



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

PREGÃO ELETRÔNICO

0003/2024

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO

UASG 926349

OBJETO

Serviço de Teleatendimento

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 198.218,64 (cento e noventa e oito mil, duzentos e dezoito reais e sessenta e quatro centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA E LOCAL

Dia 05 de FEVEREIRO de 2024, às 09 h (Horário de Brasília)

www.gov.br/compras

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço

MODO DE DISPUTA

Aberto

PREFERÊNCIA ME / EPP / EQUIPARADAS

Sim



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO – CREFITO-8

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0003/ 2024

Processo de Licitação Administrativo nº 322

Torna-se público que o Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 8ª Região – CREFITO-8, sediado na Rua Padre Germano Mayer, 2272, Hugo Lange, Curitiba / PR, por meio do Departamento de Licitações e Contratos, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133 de 2021 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teleatendimento/call center, fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8, com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica através dos multimeios (WhatsApp, Chat bot, E-mail e etc), será responsável pelo recrutamento, seleção e capacitação. Estão inclusos no objeto os serviços de operação e gestão com fornecimento de recursos humanos especializados, infraestrutura física, mobiliário técnico, microcomputadores, aparelhos de headset, links de comunicação, servidores e demais recursos para operação, bem como o treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra, assim como sua supervisão. Faz parte do escopo da contratação, o fornecimento de sistema de registro das ligações atendidas, contemplando a gravação de áudio de todas as ligações junto a relatórios de desempenho e também de avaliação das operadoras para o envio mensal aos fiscais do CREFITO-8

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento do SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item 2.1 e, mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à



alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles que tornem desatualizados.

2.3.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.4. Poderão participar do certame empresas enquadradas nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.4.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior, fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresas de pequeno porte.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16, da Lei nº 14.133/2021, para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e do Decreto nº 8.358/2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248/1991 e do art. 8º do Decreto nº 7.174 de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seus anexos.

2.6.2. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados.

2.6.3. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele necessários.

2.6.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta.

2.6.5. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

2.6.6. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si.

2.6.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

2.6.8. Agente público do órgão ou entidade licitante.

2.6.9. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio.



2.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição.

2.6.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato, agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição ou outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3, poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, da execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10. O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviços que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.12. A vedação de que trata o item 2.6.8 entende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.3.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta, vigentes na data de sua entrega em



definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório.

3.3.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição.

3.3.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

3.3.4. Cumpre as exigências da reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133/2021.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observando o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133/2021.

3.5.1. No item para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.

3.5.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.6. A falsidade na declaração de que trata os itens acima, sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo, quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.



- 3.10.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitando o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 3.11.1. Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.
- 3.11.2. Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 4.1.1. Valor mensal, anual e total do item.
- 4.1.2. Descrição dos serviços a serem prestados.
- 4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 4.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7. Na presente licitação, a microempresa e a empresa de pequeno porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários,



em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

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

4.10.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 3.8.

4.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados, pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa de competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 5,00 (cinco reais)**.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Sendo adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.11.1. A etapa dos lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa dos lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.535/2015.

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais



licitantes microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no art. 3º da Lei nº 8.428/1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174/2010.

5.19.1. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174/2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.21.1. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

5.21.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.21.3. A negociação será realizada **SOMENTE** por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.21.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.21.5. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **04 (quatro) horas úteis**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.21.6. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3 do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta aos seguintes cadastros:



6.1.1. SICAF.

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria Geral da União (www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis).

6.1.3. Cadastro nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria Geral da União (www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

6.3. Caso conste na consulta de situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude, por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME / EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3 e 4 deste Edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e seus anexos, observado o disposto no art. 29 a 35 da IN SEGES nº 73 de 30 de setembro de 2022.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. Contiver vícios insanáveis.

6.7.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência.

6.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para contratação.

6.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração.

6.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas, valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, sós será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta.

6.8.1.2. Inexistem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.



6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de planilha de custos e formação de preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

6.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha, passível de correção, a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.14. Para fins de análise da proposta, quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.19. Se a amostra apresentada pelo primeiro classificado não for aceita, o pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da amostra e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no país, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresas estrangeiras que não funcionem no país, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no país e apostilados nos termos dispostos no



Decreto nº 8.660 de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcios de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o Termo de Referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitidos por órgãos ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da Lei nº 14.133/21.

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta, vigentes da data de entrega das propostas.

7.10. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais, quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **04 (quatro) horas úteis**, contado da solicitação do pregoeiro.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

7.13. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem no Termo de Referência, somente serão exigidos em qualquer caso, no momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para Lei nº 14.133/21 e IN 73/2022.

7.14.1. Complementação de informações acerca dos documento já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame.

7.14.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recolhimento das propostas.

7.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observando os prazos nele descritos.

7.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recursos referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

8.2. O prazo recursal é de **03 (três) dias úteis**, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

a) A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

i) O prazo para manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

b) O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 03 (três) dias úteis, ou,



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 03 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Sede do CREFITO-8.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame.

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação.

9.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível.

9.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva.

9.1.2.4. Deixar de apresentar amostra.

9.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do Edital.

9.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

9.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração.

9.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação.

9.1.5. Fraudar a licitação.

9.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a Lei.

9.1.6.2. Induzir deliberadamente ao erro no julgamento.

9.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

9.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

9.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e / ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:



9.2.1. Advertência.

9.2.2. Multa.

9.2.3. Impedimento de licitar e contratar.

9.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. As peculiaridades do caso concreto.

9.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes.

9.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública.

9.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73/2022.

9.10. A apuração de responsabilidade, relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 02 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data de intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidades na aplicação da Lei nº 14.133/2021, devendo protocolar o pedido até **03 (três) dias úteis** antes da data de abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial, no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte meio: licitacao@crefito8.gov.br.

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

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

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

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

11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

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

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

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no endereço eletrônico: www.crefito8.gov.br.

11.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Minuta de Termo de Contrato;
- b) Anexo II – Termo de Referência;
- c) Anexo III – Estudo Técnico Preliminar de Contratação.

Dra. Patrícia Rossafa Branco
Presidente



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

ANEXO I MINUTA DE CONTRATO ADMINISTRATIVO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº _____ / 2023, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO E A EMPRESA_____.

O Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 8ª Região, com sede na Rua Padre Germano Mayer, 2272, Hugo Lange, CEP 80.040-170, Curitiba – PR, inscrita no CNPJ 68.576.800/0001-99, neste ato, representada por sua Presidente, Dra. Patrícia Rossafa Branco, doravante denominado CONTRATANTE, e _____, inscrito no CNPJ _____, sediado na _____, neste ato representada por _____, conforme documentos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo de Licitação Administrativo nº 322 e, em observância às disposições da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato Administrativo, decorrente do Pregão Eletrônico nº 0003/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teleatendimento/call center, fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8, com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica através dos multimeios (WhatsApp, Chat bot, E-mail e etc), será responsável pelo recrutamento, seleção e capacitação. Estão inclusos no objeto os serviços de operação e gestão com fornecimento de recursos humanos especializados, infraestrutura física, mobiliário técnico, microcomputadores, aparelhos de headset, links de comunicação, servidores e demais recursos para operação, bem como o treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra, assim como sua supervisão. Faz parte do escopo da contratação, o fornecimento de sistema de registro das ligações atendidas, contemplando a gravação de áudio de todas as ligações junto a relatórios de desempenho e também de avaliação das operadoras para o envio mensal aos fiscais do CREFITO-8.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Serviços de fornecimento de informações on-line. Atendentes humanos, monitoria, relatórios de	20605	Mensal	02		



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

desempenho e ligações gravadas. Atendidas via WhatsApp, chatbot, e-mail e ligações. *					
WhatsApp Bot.*	26980	Mensal	01		
TELEFONIA*	26123	Minutos	20.000		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente da transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência.
- 1.3.2. O Edital da Licitação.
- 1.3.3. A proposta do contratado.
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 05 anos (60 meses), contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo, contudo, ser rescindido a qualquer momento, após 01 ano (12 meses), acaso o serviço se torne obsoleto ou sobrevenha inovação tecnológica, interna ou externa, que justifique o encerramento do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ _____ (____), perfazendo o valor total de R\$ _____(____).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

7.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do IGP-M, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no Termo de Referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

8.1.10. A Administração terá o prazo de XXXXXXX, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de XXXXX;

8.1.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. As obrigações do contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificam seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6, da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados, com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As infrações e sanções administrativas e demais condições a elas referentes encontram-se definidos no Edital, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.1.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.3. Indenizações e multas.

13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.4. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
6.2.2.1.1.01.04.04.021 – Serviços de Apoio Administrativo e Operacional.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais rege-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no sítio oficial na *Internet*, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012, bem como no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Curitiba – PR, Seção Judiciária do Paraná, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Conselho Regional de Fisioterapia e
Terapia Ocupacional da 8ª Região – CREFITO-8
Patrícia Rossafa Branco
CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO TELEATENDIMENTO – Empresa Terceirizada Especializada em Terceirização de Teleatendimento

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teleatendimento/call center, fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8, com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica através dos multimeios (WhatsApp, Chat bot, E-mail e etc), será responsável pelo recrutamento, seleção e capacitação. Estão inclusos no objeto os serviços de operação e gestão com fornecimento de recursos humanos especializado, infraestrutura física, mobiliário técnico, microcomputadores, aparelhos de headset, links de comunicação, servidores e demais recursos para operação, bem como o treinamento e o aperfeiçoamento periódico da mão de obra, assim como sua supervisão. Faz parte do escopo da contratação, o fornecimento de sistema de registro das ligações atendidas, contemplando a gravação de áudio de todas as ligações junto a relatórios de desempenho e também de avaliação das operadoras para o envio mensal aos fiscais do CREFITO-8. A presente contratação objeto deste Termo de Referência deverá ser realizada por LICITAÇÃO na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO pelo tipo MENOR PREÇO GLOBAL, conforme especificações técnicas contidas no Estudo Técnico Preliminar. Nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços de fornecimento de informações on-line. Atendentes humanos, monitoria, relatórios de desempenho e ligações gravadas. Atendidas via <i>WhatsApp</i> , <i>chatbot</i> , e-mail e ligações. *	20605	Mensal	02	R\$ 5.629,11	R\$ 13.918,22
	<i>WhatsApp Bot</i> .*	26980	Mensal	01	R\$ 2.200,00	R\$ 2.200,00
	TELEFONIA*	26123	Minutos	20.000	R\$ 0,02	R\$ 400,00
					TOTAL	R\$ 16,518,22

1.2. O (s) serviço (s) objeto desta contratação são caracterizados como comum (ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 05 anos (60 meses), contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo, contudo, ser rescindido a qualquer momento, após 01 ano (12 meses),



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

acaso o serviço se torne obsoleto ou sobrevenha inovação tecnológica, interna ou externa, que justifique o encerramento do contrato.

- 1.4. Considerando que serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro. Considerando a Resolução CREFITO-8 nº 64/2020, que traz em seu escopo o rol de serviços de natureza continuada no âmbito desta autarquia.
- 1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 2.3. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**
- 2.4. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Subcontratação

- 3.1.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

3.2. Garantia da contratação

- 3.2.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 3.2.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 3.2.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 3.2.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

3.3. Vistoria

- 3.3.1. Em razão da natureza dos serviços licitados não serão necessárias vistoria e avaliação prévia do local de execução dos serviços, porquanto prestados remotamente.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Condições de execução

- 4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
 - 4.1.1.1. Início da execução do objeto: 20 dias corridos, a partir da assinatura do contrato, incluindo-se neste período o recrutamento, treinamento e capacitação dos operadores por parte do contratado;
 - 4.1.1.2. Apresentação dos seguintes documentos, comprobatórios de seus funcionários:
 - 4.1.1.3. Aprovação em exame foniatríco e audiométrico;
 - 4.1.1.4. Cópia da CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social);



