRA DE MERCADORIAS**

**7.1.** Os interessados deverão nomear por meio de instrumento de mandato, operador devidamente credenciado, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar os demais atos e operações no site: [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br);

**7.2.** A participação do licitante no pregão eletrônico se dará através de seu representante designado, o qual deverá manifestar em campo próprio do sistema, pleno conhecimento, aceitação e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital;

**7.3.** O acesso do operador ao pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa;

**7.4.** Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações, no endereço eletrônico [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br) acesso “credenciamento – licitantes (fornecedores)”. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico [www.bbmlicitacoes.com.br](http://www.bbmlicitacoes.com.br).



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**7.5.** A chave de identificação e a senha dos operadores poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Bolsa Brasileira de Mercadorias;

**7.6.** 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 a Bolsa Brasileira de Mercadorias a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

**7.7.** 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 para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

## **8 – PARTICIPAÇÃO/PROPOSTAS/LANCES**

**8.1.** A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no sítio [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br), opção “Login” opção “Licitação Pública” “Sala de Negociação”.

**8.1.1.** As propostas de preço deverão ser encaminhadas eletronicamente até a data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste edital.

**8.2.** 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;

**8.3.** Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

Brasileira de Mercadorias, informados no site [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br), de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00 horas (horário de Brasília).

## **9 – ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES**

**9.1.** A partir do horário previsto no Edital e no sistema, terá início à sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando a Pregoeira a avaliar a aceitabilidade das propostas;

**9.1.1.** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do edital, considerando-se como tais as que não possam ser supridas no ato da sessão eletrônica, por simples manifestação de vontade do representante da proponente.

**9.2.** Aberta a etapa competitiva, 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;

**9.3.** Somente serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema;

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

**9.5.** Após o credenciamento das propostas, durante a sessão de disputa de lances não serão aceitos pedidos de desclassificação do licitante alegando como motivo “erro de cotação” ou qualquer equívoco da mesma natureza.

**9.6.** Após a sessão de disputa de lances, durante a fase de aceitação/habilitação não será aceito pedido de desclassificação do licitante aduzindo em defesa causas,



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

razões ou circunstâncias que visivelmente só ocorreram por responsabilidade objetiva do licitante.

**9.7.** O licitante que não mantiver a proposta ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios pelo prazo de até 05 (cinco) anos conforme regra do artigo 7º da Lei Federal n.º 10.520/02.

**9.8.** Estarão excluídos da aplicação das penalidades do **item 9.7**, os fatos decorrentes de “caso fortuito” ou “força maior”.

**9.9.** Durante o 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;

**9.10.** Caso haja desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando a Pregoeira, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados;

**9.11.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após reagendamento/comunicação expressa aos participantes, via Chat do sistema eletrônico, onde será designado dia e hora para continuidade da sessão;

**9.12.** A etapa de lances da sessão pública terá a duração inicial de 10 (dez) minutos. Após esta etapa, a duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, por mais 2 (dois) minutos, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 2 (dois) minutos, o sistema prorrogará automaticamente por mais 2 (dois) minutos, e assim sucessivamente, até que não sejam registrados quaisquer lances. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente,



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

quando finalizado o segundo minuto contado a partir do registro no sistema, do último lance que ensejar prorrogação;

**9.13.** Devido à imprevisão de tempo extra, as Empresas participantes deverão estimar o seu valor mínimo de lance a ser ofertado, evitando assim, cálculos de última hora, que poderá resultar em uma disputa frustrada por falta de tempo hábil;

**9.14.** 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 pela Pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor;

**9.15.** Concluída a fase de classificação das propostas, os documentos relativos à habilitação da empresa vencedora, bem como a proposta de preços atualizada, deverão ser impressos pela Administração Municipal, subsidiando o processo administrativo autuado para processamento da presente licitação.

**9.16.** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa a Pregoeira poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor;

**9.17.** Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação;

**9.18.** Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

**9.19.** Ocorrendo a situação a que se referem os subitens 9.17 deste Edital, a Pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**9.20.** Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

**9.21.** Deverá ser emitida pelo sistema eletrônico de pregão a COV – Confirmação de Venda, contendo as qualificações e especificações técnicas detalhadas do objeto ofertado.

**9.22.** Caso haja a necessidade de ser suspenso o Pregão, tendo em vista a complexidade da contratação do serviço a ser licitado, a Pregoeira designará novo dia e horário para a continuidade do certame.

## **10 – PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO**

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

**10.1.1** A não inserção de informações exigidas no sistema implicará na desclassificação da Empresa, face à ausência de informação suficiente para classificação da proposta.

**10.2.** O objeto deverá estar totalmente dentro das especificações contidas no **ANEXO I – Memorial Descritivo**;

**10.3.** A validade da proposta será de **90 (noventa) dias**, contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

**10.4.** Serão aceitas até 02 (duas) casas decimais no prelo global ofertado.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**10.5.** O preço apresentado deverá abranger todas as despesas incidentes sobre o objeto da licitação (impostos, fretes, seguros, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, gastos com transportes, prêmios de seguros etc.), bem como os descontos porventura concedidos;

**10.6.** Na proposta deverá conter a especificação completa dos serviços oferecidos com informações técnicas que possibilitem a sua completa avaliação, totalmente conforme descrito no **ANEXO I - Memorial Descritivo**, deste Edital;

**10.7.** Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da legislação em vigor.

## **11 – DO EDITAL**

**11.1. Além da plataforma eletrônica disponível no website [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br), o Edital e seus anexos poderão ser obtidos no sítio eletrônico oficial da Prefeitura: [www.hortolandia.sp.gov.br](http://www.hortolandia.sp.gov.br) > Acesso rápido > Licitações > ou junto ao Departamento de Suprimentos, da Prefeitura de Hortolândia, localizado na Rua José Cláudio Alves dos Santos, nº 585, bairro Remanso Campineiro, no Município de Hortolândia – SP, no horário das 08:00 às 17:00 horas, mediante o recolhimento aos cofres públicos da importância do equivalente ao custo por folha da Administração, nos termos do Decreto Municipal 4.992/2022.**

**11.1.1.** Este recolhimento deverá ser feito através da guia de arrecadação competente.

## **12 – DAS INFORMAÇÕES**

**12.1.** As informações administrativas relativas a este **PREGÃO** poderão ser obtidas junto ao Departamento de Suprimentos do Município de Hortolândia, através do





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

telefone (19) 3965-1400 – ramal 6915, ou do e-mail [licitacao@hortolandia.sp.gov.br](mailto:licitacao@hortolandia.sp.gov.br).

**12.2.** Em caso de não solicitação pelas proponentes de esclarecimentos e informações, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo, portanto, posteriormente, o direito a qualquer reclamação.

### **13 – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

**13.1.** Qualquer pessoa, física ou jurídica, é parte legítima para solicitar esclarecimentos ou providências em relação ao presente **PREGÃO**, ou ainda, para impugnar este edital, desde que o faça com antecedência de até 03 (três) dias úteis da data fixada para recebimento das propostas, observado o disposto no art. 24, caput, do Decreto Federal nº 10.024 de 2019.

**13.1.1.** A Administração deverá decidir sobre a impugnação e responder os pedidos de esclarecimentos no prazo de **até 2 (dois) dia úteis**, contados da data de recebimento da impugnação.

**13.1.2.** Quando o acolhimento da impugnação implicar em alteração do edital, capaz de afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização deste **PREGÃO**.

**13.2.** A impugnação feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar deste **PREGÃO** até o trânsito em julgado da decisão.

**13.3.** Os recursos administrativos serão disciplinados nos termos do artigo 4º, inciso XVIII, da Lei Federal nº 10.520/2002, observados os procedimentos lá estabelecidos.

**13.4.** A impugnação ao edital deverá ser dirigida à Pregoeira, com indicação do procedimento licitatório a que se refere, devendo ser protocolizado por meio



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

eletrônico, através do e-mail [licitacao@hortolandia.sp.gov.br](mailto:licitacao@hortolandia.sp.gov.br), ou junto ao **Departamento de Suprimentos**, situado na Rua José Cláudio Alves dos Santos, nº 585, bairro Remanso Campineiro, no Município de Hortolândia/SP, no horário das 08h00min às 17h00min.

## **14 – DA HABILITAÇÃO**

**14.1.** A documentação relativa à habilitação deverá estar **válida na data da sessão**, sob pena de inabilitação. A documentação deverá, ainda, ser anexada na aba própria do sistema (documentos de habilitação), com arquivos nomeados expressamente conforme pedido, **até o prazo final fixado no preâmbulo deste edital** para o cadastro das propostas iniciais e habilitação.

**14.2.** A documentação relativa à regularidade jurídica é a seguinte:

**14.2.1.** Registro comercial, no caso de empresa individual;

**14.2.2.** Ato constitutivo consolidado, com objeto compatível, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição dos seus administradores;

**14.2.3.** Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada da prova de diretoria em exercício;

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

**14.3.** A documentação relativa à **regularidade fiscal** é a seguinte:

**14.3.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

Fazenda – **CNPJ/MF**;

**14.3.2.** Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** da sede ou domicílio da licitante, dentro do prazo de validade.

**14.3.3.** Prova de inscrição no **Cadastro Municipal** de contribuintes da sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

**14.3.4.** Prova de regularidade para com a Seguridade Social – **INSS**, com a Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de Certidão de Débitos Relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal ou via “internet”, dentro do prazo de validade;

**14.3.5.** Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – **FGTS**, que deverá ser feita através da apresentação do CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal, ou pela “internet”, dentro do prazo de validade;

**14.4.** A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** é a seguinte:

**14.4.1.** Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, emitida pelo foro em que a proponente tem domicílio, expedida em data não anterior a 180 (cento e oitenta) dias da abertura da sessão pública, se outro prazo não constar do documento, nos termos do artigo 31, inciso II, da Lei Federal 8.666/1993.

**14.4.1.1.** Na hipótese da proponente estar em recuperação judicial, possibilita-se a apresentação de certidão positiva, com o Plano de Recuperação 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-financeira estabelecidos no edital.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**14.5.** A documentação relativa à **regularidade trabalhista** é a seguinte:

**14.5.1.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa.

**14.6. Outros documentos** necessários para habilitação da licitante:

**14.6.1.** Declarações, Conforme **ANEXO II**;

**14.7.** A documentação relativa à comprovação de **qualificação técnica** é a seguinte:

**14.7.1.** Comprovação, em nome da licitante, de aptidão para atender o objeto da presente licitação, mediante apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome do profissional de nível superior com vínculo empregatício, estatutário ou societário com a licitante, ou/e em nome da empresa licitante aceito(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado por execução satisfatória de serviços com características pertinentes e compatíveis com o objeto licitado.

**14.7.1.1.** Entende-se por pertinente e compatível os atestados que contemplem no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

a) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público ou privado, declarando que a proponente executou serviços relacionados à estratégia de cobrança de Dívida Ativa.

b) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de negócios de Dívida Ativa por meio de central de teleatendimento ativo e receptivo, compreendendo a administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos;

c) Disponibilização e manutenção de central de atendimento telefônico



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

informatizado, ativo e receptivo, com atendimento de, no mínimo, o equivalente a 50% das quantidades previstas no Termo de Referência, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados.

d) Em atendimento à compatibilidade de características, quantidades e prazos do objeto, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de Atendimento de tele vendas e de pesquisa.

e) O vínculo da empresa licitante com a pessoa jurídica de direito público interno ou privado deve ser comprovado através de contrato, convênio, Termo de Parceria e Cooperação ou instrumento congêneres.

#### **14.8. Da Visita Técnica:**

**14.8.1.** As empresas interessadas em participar do certame, deverão realizar previamente a Visita Técnica aos locais de execução dos serviços, sendo esta **obrigatória**, sob pena de desclassificação.

**14.8.2.** A visita técnica deverá ser feita, obrigatoriamente, por um profissional da proponente, devendo este portar carta de autorização firmada por representante da proponente, que deverá comparecer ao local da visita, e tomará conhecimento de todas as informações, das condições e local para o cumprimento das obrigações objeto da presente licitação.

**14.8.3.** Para o agendamento prévio da visita técnica os interessados deverão encaminhar e-mail para: [danielecoradini@hortolandia.sp.gov.br](mailto:danielecoradini@hortolandia.sp.gov.br), e caso tenham dúvidas poderão entrar em contato por meio de telefone ou pessoalmente com a servidora Daniele Coradini da Secretaria Municipal de Finanças, telefone (19)3965-1400 – Ramal 7257 nos horários das 08:00 às 12:00 h e das 14:00 às 17:00 h, o qual ficará encarregado de agendar o horário e o dia para a realização da visita



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

técnica aos locais da execução dos serviços.

**14.8.4.** O município expedirá, por meio de representantes da Secretaria Municipal de Finanças, o atestado de visita técnica, o qual deverá ser anexado na aba própria do sistema BBMNet (documentos de habilitação).

## **15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS**

**15.1.** Todos os documentos expedidos pela licitante deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor **e com cópia de documento de identificação oficial com foto do subscritor.**

**15.2.** Os documentos devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de lei específica ou do próprio documento, será considerado o prazo de validade de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da data de sua emissão.

**15.3.** Os documentos emitidos pela internet poderão ser conferidos pela equipe de apoio da Pregoeira.

**15.4.** Os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com o número do CNPJ/MF. Se a licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Se for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza ou determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa.

**15.5.** Não serão aceitos protocolos ou requerimentos.

**15.6.** As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

restrição;

**15.6.1** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelando o débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa;

**15.6.2.** A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se a convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, nos termos do art. 4º, inc. XXIII, da Lei nº 10.520/2.002.