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

- 4.1.1.5. Apresentação do Certificado de Conclusão de curso de Lei de Acesso a Informação, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;
 - 4.1.1.6. Apresentação do Certificado de Conclusão de curso de LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com duração mínima de 8 (oito) horas/aula;
 - 4.1.1.7. Declaração da realização do treinamento técnico, com base no uso dos softwares, banco de dados e equipamentos utilizados no atendimento, firmada pela contratada e pelo funcionário;
 - 4.1.1.8. Sempre que ocorrer substituição do funcionário, por término do contrato de trabalho e/ou gozo de férias, será necessária apresentação de todos os documentos descritos no item: 5.1.2.1, 5.1.2.2, 5.1.2.3, 5.1.2.4 e 5.1.2.5.
- 4.2. Ressalta-se que não há vínculo empregatício desta equipe especializada com a CONTRATANTE e que, portanto, todos os encargos trabalhistas e responsabilidade desta natureza ficarão a cargo da CONTRATADA.
- 4.3. Ressalta-se que não há vínculo empregatício desta equipe especializada com a CONTRATANTE e que, portanto, todos os encargos trabalhistas e responsabilidade desta natureza ficarão a cargo da CONTRATADA.
- 4.4. Serviço de Operador de Teleatendimento com as seguintes características:**
- 4.4.1. Especializado em atendimento telefônico, aplicativo de mensagens instantâneas e web chat, na forma pessoal e eletrônica;
 - 4.4.2. Escolaridade mínima de ensino médio completo.
 - 4.4.3. Idade mínima de 18 (dezoito) anos;
 - 4.4.4. Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
 - 4.4.5. Raciocínio lógico e matemático;
 - 4.4.6. Conhecimento básico de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet.
 - 4.4.7. A ocasião de absenteísmo pelos ocupantes do cargo, por qualquer motivo, não poderá prejudicar a prestação dos serviços, devendo, assim, a CONTRATADA possuir em seu quadro de funcionários uma quantidade extra de profissionais já qualificados, habilitados e treinados, a fim de substituir o ocupante titular nas situações em que sua substituição seja necessária;
 - 4.4.8. Carga horária semanal de 30 (trinta) horas.
- 4.5. Serviço de Gerenciamento de Software com as seguintes características:**
- 4.5.1. Deverá possuir capacidade de realizar integração via API (Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicação).
 - 4.5.2. Deverá ser utilizado soluções tecnológicas capazes de redirecionar ou gerar ligações automáticas para cada operador disponível nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminando assim tempos gastos com espera e discagem manual;
 - 4.5.3. A CONTRATADA deverá fornecer solução completa de softwares licenciados e mais hardwares necessários para as execuções diárias dos serviços prestados;
 - 4.5.4. Os softwares e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com a central telefônica da CONTRATANTE, independentemente do tipo de tecnologia, modelo, versão ou marca;
 - 4.5.5. A solução deverá conter os módulos receptivo, ativo e de supervisão e permitir campanhas simultâneas, gravar mensagens que podem ser realizadas através do terminal de supervisão ou com o carregamento de arquivos pré-gravados (mensagem de pré-



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

atendimento, fila de espera e horários de atendimento); monitoração online das atividades de operação, suporte a pesquisas de tabulação de respostas, campos configuráveis, gravação integral ou seletiva das ligações em modo digital e plataforma aberta para integração com outros sistemas já existentes da CONTRATANTE.

4.5.6. A CONTRATADA deverá fornecer o robô (chatbot) para operação de atendimento junto aos canais digitais (WhatsApp) para melhor filtro do cliente/público ao solicitar o atendimento;

4.6. O serviço de atendimento humano deverá ser efetuado em 2 (dois) níveis, sendo:

4.6.1. Primeiro nível: serviço realizado pelos atendentes via telefone ou web chat, por meio de consulta à base de dados e utilizando scripts com repostas padronizadas aprovadas pela CONTRATANTE;

4.6.2. Segundo nível: serviço a ser encaminhado para o atendimento telefônico dos setores correspondentes, com a finalidade de esclarecer as dúvidas mais complexas demandadas pelos profissionais e público em geral. Tais dúvidas somente serão encaminhadas depois de serem abertos registros das dúvidas no banco de dados, para posterior inclusão de resposta padronizada pela CONTRATANTE;

4.7. O modulo receptivo compreende:

4.7.1. O atendimento das chamadas;

4.7.2. Orientação aos profissionais e demandas de dúvidas.

4.7.3. Registro e encaminhamentos de sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de repostas padronizadas;

4.7.4. Encaminhamento de ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cuja informações não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para tratamento e solução posterior;

4.7.5. O modulo receptivo deverá informar o número que originou a chamada, a identificação do operador que atendeu, o motivo da ligação (opção escolhida na U.R.A) e se houve pendência na resposta ou status do atendimento;

4.8. O modulo ativo compreende:

4.8.1. O modulo ativo deve informar quantos contatos foram realizados com sucesso e sem sucesso (informando qual o motivo), atualização do cadastro no ato do contato, tempo médio de atendimento e permitir múltiplas ações de envio;

4.8.2. Permitir envio de mensagens para múltiplos contatos, sendo esta via ligação telefônica, mensagens de texto via e-mail e WhatsApp ou outra plataforma definida pela CONTRATANTE;

4.8.3. Responder aos usuários as demandas pendentes esclarecidas pelo segundo nível;

4.8.4. Realizar campanhas informativas, educativas e outros eventuais serviços de interesse da CONTRATANTE;

4.8.5. Realizar campanhas de convites para palestras, seminários, eleições, audiências públicas e outros eventuais eventos criados pela CONTRATANTE;

4.8.6. Realizar campanhas de convocação de segurados para realização de prova de vida, recadastramento, censo e outras campanhas definidas pela CONTRATANTE;

4.8.7. Em caso de campanhas a CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

detalhados contendo os resultados alcançados e produtividade por atendente;

4.8.8. Permitir a realização de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pelo serviço ora contratado ou pela Ouvidoria do CREFITO-8. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela CONTRATANTE

4.9. Serviço de URA - Unidade de Resposta Audível:

4.9.1. Serviço de **URA** - Unidade de Resposta Audível:

4.9.1.1. Deverá ter o funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

4.9.1.2. Frequência: de segunda a domingo, incluindo feriados nacionais e municipais;

4.9.1.3. Deverá ser acionado quando houver a necessidade de espera para atendimento humano devido a um pico de chamadas, devendo ser informado ao usuário sobre a necessidade de espera para atendimento humano, o tempo médio de espera previsto e fornecer menu de opções, discando ou teclando um código numérico, que lhe dê alternativas para a continuidade do atendimento;

4.9.1.4. Possuir mensagens padronizadas, informando o horário de atendimento, e quando estiver fora do horário, informar os meios alternativos para contato (site, portal e e-mail);

4.9.1.5. Deverá identificar e registrar o contato e o horário do atendimento para posterior resposta humana;

4.9.1.6. Caso o usuário prefira não aguardar o atendimento humano, ele poderá optar por registrar sua manifestação em uma gravação;

4.9.1.7. O serviço deve permitir a realização pela URA de pesquisa de satisfação ao final do atendimento prestado, após usuário ser informado da pesquisa e desejar participar. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela CONTRATANTE;

4.9.1.8. A pesquisa será realizada seguindo modelo definido em conjunto entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

4.9.1.9. O Software deverá disponibilizar dashboard em tempo real para acompanhamento dos indicadores;

4.9.2. O Software deverá disponibilizar dashboard em tempo real para acompanhamento dos indicadores;

4.9.3. Serviço de Operador de Teleatendimento com as seguintes atribuições:

4.9.3.1. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE;

4.9.3.2. Atendimento de ligações telefônicas e webchamadas;

4.9.3.3. Fornecer informações gerais sobre o CREFITO-8;

4.9.3.4. Encaminhar demandas para as áreas responsáveis;

4.9.3.5. Retorno de ligação aos profissionais e público em geral, que entraram em fila de espera e não foram atendidos;

4.9.3.6. Transmitir informações corretamente, orientando e esclarecendo profissionais e sociedade sobre o conteúdo divulgado no site e redes sociais do Conselho;

4.9.3.7. Consultar o cadastro dos profissionais nos sistemas atuais e outros sistemas porventura implantados, para prestar informações sobre sua situação e suas



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

- solicitações, bem como, para manter atualizado o cadastro de pessoas físicas e jurídicas;
- 4.9.3.8. Realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando nos sistemas utilizados atualmente e outros porventura implantados;
 - 4.9.3.9. Conhecer o organograma e divisão dos departamentos da autarquia, agilizando o atendimento;
 - 4.9.3.10. Estar em condições de interpretar o assunto solicitado, direcionando a ligação para o setor competente;
 - 4.9.3.11. Protocolar dúvidas para a ATP (Assessoria Técnica ao Profissional) ou sistema similar de protocolos para dúvidas técnicas porventura implantadas;
 - 4.9.3.12. Prestar serviços de cobrança ativa e passiva, via teleatendimento, informar sobre débitos, esclarecendo as condições para regularização, atualização e envio de boletos via e-mail e plataformas digitais;
 - 4.9.3.13.
 - 4.9.3.14. Registrar demandas por assunto: informações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
 - 4.9.3.15. Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função;
 - 4.9.3.16. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;
 - 4.9.3.17.
 - 4.9.3.18. Habilidades técnicas para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara;
 - 4.9.3.19. Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc.);
 - 4.9.3.20. Comportamento ético;
 - 4.9.3.21. Treinamento específico acerca das demandas dos Conselhos Profissionais;
 - 4.9.3.22. O processo de capacitação é responsabilidade da CONTRATADA, deve ser contínuo e conduzido por equipe qualificada. Os conteúdos específicos sobre produtos e serviços serão fornecidos pelo CONTRATANTE, que irá disseminá-los aos multiplicadores da CONTRATADA, responsáveis por capacitar todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços. Em caráter de excepcionalidade, e se houver manifestação formal da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá auxiliar seus multiplicadores na disseminação dos conteúdos mais complexos;
 - 4.9.3.23. Nos atendimentos a deficientes auditivos, quando demandados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar aparelho telefônico específico para surdos – TS ou outro;
 - 4.9.3.24. Equipamento aprovado pelo CONTRATANTE na quantidade necessária para atendimento da demanda;
 - 4.9.3.25. Orientar a como realizar, e também prestar esclarecimentos sobre: inscrições, cadastro e atualizações, empresas e estágio;
 - 4.9.3.26. Consulta ao banco de dados no cadastro de profissionais PF e de empresas PJ, consulta em ocorrências, registro de ligações, e de protocolos da documentação entregue via correios, e-mail ou pessoalmente;
 - 4.9.3.27. Atualização de endereço Registro de Profissionais (PF), somente registro profissional via telefone/WhatsApp (endereço residencial);



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- 4.9.3.28. Consultar, reemitir e enviar boletos de cobrança. (No caso de dúvidas sempre consultar o departamento de cobranças);
- 4.9.3.29. Envio de protocolos por e-mail/WhatsApp;
- 4.9.3.30. Registro de atendimentos em sistema de forma resumida;
- 4.9.3.31. Recados e transferência de ligações aos departamentos;
- 4.9.3.32. Informações referentes a cobrança, valores de anuidades e taxas em aberto, esclarecimento referente as condições para regularização dos débitos;
- 4.9.3.33. Responder demandas encaminhadas pelos canais de atendimento, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE;
- 4.9.3.34. Sugerir a inclusão de novas informações na 'Base de Conhecimento' disponível no sistema atendimento;
- 4.9.3.35. Encaminhar as ocorrências que não tiveram soluções imediatas, cujas as informações não estejam disponíveis no momento, para que a CONTRATANTE recomende a solução para posterior registro;
- 4.9.3.36. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 4.9.3.37. Redigir textos observando a linguagem formal e a correção ortográfica e gramatical;
- 4.9.3.38. Cumprir a escala de atendimento, observando rigorosamente os horários de pausas, entrada e saída;

4.9.4. Sistema de Gravação Digital

- 4.9.4.1. O sistema deverá gerar a gravação de voz e tela, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado, da totalidade das ligações atendidas, mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome e sobrenome do cidadão, atendente, login de atendente, ramal, data e hora;
- 4.9.4.2. O sistema não deverá permitir que a gravação seja interrompida;
- 4.9.4.3. O sistema deverá:
 - 4.9.4.3.1. Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Atendentes;
 - 4.9.4.3.2. Capacidade de gravação integral das conversações dos atendentes e supervisores no momento de atendimento;
 - 4.9.4.3.3. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
 - 4.9.4.3.4. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;
 - 4.9.4.3.5. e) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações.
 - 4.9.4.3.6. A CONTRATADA deve manter o backup de 100% das gravações de tela e voz, simultaneamente, por um período de 5 (cinco) anos a partir da data de recebimento da ligação;
 - 4.9.4.3.7. Todas as ligações devem ser disponibilizadas mensalmente ao CREFITO-8 em mídia apropriada a ser definida pela CONTRATANTE, com possibilidade de baixar os arquivos;
 - 4.9.4.3.8. O envio será feito através de e-mail ou outro formato a ser definido pela



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

CONTRATANTE, de acordo com o tamanho dos arquivos.

4.9.4.3.9. Ao Final do contrato a CONTRATADA deverá entregar as gravações em formato de áudio não proprietário.

4.9.5. Sistema de Gerenciamento de Chamadas

4.9.5.1. A CONTRATANTE deverá ter acesso remoto ao sistema do Distribuidor Automático de Chamada up-to-date para acompanhamento das células e níveis de atendimento, com acesso a relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação do Contact Center, tais como:

- 4.9.5.2. Nome do operador;
- 4.9.5.3. Estado do atendimento (em geral e por operador);
- 4.9.5.4. Atendentes em pausa, disponíveis, indisponíveis, em atendimento;
- 4.9.5.5. Chamadas recebidas;
- 4.9.5.6. Chamadas abandonadas;
- 4.9.5.7. Chamadas atendidas;
- 4.9.5.8. Tempo da chamada;
- 4.9.5.9. Tempo médio de espera;
- 4.9.5.10. Total de chamadas atendidas por operador;
- 4.9.5.11. Tempo médio de conversação por operador;
- 4.9.5.12. Horário de logon e logout do operador;
- 4.9.5.13. Ramal do operador

4.9.6. **Os relatórios**, incluídos os relativos ao aplicativo de mensageria instantânea, **deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE** e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE;

4.9.7. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma da comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados.