**15.7.** As certidões deverão ser negativas ou positivas com efeitos de negativas.

## **16 – DOS PROCEDIMENTOS**

**16.1.** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do Edital, considerando-se como tais as que não possam ser supridas no ato, por simples manifestação de vontade do representante da proponente.

**16.2.** As demais propostas serão classificadas provisoriamente, em ordem crescente de preços, consoante critério de julgamento previsto abaixo.

**16.3.** Definida a classificação provisória, será registrada na ata da sessão pública o resumo das ocorrências até então havidas, consignando-se o rol de participantes, os preços ofertados, as propostas eventualmente desclassificadas e a fundamentação de sua desclassificação e a ordem de classificação provisória, conforme critério de julgamento.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**16.4.** Não poderá haver desistência de lances ofertados, sujeitando-se a desistente às penalidades previstas neste Edital.

**16.5.** Declarada finda a etapa competitiva, a Sra. Pregoeira procederá à classificação definitiva das propostas, consignando-a em ata.

**16.6.** A Sra. Pregoeira poderá negociar com a autora da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

## **17 – DA PROVA DE CONCEITO**

**17.1.** A empresa classificada como 1ª colocada deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de Conceito (POC).

**17.2.** A verificação da conformidade do objeto se destina a garantir que a empresa declarada vencedora possua o sistema adequado às necessidades do Município. Assim sendo, os sistemas serão submetidos à verificação técnica para apurar seu atendimento aos requisitos estabelecidos no Edital e em seu Termo de Referência Anexo.

**17.3.** A empresa declarada vencedora, deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no critério de verificação da Prova de Conceito (POC).

**17.4.** A POC permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos da solução presentes no produto adquirido com aqueles especificados.

**17.5.** Participarão da POC o representante credenciado da empresa declarada





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

vencedora e membros do corpo técnico da Prefeitura de Hortolândia.

**17.6.** A empresa declarada vencedora terá o prazo de 8 dias úteis para montagem do ambiente e apresentação da Prova de Conceito, na Rua José Claudio Alves dos Santos, 585 – Remanso Campineiro, Hortolândia - SP.

**17.7.** Deverá utilizar-se, para a POC, de Banco de Dados previamente instalado e populado pela empresa declarada vencedora, inclusive quanto à instalação física (equipamentos).

**17.8.** Durante a POC serão feitos questionamentos à empresa declarada vencedora permitindo a verificação dos requisitos constantes deste Termo de Referência.

**17.9.** Todos os hardwares e os softwares necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da empresa declarada vencedora.

**17.10.** A configuração dos hardwares e softwares a serem utilizados na prova de conceito deverá guardar similaridade ao ambiente definitivo em que a solução será implantada.

**17.11.** Não será permitido durante a realização da POC:

**17.11.1.** O uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem da confirmação das especificações funcionais;

**17.11.2.** A gravação de código (programa executáveis, scripts ou bibliotecas) durante e após a realização da prova em nenhum tipo de mídia para posterior uso ou complementação;

**17.11.3.** A alteração, criação ou desenvolvimento de qualquer código fonte ou sua publicação;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**17.11.4.** Aproveitamento de templates criados anteriormente para demonstrar itens diferentes descaracterizando a execução funcional do item que está sendo demonstrado.

**17.12.** A infração de quaisquer das regras estabelecidas no item 17.10 desclassificará a empresa declarada vencedora.

**17.13.** Após a conclusão do julgamento feito pela CONTRATANTE, será informado à empresa declarada vencedora o resultado da avaliação. A empresa que não obtiver aprovação na avaliação da POC estará automaticamente desclassificada, procedendo-se o chamamento do segundo colocado e assim sucessivamente.

**17.14.** Quaisquer dificuldades que impeçam a continuidade dos trabalhos ou provoquem atividades adicionais e que forem provocadas comprovadamente pelos processos internos da Prefeitura de Hortolândia não terão seu tempo contado como realização da Prova de Conceito e não poderão ser considerados como prejuízo ao licitante durante a avaliação. Todo o procedimento anterior será observado até que haja uma licitante vencedora.

**17.15. CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)**

**17.15.1.** O resultado da Verificação Técnica será fornecido imediatamente após a declaração de conclusão de cada requisito feita pelo licitante, serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem constante no presente anexo e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração. O resultado da avaliação, da equipe técnica da Prefeitura, expresso por ATENDIDO ou NÃO ATENDIDO, será publicado. Serão avaliados os requisitos e a empresa licitante será considerada APTA se conseguir atender a 80% dos itens (de 1 a 20) dos requisitos funcionais exigidos para a prova de conceito.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**17.15.2.** Na tabela apresentada a seguir estão elencados os itens exigidos para a verificação da conformidade do objeto, devendo ser ressaltado que a descrição de todos os itens apresentada a seguir, diz respeito a características funcionais requeridas para o sistema pretendido.

**Tabela de Requisitos Funcionais da Solução – POC**

ID	Descrição	Atendido	
		Sim	Não
1	Agrupar dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor		
2	Demonstrar módulo cadastral de dados dos contribuintes		
3	Demonstrar os processos automáticos integrados ao sistema de busca de endereços e telefones		
4	Demonstrar controle de acessos por usuário, mediante senha, possibilitando a restrição pontual a usuários de ações ou visualizações no sistema		
5	Demonstrar módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome e inscrição		
6	Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças de acordo com as estratégias traçadas		
7	Demonstrar módulo de georreferenciamento dos débitos;		
8	Demonstrar ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada Carteira acionada além de segmentações de campanhas e mapa de calor (georreferenciamento) do crédito tributário.		
9	Possibilitar a visualização na mesma tela das dívidas e de outros contratos do mesmo devedor		
10	Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador		
11	Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por Carteira		



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

12	Possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das Carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores		
13	O sistema deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento: pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado etc.		
14	O sistema deverá rodar em plataforma web		
15	Demonstrar Consulta por Processo Administrativo e/ou Execução		
16	Emissão de aviso de cobrança através de e-mail		
17	Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo;		
18	Alerta de aviso de débito na tela do contribuinte		
19	Demonstrar Consulta por tipo de débito		
20	Demonstrar Tela de Atendimento		

## **18. DOS RECURSOS**

**18.1.** Após o encerramento da avaliação das propostas comerciais e documentos habilitatórios, a Pregoeira informará aos licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br).

**18.2.** Havendo interposição de recurso, a Pregoeira, por mensagem lançada no sistema via Chat, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais com as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias após o encerramento da sessão pública, e aos demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação das razões recursais, nos termos do art. 44º, § 1º da Lei 10.024/2019;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**18.3.** As razões recursais e as contrarrazões serão oferecidas exclusivamente por meio eletrônico, no sítio, [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br), opção RECURSO;

**18.4.** A falta de interposição de recurso importará a decadência do direito de recurso e a Pregoeira adjudicará o objeto do certame ao vencedor, na própria sessão, propondo à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório;

**18.5.** Na hipótese de interposição de recurso, a Pregoeira encaminhará os autos devidamente fundamentado à autoridade competente.

**18.6.** O recurso contra decisão da Pregoeira terá efeito suspensivo e o seu acolhimento resultará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**18.7.** Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente, no interesse público, adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

## **19 – DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**19.1.** No julgamento das propostas será considerada vencedora a Licitante que ofertar o **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que atendidas as especificações e exigências contidas neste Edital e seus Anexos.

## **20 – DOS PREÇOS, DAS COTAÇÕES E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**20.1.** Os preços ofertados deverão incluir todos os custos diretos e indiretos da proponente, inclusive encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto licitado.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**20.1.1.** Serão desclassificadas as propostas cujo preço seja incompatível com a realidade do mercado.

**20.2.** No exercício de 2022, as despesas correrão por conta das seguintes fichas orçamentárias: 02.04.01.04.123.0221.2019.3.3.90.39.00 ficha 97 D.R. 01.110.0000; 02.04.01.04.123.0221.2019.3.3.90.39.00 ficha 98 D.R. 05.100.0154.

**20.3.** No exercício seguinte, as despesas correrão à conta de dotação orçamentária própria, consignada no respectivo Orçamento Programa.

## **21 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**21.1.** O pagamento será feito dez dias fora a dezena, mediante apresentação e atestamento da Nota Fiscal.

**21.2.** Por força do Decreto Municipal 4.947/2021 que trata das regras de retenção de tributos no pagamento a fornecedores por Órgãos e Entidades do Poder Executivo dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1234/2012, ao efetuar os pagamentos a CONTRATANTE procederá à retenção do imposto de renda (IR).

**21.2.1.** As retenções serão realizadas no momento do pagamento dos valores decorrentes da prestação de serviços contratados ou fornecimento dos bens contratados, uma vez atestados e liquidados, mediante recolhimento aos cofres municipais, nos termos do inciso I do art. 158 da Constituição Federal de 1988;

**21.2.2.** As retenções serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os pagamentos antecipados por conta de fornecimento de bens ou prestação de serviços, para entrega futura;

**21.2.3.** Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados a pessoas ou serviços e mercadorias elencados no art. 4º da Instrução Normativa RFB



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

nº 1234, de 11 de janeiro de 2012.

**21.3.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

**EM** = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originalmente devido.

**I** = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

**N** = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento.

**VP** = Valor da parcela em atraso.

## **22 – DAS DISPOSIÇÕES DO CONTRATO**

**22.1.** As obrigações resultantes deste PREGÃO constam do Contrato e demais Anexos que acompanham este Edital.

**22.2.** Fica estabelecido o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de homologação da licitação, para que o adjudicatário assine o Contrato.

**22.3.** O Contrato deverá ser assinado pelo representante legal da adjudicatária, mediante apresentação do contrato social ou procuração e cédula de identidade do representante.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**22.4.** A critério da Administração, o prazo para a assinatura do contrato, poderá ser prorrogado uma única vez, desde que haja tempestiva e formal solicitação da adjudicatária.

## **23 – DAS PENALIDADES**

**23.1.** São aplicáveis as sanções previstas no Decreto Municipal n.º 4.309/2019, de 28 de novembro de 2019, conforme **ANEXO V**.

**23.2.** As pessoas jurídicas serão responsabilizadas objetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pela prática de atos lesivos contra a Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

## **24 – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**24.1.** A Prefeitura Municipal de Hortolândia reserva-se no direito de rescindir o futuro Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba à proponente vencedora, direito a indenização de qualquer espécie, quando ocorrer:

- a)** falência, recuperação judicial (caso não seja apresentado plano de recuperação homologado pelo juízo competente, apto a comprovar a viabilidade econômico-financeira) ou extrajudicial ou dissolução da proponente vencedora;
- b)** inadimplência de qualquer cláusula e/ou condição do futuro Contrato, por parte da proponente vencedora;
- c)** descumprimento, pela proponente vencedora, das determinações da fiscalização da Prefeitura Municipal de Hortolândia;
- d)** a subcontratação ou cessão total ou parcial do futuro contrato;
- e)** outros, conforme previsto no art. 78 da Lei nº 8.666, de 21/06/1.993.

**24.2.** A Prefeitura Municipal de Hortolândia poderá, também, rescindir o Contrato,





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

independente dos motivos relacionados nas alíneas “a” a “e” do subitem anterior, por mútuo acordo.

**24.3.** Rescindido o Contrato, por qualquer um dos motivos citados nas alíneas “a” a “e” do primeiro **subitem deste capítulo**, a proponente vencedora sujeitar-se-á a multa de **20% (vinte por cento)** calculada sobre a parte inadimplente, respondendo, ainda, por perdas e danos decorrentes da rescisão contratual. Neste caso, serão avaliados e pagos, de acordo com a fiscalização da Prefeitura do Município de Hortolândia, os serviços já prestados, podendo a mesma, segundo a gravidade do fato ou da falta, promover processo administrativo, a fim de se apurar as respectivas responsabilidades. Caso a proponente vencedora seja considerada inidônea, poderá ser suspensa para transacionar com o Município de Hortolândia, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

## **25 – DO REAJUSTE**

**25.1.** Mediante solicitação da CONTRATADA, e decorrido o prazo de 12 (doze) meses, a contar da apresentação da proposta, os preços poderão ser reajustados após negociação entre as partes, observando-se como limite máximo a variação do índice IPCA/IBGE.

**25.2.** Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito, ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da contratada e a retribuição do Município de Hortolândia para a justa remuneração da execução contratual poderá ser revisada, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**25.3.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data de



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou menos, conforme o caso.

**25.4.** Na hipótese de solicitação de revisão de preços pela contratada, esta deverá comprovar o desequilíbrio econômico-financeiro, em prejuízo da Municipalidade.

**25.5.** Fica facultado ao Município de Hortolândia realizar ampla pesquisa de mercado para subsidiar, em conjunto com a análise dos requisitos dos itens anteriores, a decisão quanto à revisão de preços solicitada pela contratada.

**25.6.** A eventual autorização da revisão de preços será concedida após a análise técnica e jurídica do Município de Hortolândia, porém, contemplará os serviços a partir da data do protocolo do pedido no protocolo geral pela Contratante.

**25.6.1.** Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a contratada não poderá suspender a prestação dos serviços e os pagamentos serão realizados conforme os preços vigentes.

**25.6.2.** O Município de Hortolândia deverá, quando autorizada a revisão dos preços, lavrar Termo Aditivo com os preços revisados e emitir Nota de Empenho complementar, inclusive para cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, em relação aos serviços realizados após o protocolo do pedido de revisão.