5. Obrigações da CONTRATADA específicas do objeto

- 5.1. Orientar os profissionais alocados nos postos de trabalho, distribuir as tarefas e verificar a qualidade dos serviços gerenciando a execução dos serviços de tele atendimento;
- 5.2. As faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos neste termo de referência;
- 5.3. Substituir, dentro do prazo máximo de 2 (duas) horas, os atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho;
- 5.4. Notificar à CONTRATANTE quando detectar a necessidade de treinamento ou reciclagem dos profissionais que executam o serviço;
- 5.5. Identificar falhas nos processos desenvolvidos pela sua equipe e reporta-las ao Fiscal Técnico;
- 5.6. Buscar informações para inclusão no sistema da 'Base de Conhecimento' para as demandas recebidas nos canais de atendimento;
- 5.7. Inclusão das informações no sistema da 'Base de Conhecimento' mencionadas no item 5.2.8.4;
- 5.8. Informar à CONTRATANTE sobre o andamento dos Serviços, fornecendo relatórios, sempre que por ela solicitado, ou na periodicidade combinada entre as Partes, bem como



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

informar a ocorrência de qualquer fato que prejudique ou possa prejudicar a execução dos Serviços;

- 5.9. Fornecer mão de obra especializada, mantendo quadro de pessoal técnico qualificado para realização dos serviços;
- 5.10. Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público;
- 5.11. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE;
- 5.12. A CONTRATADA deverá garantir que as ligações sejam atendidas pelos operadores de atendimento até o terceiro toque e prover um profissional responsável, devidamente habilitado e capacitado, para supervisionar a operação e com autonomia para resolver os problemas trazidos pela CONTRATANTE;
- 5.13. A CONTRATADA deverá, sem ônus para CONTRATANTE, no prazo de no máximo 03 (três) horas, depois de notificada, proceder às correções (refazer) dos serviços que apresentarem qualquer irregularidade ou que estejam em desacordo com o presente Termo de Referência, executando o de acordo com a fiscalização da CONTRATANTE;
- 5.14. A CONTRATADA obriga-se a acatar prontamente as exigências e determinações do CREFITO-8, quanto à execução dos serviços, bem como facilitar a fiscalização dos mesmos;
- 5.15. Responder por quaisquer danos morais causados por seus empregados;
- 5.16. A CONTRATADA não poderá acatar, em nenhuma hipótese, qualquer tipo de solicitação referente a esta contratação que não seja formalizada por servidor devidamente autorizado pelo CREFITO-8;
- 5.17. Manter devidamente atualizado seu cadastro, comunicando imediatamente ao CREFITO-8 qualquer alteração em seu contrato social (ramo de atividade, razão social, endereço, sócios, etc.) bem como, enquadramento fiscal (optante do simples, lucro presumido ou lucro real), encaminhando aos fiscais do contrato cópia da referida alteração, assim que registrada no órgão competente;
- 5.18. Não transferir ou ceder, total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações que decorrerão do contrato;
- 5.19. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, em especial as relacionadas à regularidade fiscal e trabalhista da empresa (certidões: Municipal, Estadual, Federal - Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, FGTS e CNDT), que deverão vir anexadas a cada Nota Fiscal emitida;
- 5.20. Será de responsabilidade da CONTRATADA providenciar planos de contingências para situações de queda de energia, falha na comunicação de dados e/ou voz, assim como falha na telefonia, internet e/ou equipamentos básicos.
- 5.21. Apresentar no início da execução contratual e manter atualizados as cópias dos seguintes documentos dos funcionários que serão alocados para a realização dos serviços:
- 5.22. Lista de Equipamentos de Proteção Individual;
- 5.23. LTCAT (Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho);
- 5.24. PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos);
- 5.25. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;

- 5.26. Aprovação em exame foniátrico e audiométrico, a ser realizado no início da contratação do funcionário e periodicamente todos os anos;
- 5.27. Em nenhuma hipótese será permitido acesso a base de dados da CONTRATANTE de empregados não inclusos na relação. Qualquer alteração referente a esta relação deverá ser imediatamente comunicada à fiscalização;
- 5.28. Adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para execução dos serviços em si, em especial dar maior atenção as Normas Regulamentadoras do M.T.E. (Ministérios do Trabalho e Emprego);
- 5.29. Fornecer aos seus funcionários os equipamentos, ferramentas e acessórios necessários à execução dos serviços, assumindo a responsabilidade por seu transporte, guarda, carga e descarga;
- 5.30. As instalações destinadas a operação deverão ser projetadas em conformidade com a NR 17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;
- 5.31. A CONTRATADA deverá permitir que a CONTRATANTE tenha acesso as suas dependências em qualquer horário no período da operação;
- 5.32. Manter seus funcionários alocados na execução do contrato sob regular vínculo empregatício e segurados contra acidentes de trabalho;
- 5.33. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários acidentados ou acometidos de mal súbito;

- 5.34. Apresentar mensalmente, juntamente com a nota fiscal:
 - 5.34.1. Relatório de desempenho dos atendimentos realizados;
 - 5.34.2. Comprovante de folhas pontos dos funcionários;
 - 5.34.3. Comprovantes de pagamento de vale-transporte, vale alimentação e remuneração;
 - 5.34.4. Comprovante de pagamento do FGTS e INSS dos funcionários;
 - 5.34.5. Certidões:
 - 5.34.6. Certidão Negativa da Fazenda Pública Federal, conforme Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1.751/2014;
 - 5.34.7. Certidão Negativa de Débitos das Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada;
 - 5.34.8. Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;
 - 5.34.9. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT
- 5.35. Quando necessário, fornecer sem atrasos para seus funcionários:
 - 5.35.1. **Vale-Transporte:**
 - 5.35.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer, aos seus funcionários alocados à execução dos serviços, vale-transporte em quantidade suficiente e compatível com as necessidades de deslocamento de cada funcionário, devendo fazer prova disso sempre que exigido pelo CREFITO-8. Dispensável no caso de funcionários alocados na modalidade home-office.

5.35.1.2. **Vale-Alimentação:**



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

5.35.1.2.1. A CONTRATADA deverá pagar, incondicionalmente, até o 5º dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos, ressalvada previsão contrária em Acordo Coletivo de Trabalho específico da categoria;

5.35.1.3. Remuneração:

5.35.1.3.1. A CONTRATADA deverá pagar, incondicionalmente, até o 5º dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos, ressalvada previsão contrária em Acordo Coletivo de Trabalho específico da categoria;

5.35.1.3.2. No mês de início do contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale-transporte deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual;

5.35.1.3.3. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o primeiro dia de trabalho do novo prestador;

5.36. Horário de atendimento

5.36.1. Atendimento humano (via telefone ou chat): os serviços de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo serão prestados de segunda à sexta-feira, das 07h00 às 18h00, nos dias úteis, exceto nos feriados estaduais e nacionais, acompanhando o funcionamento da CONTRATANTE. Visando o atendimento de necessidades sazonais, como vésperas e retorno de feriados, poderá a CONTRATANTE alterar os horários definidos neste item, desde que comunique a CONTRATADA com 03 (três) dias úteis de antecedência;

5.36.2. Atendimento eletrônico (via telefone ou chat): teleatendimento receptivo via Unidade de Resposta Audível (URA), e de atendimento via Chat, serão prestados por 24 (vinte quatro) horas por dia, todos os dias da semana.

6. INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura, conforme os seguintes requisitos e exigências mínimas:

6.1.1. Sistema de Rede Física e Lógica:

6.1.1.1. O ambiente deve prover de um link de internet que tenha a largura de banda que atenda às necessidades satisfatoriamente.

6.1.1.2. Possuir conexão à Internet (Web) permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, outros, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

6.1.2. Computadores

6.1.2.1. Os equipamentos que serão disponibilizados pela CONTRATADA deverão possuir configuração e performance suficientes para as atividades diárias sem que apresente lentidões ou outros problemas que limitem o trabalho da atendente. Além disso, deverão estar com Sistema Operacional e antivírus atualizados, com navegador e pacote de escritório atuais, compatíveis com todos os softwares e arquivos que porventura poderão ser utilizados.

6.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA NA CONTRATADA

6.2.1. Firewall

6.2.1.1. Deverá haver soluções de firewall em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação entre a empresa CONTRATADA e com a CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

6.2.1.1.1. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a CONTRATANTE devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à CONTRATANTE;

6.2.1.1.2. A solução de firewall deverá gerar logs administrativos por pelo menos por 3 meses, sendo do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, fornecendo ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado.

6.2.2. Antivírus

6.2.2.1. A solução de antivírus deverá ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas.

6.2.2.2. Deverá ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado;

6.2.2.3. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus deverão ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta licitação;

6.2.2.4. Os equipamentos deverão ter suas vacinas atualizadas diariamente.

6.2.3. Segurança da Conexão

6.2.3.1. A CONTRATADA deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela CONTRATANTE. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha/password, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

6.2.4. Recursos de Contingência

6.2.4.1. Todos os sistemas de telefonia e informática utilizados para atender a Central de Atendimento deverão contemplar os seguintes recursos:

6.2.4.1.1. Nobreak / Baterias com autonomia de, no mínimo, 03 (três) horas em



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;

- 6.2.4.1.2. Nobreak / Baterias com autonomia de, no mínimo, 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- 6.2.4.1.3. Gerador de energia elétrica com partida automática com autonomia de, no mínimo, de 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- 6.2.4.1.4. O chaveamento elétrico entre a rede elétrica, nobreak e gerador deve ser transparente, garantindo a operação ininterrupta do sistema;
- 6.2.4.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar um link de acesso à Internet com velocidade mínima necessária ao atendimento, dedicado para a Central de Atendimento e outros sistemas, que deverá ser acionado apenas no caso de ocorrer problemas com os links de comunicação de dados.

6.2.5. **Auditoria**

- 6.2.5.1. A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas dela, assim como a todo e qualquer hardware utilizado para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança, sendo que tal auditoria poderá ser efetuada a qualquer momento, sem a necessidade de aviso prévio por parte da CONTRATANTE.

6.2.6. **Indicadores**

- 6.2.6.1. Serão utilizados os indicadores de desempenho da relação abaixo e outros a serem definidos entre as partes.
- 6.2.6.2. Funcionamento da Central: A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento conforme item 5.36.1 deste Termo de Referência.
- 6.2.6.3. Se for verificada interrupção parcial ou total do funcionamento da Central de Atendimento, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada 05 minutos por dia, respeitado o limite de 100 minutos por mês de interrupção.
- 6.2.6.4. ICQ “Índice de Chamadas Atendidas com Até sessenta segundos de Espera”: 85%
- 6.2.6.5. Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até sessenta segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.
- 6.2.6.6. IAL “Índice de Abandono de Ligações”: 3%
- 6.2.6.7. Descrição: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.
- 6.2.6.8. Observação: Não se enquadram nesse critério aquelas ligações atendidas e que, por falha técnica, não forem concluídas. Nesta situação, o mesmo atendente deverá dar retorno imediato ao usuário.
- 6.2.6.9. TME “Tempo Médio de Espera”: 60 segundos
- 6.2.6.10. Descrição: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.
- 6.2.6.11. TME mensageria - Tempo Médio de Espera de atendimento em chat de mensageira eletrônica (WhatsApp): 2 minutos



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

6.2.6.12. Descrição: Coeficiente de tempo total de espera em chat de mensageira eletrônica (WhatsApp), em relação ao total de atendimentos via WhatsApp registrados no sistema

6.2.6.13. IAR “Índice de Atendimentos Registrados”: 100%

6.2.6.14. Descrição: Coeficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de atendimentos.

Outros indicadores de desempenho poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, observando-se o princípio do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

6.2.6.15. A CONTRATADA deve considerar os seguintes conceitos de avaliação de monitoria, por indicador, excetuando o Funcionamento da Central:

6.2.6.15.1. 100% dos requisitos atendidos: excelente

6.2.6.15.2. De 90 a 99,99% dos requisitos atendidos: muito bom

6.2.6.15.3. De 70 a 89,99% dos requisitos atendidos: bom

6.2.6.15.4. De 50 a 69,99% dos requisitos atendidos: regular

6.2.6.15.5. Menos de 50% dos requisitos atendidos: insatisfatório

6.2.6.16. Os índices poderão ser revistos periodicamente e sofrer alterações, desde que acordado entre as partes.

6.2.6.17. São de responsabilidade da CONTRATADA o estabelecimento e a gestão de estratégias para atendimento dos níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE.