**25.7.** O novo preço só terá validade após a sua publicação nos devidos meios de comunicação e, para efeito de pagamento dos serviços porventura prestados entre a data do pedido de adequação e a data da publicação do novo preço, retroagirá à data do pedido de adequação formulado pela contratada.

## **26 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**26.1.** A apresentação de proposta implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste edital, não podendo qualquer licitante invocar desconhecimento dos termos do ato convocatório ou das disposições legais aplicáveis à espécie, para furtar-se ao cumprimento de suas obrigações.

**26.2.** O presente **PREGÃO** poderá ser anulado ou revogado, nas hipóteses previstas em lei, sem que tenham as licitantes direito a qualquer indenização.

**26.3.** A proponente vencedora deverá manter durante toda a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação.

**26.4.** Com base no art. 43, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/1.993 e suas alterações, é facultado à Pregoeira e sua equipe de apoio, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

**26.5.** Os casos omissos e dúvidas serão resolvidas pela Pregoeira com a assistência de sua Equipe de Apoio e, sempre que possível, utilizando-se de legislação aplicável à espécie e dos princípios que norteiam o processo licitatório, como também dos princípios gerais de direito.

**26.6.** As normas deste **PREGÃO** serão sempre interpretadas a favor da ampliação da disputa entre os interessados e o desatendimento de exigências formais, desde que não comprometa a aferição da habilitação da licitante e nem a exata compreensão de sua proposta, não implicará o afastamento de qualquer licitante.

**26.7.** Os atos praticados neste pregão, após sua abertura, serão publicados no Diário Oficial do Estado e no Diário Oficial Eletrônico do Município de Hortolândia.

**26.8.** O presente **PREGÃO** poderá ser anulado ou revogado, nas hipóteses previstas em lei, sem que tenham as licitantes direito a qualquer indenização.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**26.9.** A licitante vencedora deverá apresentar junto com o Contrato, o Termo de Ciência e Notificação, conforme modelo do **Anexo IV**, devidamente preenchido.

**27 – DOS ANEXOS**

**27.1.** Constituem anexos deste Edital:

**ANEXO I – MEMORIAL DESCRITIVO**

**ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÕES**

**ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO**

**ANEXO IV – TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO**

**ANEXO V – DECRETO MUNICIPAL Nº 4.309 DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019**

Hortolândia, 17 de agosto de 2022.

**Ieda Manzano de Oliveira**

**Secretária Municipal de Administração e Gestão de Pessoal**



**Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**ANEXO I  
TERMO DE REFERÊNCIA  
MEMORIAL DESCRITIVO**

**1. OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte para Projeto de Gestão de Créditos Tributários, com o objetivo de complementar a cobrança administrativa dos créditos tributários e ativos públicos.

**2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** Para tanto, o Projeto de Gestão de Créditos Tributários a ser implantado deverá contemplar a operacionalização de estrutura de teleatendimento ativo e receptivo para:

**2.1.1.** Funcionar como agente intermediário do processo de gestão de tributos e demais créditos municipais e atendimento telefônico aos cidadãos/contribuintes constituindo uma ligação entre o munícipe e a Prefeitura Municipal;

**2.1.2.** Fornecer informações de interesse público acerca dos tributos municipais em atraso, obtidas por meio dos órgãos municipais responsáveis, no que se refere aos serviços prestados à comunidade pela Prefeitura;

**2.1.3.** Gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada acordo a vista ou a prazo, que permitam o acompanhamento posterior;

**2.1.4.** Implantação e operação de um sistema com banco de dados “firebird”, com comunicação de dados integrada ao sistema de gestão municipal, que trabalhe com



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

arquitetura cliente/servidor e com os recursos disponíveis na Prefeitura, para acompanhamento das campanhas de cobrança;

**2.1.5.** Desenvolvimento de procedimentos e rotinas de coleta e atualização das informações a serem disponibilizadas no atendimento telefônico;

**2.1.6.** Acompanhamento do trâmite eletrônico das demandas devidamente cadastradas, permitindo ter acesso à situação dos mesmos em qualquer estágio do processo;

**2.1.7.** Operação de uma estrutura de atendimento ativo e receptivo que permita contatar o munícipe e dar-lhe retorno sobre as providências tomadas pelos órgãos municipais;

**2.1.8.** Operação de uma estrutura de atendimento ativo e receptivo que permita a realização de campanhas para recuperação de ativos;

**2.1.9.** Geração e disponibilização de dados estatísticos sobre as informações fornecidas; sobre as solicitações, reclamações, sugestões e elogios cadastrados pelos munícipes; sobre as providências tomadas pelos órgãos responsáveis na Administração e do grau de satisfação do munícipe apurado no atendimento ativo, em formato de relatórios gerenciais;

**2.2.** Sob tal ambulação, é cediço que o fluxo de profissionais, colaboradores, técnicos, e agentes públicos é vultoso, além de ser proporcionalmente considerável a quantidade de demandas que são atribuídas em cada encontro, gerando, por sua vez, deveres e obrigações que precisam ser adequadamente sistematizados.

**2.3.** A ausência de infraestrutura básica na área de atendimento acarreta comprometimento na agilidade dos trabalhos desenvolvidos por essa administração,



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

haja vista que se trata de atividade acessória de extrema relevância para o suporte das áreas administrativas.

**2.4.** Importante ressaltar a contratação em pauta não possui o condão de arrogar competências privativas de agentes públicos, tampouco terceirizar as atividades finalísticas da Pasta. Os postos de trabalho desempenharão atividades acessórias, auxiliando na execução das atividades fins e não desempenharão atividades pertencentes aos servidores do quadro de pessoal próprio desta Pasta.

**2.5.** Convém ponderar, ainda, que estes serviços também são caracterizados como de natureza continuada, com dedicação exclusiva de mão de obra, pois sua interrupção poderá comprometer a realização de atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional desta administração, devendo sua contratação estender-se por mais de um exercício financeiro, visto que sua manutenção contínua é essencial, pois está voltado para aprimorar o funcionamento das rotinas administrativas desta Secretaria.

**2.6.** Em sede de conclusão, destacamos que os serviços a serem contratados não deverão gerar qualquer espécie de vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração contratante, vedando-se qualquer relação que caracterize personalidade e subordinação direta.

**2.7.** Como é cediço, a validade do procedimento de terceirização depende da verificação de duas condicionantes essenciais, quais sejam: (a) que as atividades não sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade (Lei Complementar 1306, de 27 de setembro de 2017); (b) que as atividades terceirizadas não constituam área de competência legal do órgão ou entidade, isto é, as categorias pretendidas não exerçam funções tidas como atividade-fim do contratante (Lei Complementar 1306, de 27 de setembro de 2017).



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**2.8.** Entendemos que o objeto da contratação ora pleiteada atende aos mencionados requisitos normativos.

**2.9.** A contratação pretendida não terá o condão de usurpar a competência de nenhuma carreira pública. Ao revés, busca-se dar eficiência e agilidade no cumprimento das missões institucionais desta Secretaria, de tal forma a poder consolidar uma Administração Pública Gerencial, em substituição à antiga visão de Administração burocrática.

### **3. ESCOPO**

**3.1.** O Projeto de Gestão de Créditos Tributários deverá permitir a operacionalização de estrutura de atendimento ativo e receptivo para:

**3.1.1.** Organizar os contribuintes e seus débitos agrupando em Carteira, levando em consideração as regras de inclusão para as mesmas. Cada Carteira criada deve ter seu roteiro de cobrança, identificando a ação que será executada, dentro de uma ou mais condições de execução, podendo ser, por exemplo, o envio de uma notificação quando o contribuinte estiver uma determinada faixa de atraso;

**3.1.2.** Selecionar perfis de contribuintes para agendar reunião de conciliação de cobrança, disponibilizando função para que, junto a um servidor público municipal autorizado (conciliador fiscal), possa simular os valores para parcelamento, emitir termo de parcelamento e cancelar parcelamentos, se for necessário, de acordo com as regras cadastradas no Sistema;

**3.1.3.** Gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada acordo a vista ou a prazo, que permitam o acompanhamento posterior;

**3.1.4.** Acompanhar o trâmite eletrônico das demandas devidamente cadastradas, permitindo ter acesso à situação dos mesmos em qualquer estágio do processo;





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**3.1.5.** Contatar o contribuinte por telefone apresentando todos os dados, tais como cadastro, endereços, telefones, histórico de acionamento, parcelas em aberto e opções para negociação, efetuando a gravação de cada contato para os acionamentos de cobrança, bem como, a gravação de ligações recebidas com o objetivo de fazer monitoramento dos contatos e analisar eventuais reclamações;

**3.1.6.** Enviar e-mail específico para cada tipo de cobrança;

**3.1.7.** Realizar campanhas para recuperação de ativos;

**3.1.8.** Gerar estatísticas sobre solicitações, reclamações, sugestões e elogios cadastrados pelos contribuintes e do grau de satisfação do munícipe, apurado no atendimento ativo.

#### **4. PROJETO DE GESTÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS**

##### **4.1. Central Informatizada de Atendimento Telefônico**

**4.1.1.** O serviço deverá ser prestado dentro dos limites territoriais do Município CONTRATANTE em dependências sob a responsabilidade da CONTRATANTE, onde se instalará toda a estrutura necessária para a execução do serviço CONTRATADO. As despesas provenientes da aquisição do link de comunicação serão de responsabilidade da CONTRATADA..

##### **4.2. Suporte Operacional**

**4.2.1.** O dimensionamento mínimo da Central Informatizada de Atendimento Telefônico deverá considerar os parâmetros descritos a seguir:



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

Descrição	Quantitativo
Dias de trabalho (de 2ª a 6ª feira)	Dias úteis
Horário de funcionamento	08h00 às 18h00 (10 horas)
Turno de cada posição de atendimento	07h12m
Número de posições de atendimento teleoperadores	05 (cinco)

#### **4.3. Características técnicas do sistema de atendimento**

**4.3.1.** O sistema de atendimento específico para gestão de créditos tributários deverá atender às necessidades estabelecidas pelos agentes públicos responsáveis pela gestão dos créditos tributários enviados para a Central Informatizada de Atendimento Telefônico, agrupados em Carteiras, abrangendo as seguintes características mínimas:

**4.3.1.1.** Disponibilizar ambiente para importação e exportação de dados e/ou conexão via Web Service, para acesso à relação de dados dos contribuintes para contato, atualização cadastral, permitindo a troca de informações com o SISTEMA TRIBUTÁRIO DA PREFEITURA;

**4.3.1.2.** Disponibilizar ambiente que permita a integração de banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com o sistema de gestão tributária da Prefeitura;

**4.3.1.3.** Possuir processos automáticos de localização e/ou tratamento das bases de dados cadastrais;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**4.3.1.4.** Possuir controle de acessos por atendente, permitindo aos servidores previamente definidos pelo Município, o monitoramento das ações de acordo com o perfil de acesso;

**4.3.1.5.** Registrar em tabela de auditoria todas as operações realizadas pelos usuários, tais como: inclusões, alterações, exclusões, dentre outros; em nível de usuário/telas/tabelas/campos, registrando no mínimo: o usuário que a realizou, data e hora, IP da máquina, matrícula e/ou CPF (usuário interno), inclusive aquelas realizadas automaticamente pelo SISTEMA, tais como integração ou rotinas internas, dentre outros;

**4.3.1.6.** Possuir módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome, inscrição, tipo de débito, número de processo administrativo e de execução;

**4.3.1.7.** Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças pelos agentes públicos municipais de acordo com as estratégias traçadas;

**4.3.1.8.** Possuir ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada Carteira acionada além de segmentações de campanhas para recuperação de créditos;

**4.3.1.9.** Possibilitar o agrupamento de dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor;

**4.3.1.10.** Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador;

**4.3.1.11.** Possuir módulo de geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por Carteira (quantidade e valores) além de possibilitar



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

alterações das estratégias de acionamentos das Carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores;

**4.3.1.12.** Comportar o volume de cargas na base de dados a serem trabalhadas, além de armazenar todos os registros dos acionamentos de cada contribuinte, para eventual auditoria da prestação de serviço;

**4.3.1.13.** Possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento (pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado, etc.), os quais serão devolvidos para a Prefeitura, por meio de layout que será definido na implantação do projeto;

**4.3.1.14.** Executar o Sistema em plataforma web e o banco de dados deverá ser relacional;

**4.3.1.15.** Disponibilizar mapas geográficos analíticos para a localização georreferenciada dos devedores e das respectivas inscrições de dívida ativa, contemplando todas as informações referentes ao débito;

**4.3.1.16.** Fornecer para a CONTRATANTE, um backup da base de dados do sistema, em período a ser por esta definida. O arquivo-backup correspondente ao último dia de cada mês será gravado pela CONTRATADA na forma integral e transferido para mídia externa ou armazenado em nuvem em local seguro com acesso exclusivo por usuário e senha fornecidos pela CONTRATADA, a qual será enviada ou disponibilizada à Prefeitura em até 03 dias úteis posteriores à sua gravação, para armazenamento definitivo. O formato dos arquivos gravados deverá ser compatível com o software de backup utilizado pela Prefeitura (Backup Exece);