7. RELATÓRIOS E CONSULTAS NECESSÁRIAS AO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PELA CONTRATANTE

7.1. Os relatórios especificados, além da periodicidade mencionada, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

7.2. Todos os relatórios mencionados abaixo e as gravações das ligações deverão estar disponíveis para consulta online e em tempo real para a CONTRATANTE;

7.3. A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta para consulta dos relatórios e escuta dos áudios a qualquer momento. Esta ferramenta será acessada pela CONTRATANTE tanto no mesmo local físico da operação da Central quanto remotamente via web;

7.4. A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado;

7.5. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;

7.6. Os relatórios mensais deverão conter, no mínimo, todos os dados necessários à verificação de atendimento dos indicadores de nível de serviço e metas exigidas, conforme indicadores de desempenho descritos no item acima, além de:

7.6.1. Os relatórios mensais são:

7.6.1.1. Indicadores de Desempenho (Item acima);

7.6.1.2. Ligações recebidas;

7.6.1.3. Ligações atendidas (por dia, hora e total);

7.6.1.4. Ligações abandonadas;



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

- 7.6.1.5. Chamadas recebidas e finalizadas na URA (por dia, hora e total);
- 7.6.1.6. Ligações Realizadas (por dia, hora, total e percentual de sucesso);
- 7.6.1.7. Relatório de Monitorias realizadas:
 - 7.6.1.7.1. Este relatório deverá apresentar o responsável pela monitoria, o operador monitorado, a quantidade de monitorias e o resultado das monitorias.

7.7. Painel Indicador (DASHBOARD) on-line (WEB), com acesso restrito a CONTRATANTE:

- 7.7.1. Disponibilizando os seguintes itens:
 - 7.7.1.1. Acompanhamento real time através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 240 segundos do dia vigente;
 - 7.7.1.2. Quantidade de atendentes logados;
 - 7.7.1.3. Quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
 - 7.7.1.4. Quantidade de chamadas entrantes;
 - 7.7.1.5. Quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
 - 7.7.1.6. Quantidade de chamadas abandonadas;
 - 7.7.1.7. Quantidade de chamadas em espera e maior tempo de espera;
 - 7.7.1.8. Detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia
- 7.7.2. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, incluir, excluir ou alterar os relatórios, sem que isso lhe cause qualquer ônus

8. Obrigações da CONTRATANTE específicas do objeto

- 8.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, quando necessários ao fornecimento;
- 8.2. Disponibilizar acesso/login nos Sistemas e banco de dados do CREFITO-8, juntamente com o devido Termo de Responsabilidade e Proteção de Dados;
- 8.3. Manter atualizados os “scripts” e “Perguntas Frequentes”;
- 8.4. Comunicar formalmente a CONTRATADA relativamente a qualquer falha e/ou irregularidade no fornecimento e/ou realização dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;
- 8.5. Solicitar refazer o (s) serviço (s) que apresentarem defeito (s) ou vício (s) durante a verificação de conformidade e/ou no decorrer de sua instalação ou utilização;
- 8.6. Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento deste Termo de Referência;
- 8.7. Rejeitar em todo ou em parte, o (s) produto (s) e serviço (s) que estiver (em) em desacordo com este Termo de Referência ou que fora constatado qualquer irregularidade;
- 8.8. Efetuar o pagamento em até 10 (dez) dias, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, contendo a descrição detalhada do serviço, valor unitário e valor total, nela mencionando o número da Nota de Empenho e do Contrato, acompanhada das Certidões e documentos.
- 8.9. Após o recebimento da nota fiscal, emitir os seguintes atesto: atesto fiscal técnico, atesto fiscal administrativo, verificação contábil, atesto controladoria, atesto financeiro para pagamento



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

- 8.10. O crédito efetivado no Banco, Agência e Conta Corrente da CONTRATADA, destacados na nota fiscal.
- 8.11. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes ao contrato, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo previsto no item 5.12.8 será suspenso até a sua regularização, não acarretando qualquer ônus para ao CREFITO-8;
- 8.12. Regularizada a situação do contratado, este será reposicionado na ordem cronológica de acordo com o prazo de pagamento remanescente, estabelecido no item 5.12.8.

A ausência de profissional da CONTRATADA a seu posto de trabalho e que não seja suprida por esta última será descontada do faturamento mensal em valor correspondente ao número de dias ou horas vacantes, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato;

- 8.13. Em caso de propositura de ação trabalhista, decorrente e relacionada com a prestação de serviços objeto deste contrato por empregado da CONTRATADA, na qual a CONTRATANTE seja citada na condição de reclamada ou litisconsorte, em decorrência da subsidiariedade prevista no Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho, a CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA que caucione o valor da condenação em primeira instância correspondente, de forma autônoma e específica, como garantia de seu pagamento, até liquidação e/ou encerramento da ação trabalhista respectiva.
- 8.14. Manter a mais absoluta confidencialidade dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou fornecidos pela CONTRATANTE para a execução dos serviços, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros, bem como a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à CONTRATADA, durante a vigência do contrato e, após seu término, pelo prazo de 20 (vinte) anos, visto que os mesmos pertencem única e exclusivamente à CONTRATANTE, bem como informar à CONTRATANTE quando do desligamento de qualquer componente da equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente contrato, para a tomada de providências de descredenciamento

9. Cronograma de realização dos serviços:

9.1. O CONTRATADO deverá providenciar, logo após a assinatura do contrato, a imediata prestação dos serviços descritos no Capítulo 5 deste Termo de Referência, de forma contínua e ininterrupta, até ulterior advento do termo final da avença ou de sua rescisão, bem como garantir eventual transição para outro prestador de serviços, em caso de nova contratação, de maneira a compartilhar todo e qualquer dado inerente aos serviços contratados, em especial os roteiros de atendimento atualizados.

9.2. Materiais a serem disponibilizados

9.2.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário

10. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

10.1. A natureza dos serviços prestados não comporta garantia contratual estabelecida na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), restando



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

dispensada nos termos do §1º do artigo 40 da Lei nº 14.133/2021.

11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 11.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 11.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 11.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 11.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 11.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 11.6. **Preposto**
 - 11.6.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
 - 11.6.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período correspondente ao da prestação de serviços.
 - 11.6.3. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

12. FISCALIZAÇÃO

13. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo (s) fiscal (is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

14. Fiscalização Técnica

- 14.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).
- 14.2. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).
- 14.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

(Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

- 14.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 14.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 14.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

15. Fiscalização Administrativa

- 15.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 15.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 15.3. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às rotinas estabelecidas nas resoluções e portarias vigentes, emitidas pelo CONTRATANTE.

16. Gestor do Contrato

- 16.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 16.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 16.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 16.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 16.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

- 16.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 16.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 17.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Critérios para Aplicação de Glosas, conforme previsto no Anexo 01 –deste Termo de Referência.
- 17.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 17.2.1. Não produzir os resultados acordados;
- 17.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou;
- 17.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 17.3. A utilização do Instrumento de Critérios para Aplicação de Glosas, não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

18. DO RECEBIMENTO

- 18.1. Dada a natureza de serviço comum, contínuo e ininterrupto, o objeto do contrato será recebido provisoriamente pelos fiscais técnico e administrativo no prazo de 15 (quinze) dias, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022), covistas a garantir eventual transferência e compartilhamento de informações com outro prestador de serviços porventura contratado em sede de novo certame licitatório.
- 18.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 18.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 18.4. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 18.5. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

- 18.6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).
- 18.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 18.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 18.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 18.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 18.11. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);
- 18.12. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 18.13. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- 18.14. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 18.15. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 18.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 18.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 18.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

19. LIQUIDAÇÃO



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

- 19.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
- 19.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 19.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
 - 19.3.1. O prazo de validade;
 - 19.3.2. A data da emissão;
 - 19.3.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 19.3.4. O período respectivo de execução do contrato;
 - 19.3.5. O valor a pagar; e
 - 19.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 19.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 19.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 19.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 19.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 19.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- 19.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 19.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

20. PRAZO PARA PAGAMENTO

- 20.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 20.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IGP-M de correção monetária.