**4.3.1.17.** Enviar aviso de cobrança através de e-mail;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- 4.3.1.18.** Emitir relatórios gerenciais de acompanhamento de cada Carteira;
- 4.3.1.19.** Possibilitar a emissão de relatórios, permitindo com que o usuário possa escolher os campos e período de forma parametrizada, bem como, os relatórios deverão ser de fácil acesso e estarem próximos à informação geradora, de forma a evitar navegação excessiva para obter as informações;
- 4.3.1.20.** Manter cadastro das Carteiras enviadas, por meio dos processos automatizados de localização de dados do contribuinte;
- 4.3.1.21.** Receber dados dos débitos tributários;
- 4.3.1.22.** Integrar dados cadastrais por meio eletrônico com os Sistemas utilizados pela Prefeitura;
- 4.3.1.23.** Evitar a duplicação de cadastro de forma a oferecer uma base integrada de informações. Para tanto serão definidos, em conjunto, campos obrigatórios que evitem a duplicação;
- 4.3.1.24.** Permitir que a busca na base de dados utilize qualquer parte do nome, sequência específica usando “aspas” ou retirar uma palavra usando o sinal menos (-), seguindo assim os conceitos básicos de busca comumente usados;
- 4.3.1.25.** Arredondar todos os números na segunda casa decimal, salvo solicitação em contrário;
- 4.3.1.26.** Disponibilizar os relatórios em PDF, XLS ou CSV;
- 4.3.1.27.** Permitir a personalização dos relatórios, de forma que contenham o brasão e/ou demais dados que identifiquem a Prefeitura de Hortolândia;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**4.3.1.28.** Executar a solução em plataforma web, utilizando os navegadores Firefox, Chrome, Internet Explorer, Edge, Opera ou Safari, todos atualizados em sua última versão disponível. Poderão ser utilizados plug-ins caso sejam necessários para interagir com hardwares não suportados pelo navegador, tais como webcam ou scanner;

**4.3.1.29.** Contemplar a integração com os sistemas utilizados pelo Departamento da Receita, na gestão e na operação de suas atividades, bem como aqueles que a Prefeitura vier a implementar;

**4.3.1.30.** Permitir recebimento de dados de contribuintes com, no mínimo, as seguintes informações: CPF/CNPJ; nome ou razão social, endereço de correspondência, telefones, e-mail, inscrição municipal, inscrição imobiliária, data de abertura, e status do cadastro;

**4.3.1.31.** Permitir recebimento de lançamentos de tributos e taxas com, no mínimo, as seguintes informações: tributo ou taxa; contribuinte; lançamento; data de lançamento; data de vencimento; valor do lançamento; número do aviso; data de pagamento; data de suspensão; e data de cancelamento;

**4.3.1.32.** Permitir recebimento de dados dos imóveis do município no mínimo, as seguintes informações: endereço; número; complemento; bairro; município; UF; CEP; inscrição imobiliária; endereço de correspondência; proprietário; compromissário; inscrição cartográfica e compromissário;

**4.3.1.33.** Permitir recebimento de dados das transações imobiliárias com, no mínimo, as seguintes informações: inscrição imobiliária, proprietário vendedor, adquirente, tipo da transação, data da transação, cartório de registro, número do livro, número da página, transcrição, valor da transação, valor financiado, alíquota do ITBI, valor do ITBI, e lançamento associado.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

#### **4.4. Módulo de Segurança**

##### **4.4.1. Os requisitos mínimos são:**

**4.4.1.1.** Conter o registro de todos os acessos. Os campos básicos necessários são a data, o horário e o usuário que fez o acesso. Deve ser possível filtrar por período de datas;

**4.4.1.2.** Qualificar os usuários por níveis de permissão conforme grupos previamente definidos e trabalhar exclusivamente em sua área de domínio de acordo com o perfil de acesso;

**4.4.1.3.** Os usuários devem ter total controle sobre sua senha;

**4.4.1.4.** Conter a informação de todos os registros indicando quem o inseriu com data e hora assim como o registro de quem o editou pela última vez, também com data e hora;

**4.4.1.5.** Possibilitar a criação de usuários “administrador” com permissão de acesso irrestrito ao sistema com permissão de atribuir regras de acesso aos demais usuários do sistema.

#### **5. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

**5.1.** A empresa CONTRATADA deverá minimamente proceder à capacitação e treinamento permanente do seu quadro de empregados vinculados à prestação de serviços, servidores e agentes públicos responsáveis pela gestão de ativos para utilização dos sistemas e execução dos serviços contratados;

**5.2.** Capacitação e treinamento direcionado a equipe de atendimento, com carga horária de 40 (quarenta) horas;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**5.3.** Capacitação e treinamento direcionado a 11 (onze) servidores da contratante, com carga horária de 40 (quarenta) horas;

**5.4.** A CONTRATADA obriga-se a realizar treinamento e capacitação sempre que ocorrer a substituição de pessoal da CONTRATANTE, desde que, no prazo de vigência do contrato, e esse número não ultrapasse a 30% do total previsto inicialmente;

**5.5.** A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento e capacitação por meio da apresentação de Plano de Treinamento para as equipes envolvidas abrangendo os níveis técnicos e funcionais;

**5.6.** O treinamento e a capacitação deverão proporcionar o domínio aos participantes quanto às atividades relacionadas aos métodos e processos propostos além de atender as necessidades dos responsáveis pela implementação, manutenção e operação da solução.

**5.7.** Para evidenciar a prestação dos serviços de treinamento, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar cronograma de treinamento, apostilas e certificados.

**5.8. Treinamento da Equipe Técnica**

**5.8.1.** A CONTRATADA deverá promover a capacitação dos operadores e servidores municipais inseridos no contexto do Departamento da Receita, visando desenvolvimento das habilidades necessárias ao exercício da função.

**5.8.2.** A CONTRATADA deverá possibilitar com o treinamento que a equipe possa alcançar um nível maior de compreensão e absorção quanto a operação do sistema, a ponto de tornarem-se autônomos em relação à prática, ou seja, tornarem-se





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

capacitados a multiplicar o treinamento recebido para os demais usuários da Prefeitura.

## **5.9. Treinamento da Equipe Atendimento**

**5.9.1.** A CONTRATADA deverá minimamente proceder à capacitação e treinamento permanente do seu quadro de empregados vinculados à prestação de serviços, para utilização dos sistemas e execução dos serviços contratados.

**5.9.2.** Capacitação e Treinamento direcionado aos profissionais de teleatendimento, conforme quantitativo dimensionado no item 4.2.1, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.

## **5.10. Plano de Treinamento**

**5.10.1.** A CONTRATADA deverá definir o plano de treinamento: objetivos, conteúdo programático, quantidade de turmas, quantidade de participantes por turma, duração, infraestrutura, pré-requisitos para os participantes, perfil dos instrutores e outros julgados de interesse.

**5.10.2.** Os treinamentos da Equipe Técnica deverão ser realizados, nas instalações físicas da CONTRATANTE em horário das atividades dos mesmos, com a duração de 4 horas/dia.

**5.10.3.** A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para avaliação, pelos participantes e instrutores, dos treinamentos realizados.

**5.10.4.** A CONTRATADA deverá fornecer o material didático e de apoio para o treinamento.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**5.10.5.** O treinamento deverá abranger as fases abaixo descritas, obedecidas as especificidades de cada equipe:

**5.10.5.1.** Treinamento Básico:

- . Noções Gerais dos procedimentos de gestão tributária;
- . Conhecimento de procedimentos comuns das áreas envolvidas com o gerenciamento de créditos;
- . Noções de microinformática;
- . Conhecimento dos equipamentos e periféricos;
- . Noções do uso da rede e dos meios de comunicação existentes;
- . Noções de procedimentos de acesso ao suporte e via atendimento da CONTRATADA;
- . Conhecimento de todas as funções acerca das ferramentas de trabalho utilizadas no projeto;
- . Noções dos processos administrativos referentes à gestão de créditos;
- . Conhecimentos gerais de técnicas de cobrança;
- . Noções Gerais de atendimento ao munícipe;
- . Noções Gerais de recuperação de créditos;
- . Noções da legislação pertinente ao objeto licitado:
- . Lei Complementar – Código Tributário Municipal;
- . Lei que autoriza o parcelamento dos débitos.

**5.10.5.2.** Treinamento Específico:



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- . Noções de novos procedimentos de gestão e informações gerenciais;
- . Conhecimento dos atuais processos relacionados às atividades de inscrição, cobrança, recebimento e baixa de créditos;
- . Noções de planejamento estratégico;
- . Conhecimento das ações e técnicas de negociação e abordagem, considerando aspectos centrais da gestão tributária;
- . Noções referentes às técnicas de cobrança, planejamento e acompanhamento de ações de créditos;
- . Noções de competências comportamentais;
- . Noções de padronização de atendimento.

## **6. PLANO DE TRABALHO**

**6.1.** O atendimento Municipal deverá ser efetuado conforme exposto abaixo:

**6.1.1.** Atendimento via Central Informatizada de Atendimento Telefônico – promover a ligação entre o contribuinte e a Prefeitura, especificamente por meio de atendimento, fornecendo informações acerca dos créditos tributários da Carteira a ser trabalhada, gerando protocolos administrativos eletrônicos em software próprio da estrutura de atendimento, que posteriormente permitirão ao agente público efetuar a cobrança do crédito tributário ou não, negociando, celebrando acordos e parcelamentos, emitindo guias para pagamento, dando quitação, dentre outras atividades inerentes;

**6.1.2.** A CONTRATADA encaminhará todas as questões aos setores competentes para prestar a informação e retornará ao munícipe à resposta;

**6.1.3.** Gestão de atendimento – a CONTRATADA deverá disponibilizar à Prefeitura os recursos e informações relativas às atividades de atendimento receptivo e ativo executadas, de acordo com a periodicidade a ser estabelecida, conforme segue:



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- . Encaminhamento à CONTRATANTE das solicitações, reclamações, sugestões, críticas e elogios recebidos da população, conforme matriz de responsabilidade a ser previamente elaborada e aprovada;
- . Atualização contínua da base de conhecimento contendo os scripts informatizados de atendimento receptivo e ativo, para orientar e padronizar as respostas e procedimentos de fornecimento de informações e orientações, baseados nas normas, procedimentos e rotinas da CONTRATANTE;
- . Elaboração e encaminhamento periódico de relatórios estatísticos de natureza estratégica e gerencial para os responsáveis da CONTRATANTE a partir da base de dados de atendimento receptivo e ativo;
- . Análise quantitativa e qualitativa dos dados gerenciais de atendimento e relacionamento com os cidadãos, provendo a CONTRATANTE de subsídios que possam redirecionar e desenvolver novas estratégias e ações para a recuperação do ativo.

**6.1.4.** A CONTRATANTE poderá solicitar informações complementares tais como: serviços de informação, registro de ocorrências, pesquisa ou controle de qualidade, que deverão ser definidos através de scripts específicos, podendo em casos extraordinários ser prestados nos finais de semana ou feriados;

**6.1.5.** A CONTRATADA deverá integrar a aplicação aos sistemas da Prefeitura Municipal sempre que houver necessidade de busca de dados em outro sistema. Esta integração deve ser on-line via Web Service usando protocolos abertos comumente utilizados para este fim.

## **7. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA**

**7.1.** A CONTRATADA deverá estar de acordo com o que está exigido na Norma NR-17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**7.2.** A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto a manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos; não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independente da classificação de sigilo conferida pela Prefeitura a tais documentos.

**7.3.** A CONTRATADA deve adequar o sistema sempre que houver uma mudança de lei que impacte nas operações atuais, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

**7.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes equipamentos novos, a serem instalados no local onde a mesma desenvolverá os serviços contratados, de acordo com a norma reguladora NR – 17, com as seguintes configurações mínimas:

- Microcomputadores
- Headphones;
- Servidor (es) de rede com tecnologia RAID para armazenamento de dados, onde deverão estar instalados os sistemas e base de dados que serão utilizados nos serviços;
- Internet: calcular, no mínimo, 1 Mbps x Número de terminais. Exemplo: Considerando 30 terminais, o link deve ser de 30 Mbps, no mínimo;
- Impressora laser monocromática;
- Infraestrutura da LAN (ativos, cabeamento, rack e acessórios para a rede de dados interna);
- Central telefônica com sistema operacional, gateway com 40 portas, contendo placa para entrada de 12 troncos, compreendendo as seguintes funcionalidades (principais):
  - Gravação de chamadas recebidas e realizadas pela Central Informatizada de Atendimento Telefônico;
  - Tarifação;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- Atendimento automático de chamadas;
  - Encaminhamento de mensagens fonadas;
  - Módulo de chamada noturno;
  - Monitoramento on-line das chamadas;
- Os equipamentos (computadores, servidores, impressora, central telefônica, etc.) deverão estar ligados em nobreak (s);

**7.5.** A CONTRATADA não poderá efetuar o recebimento de valores oriundos da cobrança, a título de comissão, ônus de cobrança ou de qualquer natureza, sob pena de rescisão do contrato, unilateralmente, independente de notificação e das demais responsabilidades legais. Os recebimentos dos valores pendentes serão feitos exclusivamente na rede bancária.

**7.6.** A CONTRATADA deverá fornecer pessoal com qualificação técnica para execução das atividades previstas no objeto contratual em qualidade adequada e suficiente para atender as exigências mínimas para a prestação dos serviços. O vínculo profissional dos funcionários, poderão ser comprovados através de Carteira profissional, Ficha de Empregado ou Contrato de Trabalho.

**7.7.** Perfil dos profissionais: Os funcionários que realizarão os serviços deverão possuir no mínimo os seguintes perfis, competências e atribuições:

Supervisor

Requisitos necessários:

- Ensino Médio completo (desejável nível superior);
- Experiência comprovada em supervisão de telemarketing ativo e receptivo;
- Experiência na utilização de ferramentas de monitoração e gravação;
- Conhecimento de operação de microcomputadores;
- Perfil de liderança;
- Domínio da língua portuguesa.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**Atribuições básicas:**

- Estabelecer vínculo com a Prefeitura para troca de informações e atualizações necessárias, inclusive dos scripts de atendimento;
- Acompanhar a seleção de tele operadores e demais profissionais de suporte;
- Elaborar e aplicar treinamentos para os tele operadores ou identificar necessidades de treinamento pelas áreas técnicas da Prefeitura;
- Criar material didático de apoio nos treinamentos;
- Apoiar e prestar suporte direto ao Gerente;
- Agir com firmeza e segurança frente a situações que exija uma tomada d posição;
- Preparar regularmente as estatísticas e relatórios para a Prefeitura;
- Coordenar os turnos;
- Organizar os documentos.

**Equipe de atendimento (Teleoperadores)**

**Requisitos necessários:**

- Idade superior a 18 anos;
- Ensino Médio completo (2° grau)
- Conhecimentos de operação de microcomputador;
- Voz agradável e boa dicção;
- Grande domínio da língua portuguesa;
- Excelente argumentação;
- Boa acuidade auditiva.

**Atribuições básicas:**

- Realizar as tarefas relativas à alimentação do sistema, no sentido de fornecer ao Banco de Dados as informações provenientes do contato com os cidadãos;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- Prestar esclarecimentos aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Prefeitura CONTRATANTE;
- Analisar a solicitação do cidadão, direcionando-o, através dos scripts de atendimento, para o órgão executor competente;
- Agir com calma e tolerância, não se transtornando diante das situações de conflito ou que fujam da rotina de trabalho;
- Agir com firmeza e segurança, porém com respeito e polidez, nas situações que exijam uma tomada de decisão ou esclarecimento de situações delicadas.

**7.8.** A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo bom comportamento de seu pessoal, podendo ser exigido o afastamento imediato de qualquer empregado da CONTRATADA, envolvidos nas ações de cobrança, cuja permanência seja considerada prejudicial às atividades.

**7.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as licenças de software necessárias para utilização dos sistemas nos servidores de dados, servidores de aplicativos e microcomputadores.

**7.10.** A CONTRATADA deverá dimensionar os equipamentos e demais recursos tecnológicos a serem utilizados para atender às exigências operacionais do sistema proposto, incluindo links, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, etc.), ou sistema Voip, sistema de segurança (nobreaks, geradores, firewall, backups – inclusive em ambiente externo). Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessária à garantia da não interrupção do atendimento.

**7.11.** A CONTRATADA será responsável pelo link de dados entre os servidores da Prefeitura de Hortolândia e o local onde será sediada a Central Informatizada de Atendimento Telefônico, devendo o mesmo ser efetuado por meio de fibra óptica.





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**7.12.** A CONTRATADA deverá, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da ordem de serviço expedida pela Prefeitura, promover a integração do banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com os atuais sistemas de gestão tributária da Prefeitura, bem como dos dados cadastrais por meio eletrônico com o Sistema de Tributação Municipal. No mesmo prazo de 30(trinta) dias deverá realizar as contratações e treinamento para o início das atividades.

**7.13.** A CONTRATADA deverá elaborar os planos de manutenção preventiva, corretiva e adaptativa dos softwares, bem como de atualização tecnológica dos mesmos.

Tabela de Manutenção

Manutenção	Descrição
Preventiva	Análise mensal do banco de dados e análise do espaço em disco
Corretiva	Quando da existência de erro de sistema e quando da existência de erro no banco de dados
Adaptativa	Quando da necessidade da CONTRATANTE de realizar adequações para atender a legislação vigente

**7.14.** Deverá possuir documentos que comprovem como serão efetuadas as manutenções acima citadas.

**7.15.** Os quantitativos mínimos deverão ser observados nos períodos de férias e licenças superiores a 15 dias.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**7.16.** No caso de desempenho insatisfatório dos teleatendentes, a CONTRATANTE, por meio dos Gestores Municipais da área afim deste Projeto, poderá determinar a imediata substituição dos profissionais designados pela CONTRATADA, a seu exclusivo critério, se julgar qualquer um deles inadequado para a realização dos trabalhos. O substituto deverá atender as exigências estabelecidas neste edital. A substituição deverá ocorrer em no máximo 05 (cinco) dias, após a notificação da Prefeitura.

**7.17.** O número de posições de atendimento (PA'S) em operação poderão variar para cima ou para abaixo, observados os quantitativos descritos acima, durante o horário de atendimento da Central de forma que, nos horários de pico, possam funcionar simultaneamente todas as posições de atendimento, de acordo com a necessidade, de forma que o tempo de espera para o atendimento seja o menor possível.

## **8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

**8.1.** O Acordo de Nível de Serviço (ANS – em inglês, SLA=Service Level Agreement) para o suporte do Sistema de Gestão de Créditos Tributários visa estabelecer as metas para a disponibilidade dos serviços contratados e os prazos para a solução de incidentes, bem como as penalidades aplicáveis no caso de descumprimentos dessas metas e prazos.

**8.2.** Entende-se como incidente toda falha, mau funcionamento ou erro que acarrete a interrupção ou degradação na prestação dos serviços do Sistema.

### **8.3. Disponibilidade dos serviços contratados**

**8.3.1.** Os serviços deverão estar disponíveis, no mínimo, em 99% (noventa e nove por cento) dos dias úteis de trabalho em cada mês de referência, e a apuração



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

dessa meta irá considerar somente os incidentes cujas causas forem de responsabilidade da CONTRATADA.

**8.3.2.** Sempre que a CONTRATADA detectar uma falha, ou receber um chamado técnico da CONTRATANTE relatando indisponibilidade dos serviços, deverá abrir um registro do incidente, sendo que esse registro será criado no momento da notificação da ocorrência e encerrado quando for restabelecida a normalidade da prestação dos serviços.

**8.4. Tempo de Resolução**

**8.4.1.** Todos os prazos estabelecidos abaixo serão contados a partir do registro da ocorrência de indisponibilidade:

**8.4.1.1. Incidentes:**

. A CONTRATADA poderá solicitar antecipada e justificadamente que a PREFEITURA altere ou prorogue os prazos estabelecidos;

. Exclusivamente nos casos de incidentes Grau 1, para cada ocorrência do não cumprimento do prazo acordado, a CONTRATADA deverá formalmente enviar a justificativa à CONTRATANTE no prazo do próprio incidente.

Tabela Tempo de Resolução de Incidente

Grau	Prioridade	Tempo de Resolução/Horas	Horas
1	Alta	4	Corridas
2	Média	16	Úteis
3	Baixa	24	Úteis

**8.4.1.2. Problemas:**

**Secretaria Municipal de Administração e Gestão de Pessoal – Departamento de Suprimentos**  
Rua José Cláudio Alves dos Santos, nº 585 | Remanso Campineiro | Hortolândia-SP | CEP: 13.184-472  
Tel.: 19 3965-1400 ramal 6915| e-mail: [licitacao@hortolandia.sp.gov.br](mailto:licitacao@hortolandia.sp.gov.br) | [www.hortolandia.sp.gov.br](http://www.hortolandia.sp.gov.br)



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente a prefeitura da existência de Problemas no SISTEMA, mencionando: descrição técnica detalhada, impactos aos usuários internos e externos, solução adotada, prazo para resolução definitiva. Essa comunicação deverá ocorrer logo que detectado o problema, e assim que for dada a sua resolução definitiva.

**8.4.2.** Sempre que a CONTRATADA verificar e entender que regularização de um incidente é de responsabilidade da CONTRATANTE, deverá apresentar, em até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado técnico, um relatório com justificativas e testes que comprovem essa constatação, para análise, avaliação e providências da CONTRATANTE.

### **8.5. Penalidades**

**8.5.1.** Na eventual aplicação de penalidades à CONTRATADA, por não atendimento às metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço (item 7), serão considerados valores de referência as remunerações mensais definidas para os serviços contratados.

**8.5.2.** Caso a disponibilidade dos serviços prestados seja inferior a 99% (noventa e nove por cento) num mês, a CONTRATANTE aplicará à CONTRATADA a penalidade correspondente a 3% (três por cento) do preço mensal de remuneração para o serviço indisponível.

### **9. CONDIÇÕES PARA A EMPRESA DECLARADA VENCEDORA**

**9.1.** A empresa classificada como 1ª colocada deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de Conceito (POC).

**9.2.** A verificação da conformidade do objeto se destina a garantir que a empresa declarada vencedora possua o sistema adequado às necessidades do Município.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

Assim sendo, os sistemas serão submetidos à verificação técnica para apurar seu atendimento aos requisitos estabelecidos no Edital e em seu Termo de Referência Anexo.

**9.3.** A empresa declarada vencedora, deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no critério de verificação da Prova de Conceito (POC).

**9.4.** A POC permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos da solução presentes no produto adquirido com aqueles especificados;

**9.5.** Participarão da POC o representante credenciado da empresa declarada vencedora e membros do corpo técnico da Prefeitura de Hortolândia;

**9.6.** A empresa declarada vencedora terá o prazo de 8 dias úteis para montagem do ambiente e apresentação da Prova de Conceito, na Rua José Claudio Alves dos Santos, 585 – Remanso Campineiro, Hortolândia - SP;

**9.7.** Deverá utilizar-se, para a POC, de Banco de Dados previamente instalado e populado pela empresa declarada vencedora, inclusive quanto à instalação física (equipamentos);

**9.8.** Durante a POC serão feitos questionamentos à empresa declarada vencedora permitindo a verificação dos requisitos constantes deste Termo de Referência;

**9.9.** Todos os hardwares e os softwares necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da empresa declarada vencedora;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**9.10.** A configuração dos hardwares e softwares a serem utilizados na prova de conceito deverá guardar similaridade ao ambiente definitivo em que a solução será implantada.

**9.11.** Não será permitido durante a realização da POC:

- O uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem da confirmação das especificações funcionais;
- A gravação de código (programa executáveis, scripts ou bibliotecas) durante e após a realização da prova em nenhum tipo de mídia para posterior uso ou complementação;
- A alteração, criação ou desenvolvimento de qualquer código fonte ou sua publicação;
- Aproveitamento de templates criados anteriormente para demonstrar itens diferentes descaracterizando a execução funcional do item que está sendo demonstrado.

**9.11.1.** A infração de quaisquer das regras estabelecidas neste item desclassificará a empresa declarada vencedora.

**9.12.** Após a conclusão do julgamento feito pela CONTRATANTE, será informado à empresa declarada vencedora o resultado da avaliação. A empresa que não obtiver aprovação na avaliação da POC estará automaticamente desclassificada, procedendo-se o chamamento do segundo colocado e assim sucessivamente.

**9.13.** Quaisquer dificuldades que impeçam a continuidade dos trabalhos ou provoquem atividades adicionais e que forem provocadas comprovadamente pelos processos internos da Prefeitura de Hortolândia não terão seu tempo contado como realização da Prova de Conceito e não poderão ser considerados como prejuízo ao licitante durante a avaliação. Todo o procedimento anterior será observado até que haja uma licitante vencedora.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**9.14. CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)**

**9.14.1.** O resultado da verificação técnica será fornecido imediatamente após a declaração de conclusão de cada requisito feita pelo licitante, serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem constante no presente anexo e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração. O resultado da avaliação, da equipe técnica da Prefeitura, expresso por ATENDIDO ou NÃO ATENDIDO, será publicado. Serão avaliados os requisitos e a empresa licitante será considerada APTA se conseguir atender a 80% dos itens (de 1 a 20) dos requisitos funcionais exigidos para a prova de conceito.

**9.14.2.** Na tabela apresentada a seguir estão elencados os itens exigidos para a verificação da conformidade do objeto, devendo ser ressaltado que a descrição de todos os itens apresentada a seguir, diz respeito a características funcionais requeridas para o sistema pretendido.

Tabela de Requisitos Funcionais da Solução – POC

ID	Descrição	Atendido	
		Sim	Não
1	Agrupar dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor		
2	Demonstrar módulo cadastral de dados dos contribuintes		
3	Demonstrar os processos automáticos integrados ao sistema de busca de endereços e telefones		
4	Demonstrar controle de acessos por usuário, mediante senha, possibilitando a restrição pontual a usuários de ações ou visualizações no sistema		



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

5	Demonstrar módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome e inscrição		
6	Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças de acordo com as estratégias traçadas		
7	Demonstrar módulo de georreferenciamento dos débitos;		
8	Demonstrar ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada Carteira acionada além de segmentações de campanhas e mapa de calor (georreferenciamento) do crédito tributário.		
9	Possibilitar a visualização na mesma tela das dívidas e de outros contratos do mesmo devedor		
10	Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador		
11	Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por Carteira		
12	Possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das Carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores		
13	O sistema deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento: pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado etc.		
14	O sistema deverá rodar em plataforma web		





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

15	Demonstrar Consulta por Processo Administrativo e/ou Execução		
16	Emissão de aviso de cobrança através de e-mail		
17	Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo;		
18	Alerta de aviso de débito na tela do contribuinte		
19	Demonstrar Consulta por tipo de débito		
20	Demonstrar Tela de Atendimento		

## **10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

### **10.1. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**10.1.1.** Fornecer a CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, e documentos, que conste do cadastro municipal para a execução dos serviços pela CONTRATADA, como está no termo de referência;

**10.1.2.** Indicar um responsável pela gestão do contrato para acompanhamento da execução contratual;

**10.1.3.** Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço;

**10.1.4.** Efetuar o pagamento de acordo com o estipulado no termo de referência e no contrato;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**10.1.5.** Receber, conferir e atestar, através do gestor do contrato, as faturas/notas fiscais de cobrança emitidas pela CONTRATADA, encaminhando-as depois destas formalidades ao departamento responsável para fins de processamento e pagamento;

**10.1.6.** Rejeitar no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com o avençado, como faculta a lei nº 8.666/93 e demais normas legais aplicáveis aos direitos e obrigações decorrentes deste instrumento;

**10.1.7.** Aplicar as penalidades legais e contratuais cabíveis com o fulcro na lei nº 10.520/2002 na lei nº 8.666/93 e normas do edital e seus anexos;

**10.1.8.** Fiscalizar a execução do objeto do contrato podendo, em decorrência, notificar fundamentalmente, à CONTRATADA, providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma providenciará no prazo estabelecido.

**10.1.9.** Manter o sigilo absoluto sobre a tecnologia e as técnicas da contratada a que tenha acesso.

**10.1.10.** Disponibilizar local onde os serviços serão executados, bem como local e acomodações para treinamento do pessoal da CONTRATANTE.

**10.1.11.** A Prefeitura deverá arcar com os seguintes custos:

**10.1.11.1.** Custos de impressão e postagem das cartas de cobrança;

## **11. DA EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**11.1.** Comprovação, em nome da licitante, de aptidão para atender o objeto da presente licitação, mediante apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica,



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome do profissional de nível superior com vínculo empregatício, estatutário ou societário com a licitante, ou/e em nome da empresa licitante aceito(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado por execução satisfatória de serviços com características pertinentes e compatíveis com o objeto licitado.

**11.2.** Entende-se por pertinente e compatível os atestados que contemplem no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

**11.2.1.** Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público ou privado, declarando que a proponente executou serviços relacionados à estratégia de cobrança de Dívida Ativa.

**11.2.2.** Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de negócios de Dívida Ativa por meio de central de teleatendimento ativo e receptivo, compreendendo a administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos;

**11.2.3.** Disponibilização e manutenção de central de atendimento telefônico informatizado, ativo e receptivo, com atendimento de, no mínimo, o equivalente a 50% das quantidades previstas no Termo de Referência, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados.

**11.3.** Em atendimento à compatibilidade de características, quantidades e prazos do objeto, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de Atendimento de televendas e de pesquisa.

**11.4.** O vínculo da empresa licitante com a pessoa jurídica de direito público interno ou privado deve ser comprovado através de contrato, convênio, Termo de Parceria e Cooperação ou instrumento congênere.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

## **12. DA VISITA TÉCNICA**

**12.1.** As empresas interessadas em participar do certame, deverão realizar previamente a Visita Técnica aos locais de execução dos serviços, sendo esta **obrigatória**, sob pena de desclassificação.

**12.2.** A visita técnica deverá ser feita, obrigatoriamente, por um profissional da proponente, devendo este portar carta de autorização firmada por representante da proponente, que deverá comparecer ao local da visita, e tomará conhecimento de todas as informações, das condições e local para o cumprimento das obrigações objeto da presente licitação.

**12.3.** Para o agendamento prévio da visita técnica os interessados deverão encaminhar e-mail para: [danielecoradini@hortolandia.sp.gov.br](mailto:danielecoradini@hortolandia.sp.gov.br), e caso tenham dúvidas poderão entrar em contato por meio de telefone ou pessoalmente com a servidora Daniele Coradini da Secretaria Municipal de Finanças, telefone (19)3965-1400 – Ramal 7257 nos horários das 08:00 às 12:00 h e das 14:00 às 17:00 h, o qual ficará encarregado de agendar o horário e o dia para a realização da visita técnica aos locais da execução dos serviços.

**12.4.** O município expedirá por meio de representantes da Secretaria Municipal de Finanças o atestado de visita técnica, o qual deverá ser anexado junto aos documentos de habilitação.

## **13. DA FISCALIZAÇÃO / ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

**13.1.** Acompanhar e fiscalizar, por meio de preposto designado pela titular da Secretaria Municipal de Finanças, a execução dos serviços objeto deste Edital.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**13.2.** O responsável pelo recebimento do produto e/ou serviço, o gestor e o fiscal do Contrato serão designados pela Secretaria Municipal de Finanças.

**13.3.** O gestor do Contrato será competente para exercer as seguintes funções:

**14.** Requisitar o objeto a ser CONTRATADO, bem como providenciar toda a documentação necessária para início do procedimento licitatório;

**15.** Acompanhar o procedimento licitatório;

**16.** Dar ciência aos seus superiores hierárquicos sobre possíveis atrasos na conclusão do procedimento licitatório;

**17.** Emitir Ordem de Fornecimento ou Ordem de Serviço;

**18.** Controlar os eventuais aditamentos e supressões da Ordem de Fornecimento ou Ordem de Serviço, promovendo, de forma excepcional e exclusiva, as supressões quantitativas além dos limites previstos no §1º do art. 65 da Lei 8.666/93, desde que presentes cumulativamente os seguintes requisitos:

**18.1.** As alterações devem ser consensuais;

**18.2.** Que a alteração contratual não acarrete para a Administração encargos contratuais superiores aos oriundos de uma eventual rescisão contratual por interesse público mais os custos da elaboração de um novo procedimento licitatório;

**18.3.** Não possibilitar a inexecução contratual, à vista do nível de capacidade técnica e econômico-financeira do CONTRATADO;

**18.4.** A alteração decorra de fatos supervenientes que impliquem dificuldades não previstas ou imprevisíveis por ocasião da contratação inicial;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**18.5.** Não ocasionar a transfiguração do objeto originalmente CONTRATADO em outro de natureza e propósito diversos;

**18.6.** Ser necessárias à completa execução do objeto original do contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;

**18.7.** Demonstrar-se que as consequências da rescisão contratual seguida de nova contratação importam sacrifício insuportável ao interesse público primário a ser atendido pela obra ou serviço.

**19.** Controlar o prazo de vigência do Contrato;

**20.** Cuidar da prorrogação do Contrato junto à autoridade competente.

**20.1.** O fiscal do Contrato será competente para exercer as seguintes funções:

**21.** Ler atentamente o Termo de Contrato e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução;

**22.** Esclarecer dúvidas do preposto/representante do CONTRATADO que estiverem sob a sua alçada;

**23.** Verificar se a entrega de materiais, execução da obra ou prestação do serviço está acontecendo conforme o pactuado;

**24.** Fiscalizar o cumprimento das cláusulas contratuais pelo CONTRATADO, comunicando ao gestor do Contrato às irregularidades.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**24.1.** A Secretaria Municipal de Finanças deverá manter atualizado o nome do gestor e do fiscal do contrato.

**24.2.** A atualização será realizada dentro dos autos do procedimento licitatório, em caso de afastamento, férias, impedimento ou exoneração dos agentes públicos designados;

**24.3.** A responsabilidade dos agentes públicos designados pela Secretaria Requisitante perdurará até que seja realizada a atualização mencionada no item anterior;

**24.4.** A atualização, caso necessária, será realizada pela Secretaria Requisitante por meio de apostilamento, nos termos do artigo 65, §8o, da Lei Federal no 8.666/1993.

**24.5.** Paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução do serviço, de forma parcial ou total, mediante pagamento único e exclusivo do serviço executado.

**24.6.** Efetuar os pagamentos na forma e prazos previstos no edital.

**24.7.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo representante do CONTRATADO.

**24.8.** Assegurar-se de que os preços Contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir que continuem a serem os mais vantajosos.

**24.9.** A Secretaria Municipal de Finanças, por meio de representante e a qualquer tempo, poderá verificar se o licitante vencedor está cumprindo as condições para atendimento da proposta, acompanhando e fiscalizando o contrato, podendo sustar, mandar fazer ou desfazer quaisquer serviços quando não estiverem dentro das normas e especificações.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**24.10.** A gestão do contrato será realizada pelo Departamento Central de Planejamento, Gestão e Finanças da Secretaria Municipal de Finanças.

**24.11.** Efetuar o pagamento dos serviços efetivamente executados, mediante nota fiscal de prestação de serviços, acompanhada das cópias da SEFIP e GFIP devidamente quitadas, Certidão Negativa de Débitos Municipais e demais comprovantes de regularidade trabalhista, previdenciária e fiscal.

**24.12.** Informar, no prazo de 15 (quinze) dias de antecedência, a necessidade de profissional em dia, horário e local diverso do CONTRATADO, para prestação do serviço CONTRATADO.

## **25. DOS PRAZOS**

O contrato deverá ter vigência por 24 meses.

## **26. PRAZO PARA PAGAMENTOS**

O pagamento será feito dez dias fora a dezena, mediante apresentação e atestamento da Nota Fiscal.

## **27. MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor para 24 meses</b>
1	Serviço técnico especializado para gestão e operação contida do Projeto Integrado de Gestão de Créditos Tributários.		

## **28. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

No exercício de 2022 as despesas deverão onerar a Ficha 97 e 98.





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

**ANEXO II**

**Processo Administrativo 4032/2022**

**MODELO DE DECLARAÇÕES**

**Ref: Pregão Eletrônico N° \_\_\_/\_\_\_\_\_.**

**Edital N° \_\_\_/\_\_\_\_\_.**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n° \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade R.G. n° \_\_\_\_\_ e inscrito no CPF/MF sob o n° \_\_\_\_\_,

DECLARA, sob as penas da Lei:

**a)** Que até a presente data, inexistem fatos que impeçam a sua habilitação na presente licitação e que a empresa está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

**b)** Que está ciente de todas as cláusulas e exigências existentes no presente Edital, e se sujeita às suas condições, bem como às Leis Federais n° 8.666/93 e 10.520/02 que regem a presente licitação.

**c)** Que não possui, em seu quadro de pessoal, nem utilizará no fornecimento do objeto desta Licitação, empregado(s) com idade inferior a 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz; nem menor de 14 anos em qualquer condição, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º, da Constituição Federal de 1988, conforme Lei n° 9.854/99.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

---

Local e data:

---

Assinatura do Responsável pela Empresa

---

(Nome Legível/ Cargo/ Carimbo do CNPJ)

*\* esta declaração poderá ser apresentada por meio de cópia simples, preferencialmente em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ da empresa.*



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

**ANEXO III**

**MINUTA DO CONTRATO Nº \_\_\_\_/2022**

**CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA**

**CONTRATADA: \_\_\_\_\_**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO: Nº 4032/2022**

**PROCESSO LICITATÓRIO: Pregão Eletrônico nº 129/2022**

**REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**

Aos \_\_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ do ano de dois mil e vinte e dois, nesta cidade de Hortolândia, Estado de São Paulo, as partes, de um lado o **MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA**, pessoa jurídica de direito público interno, sediada na Rua José Cláudio Alves dos Santos, nº 585, Bairro Remanso Campineiro, no Município de Hortolândia – SP, cadastrada junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob nº 67.995.027/0001-32, neste ato, ambos representado pelo(a) Secretário(a) Municipal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, (nacionalidade), (estado civil), (qualificação profissional), portador da Cédula de Identidade (R.G.) nº \_\_\_\_\_, devidamente inscrito junto ao Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda (C.P.F./M.F.) sob o nº, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, sediada na Avenida / Rua \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, no Município de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, cadastrada junto ao CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, com Inscrição Estadual registrada sob nº \_\_\_\_\_, neste ato representado por seu Diretor / Sócio Sr. \_\_\_\_\_, (nacionalidade), (estado civil), (qualificação profissional), portador da Cédula de Identidade (R.G.) nº \_\_\_\_\_, com CPF/MF sob nº \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA** firmam o presente Contrato, conforme decisão exarada no Processo Administrativo protocolado sob nº 4032/2022.



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO AMPARO LEGAL

1.1. O presente Contrato Administrativo é regido pelas disposições contidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1.993, com as alterações introduzidas pela legislação posterior pertinente, e subsidiariamente pelo Decreto Municipal nº 1.423, de 09 de setembro de 2.005 e a Lei Federal nº 10.520, de 14 de agosto de 2.002, aplicando-se supletivamente as disposições de direito privado, bem como as disposições contidas no Processo Administrativo protocolado sob nº **4032/2022**, originário do Procedimento Licitatório instaurado na modalidade de Pregão Eletrônico nº **129/2022**, seus Anexos, tudo fazendo parte integrante do presente instrumento contratual, como se no mesmo transcritos fossem.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. Constitui objeto deste contrato a **“Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte para Projeto de Gestão de Créditos Tributários, com o objetivo de complementar a cobrança administrativa dos créditos tributários e ativos públicos, conforme especificações contidas no ANEXO I – Memorial Descritivo”**.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. No exercício de 2022, as despesas correrão por conta das seguintes fichas orçamentárias: 02.04.01.04.123.0221.2019.3.3.90.39.00 ficha 97 D.R. 01.110.0000; 02.04.01.04.123.0221.2019.3.3.90.39.00 ficha 98 D.R. 05.100.0154.

3.2. No exercício seguinte, as despesas correrão à conta de dotação orçamentária própria, consignada no respectivo Orçamento Programa.

## CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

4.1. O prazo de vigência do presente contrato é de **24 (vinte e quatro) meses**,



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

contados a partir de sua assinatura.

## **CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS**

**5.1.** O valor total do presente contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme proposta apresentada pela CONTRATADA.

**5.2.** Os preços propostos serão considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), bem como o valor do frete até o local da entrega e demais custos diretos e indiretos relacionados ao objeto contratual.

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

**6.1.** O pagamento será feito dez dias fora a dezena, mediante apresentação e atestamento da Nota Fiscal.

**6.2.** Por força do Decreto Municipal 4.947/2021 que trata das regras de retenção de tributos no pagamento a fornecedores por Órgãos e Entidades do Poder Executivo dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1234/2012, ao efetuar os pagamentos a CONTRATANTE procederá à retenção do imposto de renda (IR).

**6.2.1.** As retenções serão realizadas no momento do pagamento dos valores decorrentes da prestação de serviços contratados ou fornecimento dos bens contratados, uma vez atestados e liquidados, mediante recolhimento aos cofres municipais, nos termos do inciso I do art. 158 da Constituição Federal de 1988;

**6.2.2.** As retenções serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os pagamentos antecipados por conta de fornecimento de bens ou prestação de serviços, para entrega futura;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**6.2.3.** Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados a pessoas ou serviços e mercadorias elencados no art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012.

**6.3.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

**EM** = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originalmente devido

**I** = Índice de atualização financeira, calculado seguindo a fórmula:

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

**N** = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento.

**VP** = Valor da parcela em atraso.

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

**7.1.** A CONTRATADA deverá estar de acordo com o que está exigido na Norma NR-17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho.

**17.2.** A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto a manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos; não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

utilizar, sob as penas da lei, independente da classificação de sigilo conferida pela Prefeitura a tais documentos.

**17.3.** A CONTRATADA deve adequar o sistema sempre que houver uma mudança de lei que impacte nas operações atuais, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

**17.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes equipamentos novos, a serem instalados no local onde a mesma desenvolverá os serviços Contratados, de acordo com a norma reguladora NR – 17, com as seguintes configurações mínimas:

- a) Microcomputadores;
- b) Headphones;
- c) Servidor (es) de rede com tecnologia RAID para armazenamento de dados, onde deverão estar instalados os sistemas e base de dados que serão utilizados nos serviços;
- d) Internet: calcular, no mínimo, 1 Mbps x Número de terminais. Exemplo:  
Considerando 30 terminais, o link deve ser de 30 Mbps, no mínimo;
- e) Impressora laser monocromática;
- f) Infraestrutura da LAN (ativos, cabeamento, rack e acessórios para a rede de dados interna);
- g) Central telefônica com sistema operacional, gateway com 40 portas, contendo placa para entrada de 12 troncos, compreendendo as seguintes funcionalidades (principais):
  - g-1) Gravação de chamadas recebidas e realizadas pela Central
  - g-2) Informatizada de Atendimento Telefônico;
  - g-3) Tarifação;
  - g-4) Atendimento automático de chamadas;
  - g-5) Encaminhamento de mensagem fonadas;
  - g-6) Módulo de chamada noturno;
  - g-7) Monitoramento on-line das chamadas;





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

h) Os equipamentos (computadores, servidores, impressora, central telefônica, etc.) deverão estar ligados em nobreak (s).

**17.5.** A CONTRATADA não poderá efetuar o recebimento de valores oriundos da cobrança, a título de comissão, ônus de cobrança ou de qualquer natureza, sob pena de rescisão do contrato, unilateralmente, independente de notificação e das demais responsabilidades legais. Os recebimentos dos valores pendentes serão feitos exclusivamente na rede bancária.

**17.6.** A CONTRATADA deverá fornecer pessoal com qualificação técnica para execução das atividades previstas no objeto contratual em qualidade adequada e suficiente para atender as exigências mínimas para a prestação dos serviços. O vínculo profissional dos funcionários, poderão ser comprovados através de Carteira profissional, Ficha de Emprego ou Contrato de Trabalho.

**17.7.** Perfil dos profissionais: Os funcionários que realizarão os serviços deverão possuir no mínimo os seguintes perfis, competências e atribuições:

Supervisor

Requisitos necessários:

- Ensino Médio completo (desejável nível superior);
- Experiência comprovada em supervisão de telemarketing ativo e receptivo;
- Experiência na utilização de ferramentas de monitoração e gravação;
- Conhecimento de operação de microcomputadores;
- Perfil de liderança;
- Domínio da língua portuguesa.

Atribuições básicas:

- Estabelecer vínculo com a Prefeitura para troca de informações e atualizações necessárias, inclusive dos scripts de atendimento;
- Acompanhar a seleção de tele operadores e demais profissionais de suporte;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

- Elaborar e aplicar treinamentos para os tele operadores ou identificar necessidades de treinamento pelas áreas técnicas da Prefeitura;
- Criar material didático de apoio nos treinamentos;
- Apoiar e prestar suporte direto ao Gerente;
- Agir com firmeza e segurança frente a situações que exija uma tomada de posição;
- Preparar regularmente as estatísticas e relatórios para a Prefeitura;
- Coordenar os turnos;
- Organizar os documentos.

Equipe de atendimento (Teleoperadores)

Requisitos necessários:

- Idade superior a 18 anos;
- Ensino Médio completo (2º grau)
- Conhecimentos de operação de microcomputador;
- Voz agradável e boa dicção;
- Grande domínio da língua portuguesa;
- Excelente argumentação;
- Boa acuidade auditiva.

Atribuições básicas:

- Realizar as tarefas relativas à alimentação do sistema, no sentido de fornecer ao Banco de Dados as informações provenientes do contato com os cidadãos;
- Prestar esclarecimentos aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Prefeitura CONTRATANTE;
- Analisar a solicitação do cidadão, direcionando-o, através dos scripts de atendimento, para o órgão executor competente;
- Agir com calma e tolerância, não se transtornando diante das situações de conflito ou que fujam da rotina de trabalho;
- Agir com firmeza e segurança, porém com respeito e polidez, nas situações que exijam uma tomada de decisão ou esclarecimento de situações delicadas.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**17.8.** A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo bom comportamento de seu pessoal, podendo ser exigido o afastamento imediato de qualquer empregado da CONTRATADA, envolvidos nas ações de cobrança, cuja permanência seja considerada prejudicial às atividades.

**17.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as licenças de software necessárias para utilização dos sistemas nos servidores de dados, servidores de aplicativos e microcomputadores.

**17.10.** A CONTRATADA deverá dimensionar os equipamentos e demais recursos tecnológicos a serem utilizados para atender às exigências operacionais do sistema proposto, incluindo links, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, etc.), ou sistema Voip, sistema de segurança (nobreaks, geradores, firewall, backups – inclusive em ambiente externo). Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessária à garantia da não interrupção do atendimento.

**17.11.** A CONTRATADA será responsável pelo link de dados entre os servidores da Prefeitura de Hortolândia e o local onde será sediada a Central Informatizada de Atendimento Telefônico, devendo o mesmo ser efetuado por meio de fibra óptica.

**17.12.** A CONTRATADA deverá, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da ordem de serviço expedida pela Prefeitura, promover a integração do banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com os atuais sistemas de gestão tributária da Prefeitura, bem como dos dados cadastrais por meio eletrônico com o Sistema de Tributação Municipal. No mesmo prazo de 30 (trinta) dias deverá realizar as contratações e treinamento para o início das atividades.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**17.13.** A CONTRATADA deverá elaborar os planos de manutenção preventiva, corretiva e adaptativa dos softwares, bem como de atualização tecnológica dos mesmos.

Tabela de Manutenção

Manutenção	Descrição
Preventiva	Análise mensal do banco de dados e análise do espaço em disco
Corretiva	Quando da existência de erro de sistema e quando da existência de erro no banco de dados
Adaptativa	Quando da necessidade da CONTRATANTE de realizar adequações para atender a legislação vigente

**17.13.1.** Deverá possuir documentos que comprovem como serão efetuadas as manutenções acima citadas.

**17.13.2.** Os quantitativos mínimos deverão ser observados nos períodos de férias e licenças superiores a 15 dias.

**17.13.3.** No caso de desempenho insatisfatório dos tele atendentes, a CONTRATANTE, por meio dos Gestores Municipais da área afim deste Projeto, poderá determinar a imediata substituição dos profissionais designados pela CONTRATADA, a seu exclusivo critério, se julgar qualquer um deles inadequado para a realização dos trabalhos. O substituto deverá atender as exigências estabelecidas neste edital. A substituição deverá ocorrer em no máximo 05 (cinco) dias, após a notificação da Prefeitura.

**17.13.4.** O número de posições de atendimento (PA'S) em operação poderão variar para cima ou para abaixo, observados os quantitativos descritos acima, durante o horário de atendimento da Central de forma que, nos horários de pico, possam funcionar simultaneamente todas as posições de atendimento, de acordo com a



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

necessidade, de forma que o tempo de espera para o atendimento seja o menor possível.

**17.13.5.** A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme determina o inciso XIII, do artigo 55, da Lei Federal nº. 8.666/1.993.

**17.13.6.** Cumprir as Normas de Trabalho Decente estabelecidas pela Organização Internacional do Trabalho, em atendimento ao disposto na Lei Municipal n.º 3645/2019.

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

**8.1.** Fornecer a CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, e documentos, que conste do cadastro municipal para a execução dos serviços pela CONTRATADA, como está no termo de referência;

**8.2.** Indicar um responsável pela gestão do contrato para acompanhamento da execução contratual;

**8.3.** Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço;

**8.4.** Efetuar o pagamento de acordo com o estipulado no termo de referência e no contrato;

**8.5.** Receber, conferir e atestar, através do gestor do contrato, as faturas/notas fiscais de cobrança emitidas pela CONTRATADA, encaminhando-as depois destas formalidades ao departamento responsável para fins de processamento e pagamento;



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**8.6.** Rejeitar no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com o avençado, como faculta a lei nº 8.666/93 e demais normas legais aplicáveis aos direitos e obrigações decorrentes deste instrumento;

**8.7.** Aplicar as penalidades legais e contratuais cabíveis com o fulcro na lei nº 10.520/2002 na lei nº 8.666/93 e normas do edital e seus anexos;

**8.8.** Fiscalizar a execução do objeto do contrato podendo, em decorrência, notificar fundamentalmente, à CONTRATADA, providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma providenciará no prazo estabelecido.

**8.9.** Manter o sigilo absoluto sobre a tecnologia e as técnicas da contratada a que tenha acesso.

**8.10.** Disponibilizar local onde os serviços serão executados, bem como local e acomodações para treinamento do pessoal da CONTRATANTE.

**8.11.** A Prefeitura deverá arcar com os seguintes custos:

**8.11.1.** Custos de impressão e postagem das cartas de cobrança;

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO**

**10.1.** De acordo com o art. 67, § 1º, da Lei n.º 8.666/1.993, a execução do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado para esse fim, o qual anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando, o que for necessário, à regularização das faltas ou dos defeitos observados.

**10.2.** A fiscalização será exercida no interesse da Prefeitura, e não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

irregularidade e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES**

**11.1.** São as fixadas no Decreto Municipal nº 4.309 de 28 de novembro de 2019 (**Anexo V** do Edital).

**11.2.** As pessoas jurídicas serão responsabilizadas objetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pela prática de atos lesivos contra a Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**12.1.** O Município de Hortolândia reserva-se no direito de rescindir de pleno direito o Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba à CONTRATADA, direito à indenização de qualquer espécie, quando ocorrer:

- a)** falência, pedido de recuperação judicial (caso não seja apresentado plano de recuperação homologado pelo juízo competente, apto a comprovar a viabilidade econômico-financeira) ou extrajudicial ou dissolução da CONTRATADA;
- b)** inadimplência de qualquer cláusula e/ou condição do Contrato, por parte da CONTRATADA;
- c)** descumprimento, pela CONTRATADA, das determinações da fiscalização do Município de Hortolândia;
- d)** a subcontratação ou cessão total ou parcial do contrato e,
- e)** outros fatos ou faltas, conforme previsto no art. 78 da Lei nº 8.666/1.993.

**12.2.** O Município de Hortolândia poderá, também, rescindir o Contrato, independente dos motivos relacionados nas letras “a” a “e” do **subitem 12.1**, por mútuo acordo.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**12.3.** Rescindido este Contrato, por qualquer um dos motivos citados nas letras "a" a "e" do primeiro **subitem deste capítulo**, a proponente vencedora, sujeitar-se-á a multa de **20% (vinte por cento)**, calculada sobre a parte inadimplente, respondendo, ainda, por perdas e danos decorrentes da rescisão contratual. Neste caso, serão avaliados e pagos, de acordo com a fiscalização do Município de Hortolândia, os serviços realizados, podendo o Município de Hortolândia, segundo a gravidade do fato ou falta, promover inquérito administrativo, a fim de se apurar as respectivas responsabilidades. Caso a CONTRATADA seja considerada inidônea, poderá ser suspensa para transacionar com o Município de Hortolândia, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO AMPARO LEGAL**

**13.1.** O presente Contrato Administrativo é regido pelas disposições contidas na Lei Federal nº 10.520/2.002 e, subsidiariamente, com base nas disposições legais contidas na Lei Federal nº 8.666/1.993 e suas alterações, e demais normas complementares de direito privado e disposições deste instrumento, máxime as Leis e Decretos municipais, bem como as disposições contidas no Processo Administrativo protocolado sob nº 4032/2022, originário do Procedimento Licitatório instaurado na modalidade PREGÃO, registrado sob nº. **xx/2022**, seus Anexos, Proposta Comercial ofertada pela ora CONTRATADA, tudo fazendo parte integrante do presente instrumento contratual, como se nele transcritos fossem.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1.** A tolerância das partes não implica em renovação ou novação das obrigações assumidas no presente Contrato.

**14.2.** A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO REAJUSTE**

**15.1.** Mediante solicitação da CONTRATADA, e decorrido o prazo de 12 (doze) meses, a contar da apresentação da proposta, os preços poderão ser reajustados após negociação entre as partes, observando-se como limite máximo a variação do índice IPCA/IBGE.

**15.2.** Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito, ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da contratada e a retribuição do Município de Hortolândia para a justa remuneração da execução contratual poderá ser revisada, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**15.3.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou menos, conforme o caso.

**15.4.** Na hipótese de solicitação de revisão de preços pela contratada, esta deverá comprovar o desequilíbrio econômico-financeiro, em prejuízo da Municipalidade.

**15.5.** Fica facultado ao Município de Hortolândia realizar ampla pesquisa de mercado para subsidiar, em conjunto com a análise dos requisitos dos itens anteriores, a decisão quanto à revisão de preços solicitada pela contratada.

**15.6.** A eventual autorização da revisão de preços será concedida após a análise técnica e jurídica do Município de Hortolândia, porém, contemplará os serviços a partir da data do protocolo do pedido no protocolo geral pela Contratante.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**15.6.1.** Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a contratada não poderá suspender a prestação dos serviços e os pagamentos serão realizados conforme os preços vigentes.

**15.6.2.** O Município de Hortolândia deverá, quando autorizada a revisão dos preços, lavrar Termo Aditivo com os preços revisados e emitir Nota de Empenho complementar, inclusive para cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, em relação aos serviços realizados após o protocolo do pedido de revisão.

**15.7.** O novo preço só terá validade após a sua publicação nos devidos meios de comunicação e, para efeito de pagamento dos serviços porventura prestados entre a data do pedido de adequação e a data da publicação do novo preço, retroagirá à data do pedido de adequação formulado pela contratada”.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

**16.1.** Fica eleito o foro da Comarca de Hortolândia, para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos originados pelo presente Contrato, com renúncia a quaisquer outros por mais privilegiados que possam ser.

E por estarem às partes de pleno acordo firmam o presente contrato em 02 (duas) vias, para que o mesmo produza todos os devidos e efeitos legais.

Hortolândia, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA**

**CONTRATADA**



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

**ANEXO IV**

**ANEXO LC-01 – TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (CONTRATOS)**  
**(REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 11/2021)**

CONTRATANTE: \_\_\_\_\_

CONTRATADO: \_\_\_\_\_

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): \_\_\_\_\_

OBJETO: \_\_\_\_\_

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) As informações pessoais dos responsáveis pela contratante e e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

**2 Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

**LOCAL e DATA:** \_\_\_\_\_

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA  
DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

**Pelo contratante:**

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Pela contratada:**

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

Assinatura: \_\_\_\_\_

**ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**GESTOR(ES) DO CONTRATO:**

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**DEMAIS RESPONSÁVEIS (\*):**

Tipo de ato sob sua responsabilidade: \_\_\_\_\_

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

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

(\*) - O Termo de Ciência e Notificação e/ou Cadastro do(s) Responsável(is) deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e Notificação, será ele objeto de notificação específica. *(inciso acrescido pela Resolução nº 11/2021)*



**Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

**ANEXO V**

**DECRETO Nº 4.309, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019**

**Dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas decorrentes da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, tendo como fundamento o artigo 115 da Lei nº 8.666/93.**

**ANGELO AUGUSTO PERUGINI**, Prefeito do Município de Hortolândia, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei:

**DECRETA**

Art. 1º A aplicação das sanções e multas decorrentes das hipóteses indicadas nos artigos 81, "caput", 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, no âmbito do Município de Hortolândia, obedecerá ao disposto neste Decreto.

Art. 2º A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo edital do certame, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida de que trata o artigo 81 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação.

Art. 3º O atraso injustificado na execução do contrato para a execução de serviço ou obra, ou na entrega de materiais adquiridos, sem prejuízo do disposto no § 1º do artigo 86 da Lei nº 8.666/1993, sujeitará o contratado à multa de mora, calculada por dia de atraso sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado na proposta, edital ou contrato, conforme o caso, nas seguintes proporções:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia até o 30º (trigésimo) dia de



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

atraso; e

II - 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) ao dia a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso e até o 60º (sexagésimo) dia.

§ 1º Ocorrendo a hipótese de atraso, devidamente certificado pelo órgão competente da Administração que, nesta oportunidade, já se manifestará sobre eventual prejuízo, o titular da Secretaria gestora do contrato deverá oficiar a contratada, antes da aplicação da multa, para apresentar sua justificativa, nos termos do artigo 7º, inciso I.

§ 2º Em sendo negativa a manifestação sobre eventual prejuízo de que trata o parágrafo 1º deste artigo, tal condição deverá, quando da efetiva entrega do objeto contratado, ser ratificada ou retificada através de nova manifestação do órgão competente.

§ 3º A justificativa do atraso somente poderá ser apreciada ocorrendo caso fortuito ou força maior a impedir o cumprimento pela contratada no prazo avençado.

§ 4º Não será admitido atraso superior ao previsto no inciso II, ficando caracterizada, após esse prazo, a hipótese do artigo 4º deste Decreto.

Art. 4º Pela inexecução total ou parcial do contrato para a execução de serviço ou obra e entrega de material, fica a contratada sujeita às seguintes penalidades: I- advertência;

II- multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da obrigação não cumprida;

III- suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratação com a Administração;

IV- declaração de inidoneidade.

Art. 5º Os materiais, serviços e obras contratados entregues e não aceitos deverão ser substituídos e/ou corrigidos no prazo máximo de até 15 (quinze) dias, a critério da Administração, contados do recebimento da notificação pelo contratado, sob pena de incorrer o fornecedor em inadimplência contratual.





**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

Parágrafo único. Quando a substituição e/ou correção referidas no caput deste artigo for tecnicamente inviável no prazo indicado, tal situação deverá ser devidamente caracterizada e instruída no processo correspondente, assim como submetida à aprovação da Secretaria gestora do contrato com base em parecer técnico emitido pelo dirigente da área gestora do respectivo fornecimento.

Art. 6º O gestor, fiscal ou o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto da contratação, caso o titular da Secretaria gestora do contrato não o faça, deverá representar à mesma autoridade competente para aplicação da sanção administrativa, relatando a conduta irregular que teria sido praticada pelo contratado, os motivos que justificariam a incidência da penalidade, a sua duração e o fundamento legal.

§ 1º Quando se tratar de conduta irregular verificada durante o procedimento de licitação, caberá ao presidente da comissão de licitação ou ao pregoeiro responsável pelo certame a representação disposta no caput.

§ 2º A autoridade competente determinará a abertura de processo e designará servidor para presidir a apuração.

Art. 7º Nas hipóteses dos artigos 2º, 3º e 4º deste Decreto, a parte implicada será intimada, por ofício, com aviso de recebimento juntado aos autos, a oferecer defesa prévia, por escrito, perante o titular da Secretaria gestora do contrato, nos prazos abaixo estabelecidos:

I- no prazo de 05 (cinco) dias úteis, no caso dos incisos I, II e III do artigo 4º, contados da data da intimação;

II- no prazo de 10 (dez) dias, no caso do inciso IV do artigo 4º, contados da data da intimação.

§ 1º No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o lugar em que se encontrar a parte implicada, a intimação será feita por publicação no Diário Oficial do Município, por 02 (duas) vezes consecutivas, computando-se o prazo estabelecido neste artigo, a partir da última publicação, cujas cópias serão juntadas ao processo.



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

§ 2º Decorrido o prazo, com ou sem defesa, o processo será remetido à autoridade competente, titular da Secretaria gestora do contrato, com relatório circunstanciado, para decisão.

Art. 8º Fica delegada ao titular da Secretaria gestora do contrato a competência para processar e deliberar, aplicando, se for o caso, as multas e sanções de que trata este Decreto, nas hipóteses de contratações decorrentes de licitações nas modalidades e tipos previstos no artigo 23 da Lei federal nº 8.666/1993 e na modalidade prevista na Lei nº 10.520/2002, em sua forma presencial ou eletrônica, bem como nos casos de dispensa ou inexigibilidade com base nos artigos 24 e 25 desse mesmo diploma legal, obedecidos os procedimentos estabelecidos neste Decreto.

Art. 9º Das multas e sanções aplicadas, caberá recurso ao Prefeito, encaminhado por intermédio do titular da Secretaria gestora do contrato:

I - no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da intimação, na hipótese do inciso IV do artigo 4º deste Decreto, sendo que, em igual prazo, o titular da Secretaria gestora do contrato, poderá reconsiderar a sua decisão ou fazê-lo subir, devidamente informado, à consideração superior, devendo, neste caso, a decisão ser proferida no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do recebimento do recurso;

II- no prazo de 05 (cinco) dias úteis da intimação, nas hipóteses dos artigos 2º, 3º e incisos I, II, III do artigo 4º deste Decreto, podendo, no mesmo prazo, o titular da Secretaria gestora do contrato reconsiderar de sua decisão ou fazê-lo subir, devidamente informado, à consideração superior, devendo, neste caso, a decisão ser proferida no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do recebimento do recurso.

§ 1º Os recursos obedecerão aos mesmos procedimentos estabelecidos no artigo 6º deste Decreto.

§ 2º Em se tratando de penalidade aplicada em procedimento licitatório



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

na modalidade de Convite, o prazo para a apresentação de recurso será de 2 (dois) dias úteis, de conformidade com o disposto no artigo 109, § 6º da Lei Federal nº 8.666/1993, com as alterações posteriores.

§ 3º Em quaisquer dos casos aludidos nos incisos I e II deste artigo, a reconsideração do titular da Secretaria gestora do contrato, quando ocorrer, deverá ser necessariamente ratificada pelo Senhor Prefeito.

Art. 10 As multas de que trata este Decreto poderão ser cobradas mediante dedução de eventuais pagamentos devidos à contratada ou, na ausência destes e a critério da Administração, do valor da garantia por ela prestada.

§ 1º O prazo para o recolhimento das multas previstas neste Decreto é de 15 (quinze) dias contados da notificação, podendo ser prorrogado, a juízo da Administração, por mais 15 (quinze) dias.

§ 2º Não sendo possível a cobrança de multas na forma prevista neste artigo, será a cobrança efetuada por meio de medidas administrativas ou judiciais, incidindo correção sobre o valor devido no período compreendido entre o dia imediatamente posterior à data final para liquidar a multa e aquele em que o pagamento efetivamente ocorrer.

§ 3º As multas serão calculadas também sobre os reajustamentos contratuais, se houver.

Art. 11 As multas e sanções aplicadas com base neste Decreto são autônomas e a aplicação de uma não exclui a das outras.

Art. 12 É adotada, no âmbito da Prefeitura Municipal de Hortolândia, a IPCA (Índice de Preços ao Consumidor) como índice de atualização por atraso de pagamento nos contratos de aquisição de bens, execução de obras e prestação de serviços, bem como para liquidação administrativa de valores devidos em razão da aplicação das multas de que trata este Decreto.

Art. 13 As normas estabelecidas neste Decreto deverão constar de todos os



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL**

procedimentos licitatórios e de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Art.14 As disposições constantes deste Decreto aplicam-se aos procedimentos licitatórios e de inexigibilidade e dispensa em andamento, ressalvados os percentuais de multas anteriormente pactuados nos contratos vigentes.

Art. 15 As multas e sanções referidas neste Decreto não impedem a aplicação de outras penalidades previstas em lei.

Art. 16 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Hortolândia, 28 de novembro de 2019.

**ANGELO AUGUSTO PERUGINI**

**Prefeito Municipal**

**(Publicado nos termos do artigo 108 e parágrafos, da Lei Orgânica Municipal  
de Hortolândia)**

**CLAUDEMIR APARECIDO MARQUES FRANCISCO**

**Secretário Municipal Interino de Administração e Gestão de Pessoal**



Prefeitura Municipal de Hortolândia  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

**AVISO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO**

O Município de Hortolândia torna público aos interessados, a Abertura do Pregão Eletrônico nº 129/2022, Edital nº 161/2022, Processo Administrativo nº 4032/2022, cujo objeto consiste na **“contratação de empresa especializada para prestação de serviço de implantação, customização e suporte para Projeto de Gestão de Créditos Tributários, com o objetivo de complementar a cobrança administrativa dos créditos tributários e ativos públicos, conforme especificações contidas no ANEXO I – Memorial Descritivo”**.

**CADASTRAMENTO, ABERTURA E INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS**

<b>INÍCIO DO CADASTRO DAS PROPOSTAS (iniciais/documentos de habilitação)</b>	<b>24/08/2022 a partir das 09:00 horas</b>
<b>PRAZO FINAL PARA CADASTRAMENTO (Propostas iniciais/documentos de habilitação)</b>	<b>05/09/2022 até as 09:00 horas</b>
<b>INÍCIO DO PREGÃO (fase competitiva)</b>	<b>05/09/2022 às 09:30 horas</b>
<b>Tempo de Disputa:</b>	<b>10 minutos</b>
<b>Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).</b>	
<b>LOCAL: <a href="http://www.bbmnetlicitacoes.com.br">www.bbmnetlicitacoes.com.br</a></b>	

**Além da plataforma eletrônica disponível no website [www.bbmnetlicitacoes.com.br](http://www.bbmnetlicitacoes.com.br), o Edital e seus anexos poderão ser obtidos no sítio eletrônico oficial da Prefeitura: [www.hortolandia.sp.gov.br](http://www.hortolandia.sp.gov.br) > Acesso rápido > Licitações > ou junto ao Departamento de Suprimentos, da Prefeitura de Hortolândia, localizado na Rua José Cláudio Alves dos Santos, nº 585, bairro Remanso Campineiro, no Município de Hortolândia – SP, no horário das 08:00 às 17:00 horas, mediante o recolhimento aos cofres públicos da importância do equivalente ao custo por folha da Administração, nos termos do Decreto Municipal 4.992/2022.**

Hortolândia, 17 de agosto de 2022.

**IEDA MANZANO DE OLIVEIRA**  
**Secretária Municipal de Administração e Gestão de Pessoal**