21. FORMA DE PAGAMENTO

- 21.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 21.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 21.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 21.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 21.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

22. ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTO

- 22.1. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

23. CESSÃO DE CRÉDITO

- 23.1. Não é admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

24. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

24.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

24.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO ou MENOR VALOR GLOBAL.

24.1.2. Regime de execução

24.1.3. O regime de execução do contrato será por preço global.

24.1.4. Exigências de habilitação

24.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

24.2.1. **Habilitação jurídica**

24.2.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

24.2.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

24.2.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

24.2.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

24.2.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

24.2.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

24.2.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- 24.2.1.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 24.2.1.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

24.2.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 24.2.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 24.2.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 24.2.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 24.2.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 24.2.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 24.2.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 24.2.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 24.2.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

24.2.2.9. Qualificação Econômico-Financeira

24.2.2.10. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

24.2.2.11. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

24.2.2.12. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

24.2.2.13. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

24.2.2.14. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

24.2.2.15. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

24.2.2.16. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

24.2.2.17. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% valor total estimado da contratação.

24.2.2.18. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

24.2.2.19. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

24.2.3. Qualificação Técnica

24.2.3.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- 24.2.3.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 24.2.3.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 24.2.3.4. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 24.2.3.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 24.2.3.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 24.2.3.7. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 24.2.3.8. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 24.2.3.9. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 24.2.3.10. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 24.2.3.11. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 24.2.3.12. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 24.2.3.13. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e

24.2.3.14. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador

25. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 25.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 16.518,22 (dezesesseis mil quinhentos e dezoito reais e vinte dois centavos), mensais, totalizando R\$ 991.093,20 (novecentos e noventa e um mil e noventa e três reais e vinte centavos), ao longo de 60 (sessenta) meses, conforme custos unitários apostos na tabela inserta no item 1 do presente Termo de Referência.
- 25.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato
- 25.3. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução deste contrato tal como pactuado, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021
- 25.4. Não se enquadra como caso de força maior ou caso fortuito situações relativas a recursos humanos e de infraestrutura em sentido amplo, inclusive aquelas relacionadas a greve, internet, ausência de funcionários.
- 25.5. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 25.6. Serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- 25.7. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

26. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 26.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 8ª Região.
- 26.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação: Conta de Despesa 6.2.2.1.1.01.04.04.021 – Serviços de Apoio Administrativo e Operacional.
- 26.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada a cada exercício, após a lavra dos respectivos orçamentos, mediante apostilamento.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ

Curitiba, 29 de dezembro de 2023.

LIVIA ALVES LUZ
BOLOGNESI

Assinado de forma digital por LIVIA
ALVES LUZ BOLOGNESI
Dados: 2023.12.29 10:30:59 -03'00'

Lívia Alves Luz Bolognesi – CPF:374.540.725-34

Assessora Jurídica



Documento assinado digitalmente

GUSTAVO MANSUR SCHIMALESKI

Data: 29/12/2023 13:00:11-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Gustavo Mansur Schimaleski - CPF: 009.918.109-61

Procurador Jurídico



Documento assinado digitalmente

PAMELA CRISTINA DA ROSA

Data: 29/12/2023 10:44:43-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Pâmela Cristina da Rosa - CPF: 072.113.779-25

Aux. de Teleatendimento



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO
PLA 322 - SERVIÇO TELEATENDIMENTO – 0800
Empresa Terceirizada Especializada em Teleatendimento



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Sumário

1. <u>INTRODUÇÃO</u>	3
2. <u>OBJETIVO</u>	3
3. <u>JUSTIFICATIVA</u>	5
4. <u>DESCRIÇÃO DA DEMANDA</u>	6
4.1 <u>Identificação das Necessidades de Contratação</u>	6
4.1.1 <u>Natureza Continuada</u>	6
4.1.2 <u>Descrição dos Serviços a serem contratados</u>	7
4.1.3 <u>Atribuições</u>	9
4.1.4 <u>Requisitos da Contratação</u>	10
4.2 <u>Análise da Contratação Anterior</u>	12
4.3 <u>Análise do Cenário Atual</u>	12
4.3.1 <u>Histórico de Atendimento</u>	13
5. <u>ALTERNATIVAS PARA O ATENDIMENTO DA DEMANDA</u>	14
6. <u>ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS</u>	15
6.1 <u>Estimativa de Custos</u>	15
6.2 <u>Disponibilidade Orçamentária</u>	20
7. <u>PARCELAMENTO</u>	22
8. <u>VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO</u>	22



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETPC) descreve as análises realizadas em relação às condições da contratação em termos de necessidades, requisitos, alternativas, escolhas e demais características, demonstrando a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, integrando a fase de planejamento, e consequentemente servindo de embasamento do termo de referência para a contratação de Empresa Terceirizada Especializada em Teleatendimento nas Dependências do CREFITO-8.

Cumprir destacar que o presente ETPC se destina à análise de viabilidade de contratação de serviço objeto do PLA nº 10519, em que sobreveio declínio da empresa que atualmente realiza a prestação de serviço quanto à prorrogação contratual, cujo derradeiro aditivo contratual vencerá em 08/03/2024.

2. OBJETIVO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de teleatendimento, na forma humana, com fornecimento exclusivamente de mão de obra terceirizada, nas dependências do CREFITO-8.

Necessário observar, contudo, que apesar de a declaração da Fiscal Administrativo de Contrato, emitida em 07/11/2022, dispor de encaminhamento “a Gestora de Contratos, a fim de realizar Processo Licitatório para contratação de Empresa especializada em Prestação de Serviços Terceirizados de teleatendimento **para as dependências do CREFITO-8**” (**destacamos**) e a subsequente Designação da Equipe de Planejamento nº 05/2022 limitar-se à composição de Equipe de Planejamento “para a contratação do serviço de teleatendimento para o CREFITO-8”, em 16/02/2022, possível englobar no objeto de análise a possibilidade de ampliação dos serviços a serem contratados, ante as alternativas e gama de serviços disponibilizados no mercado, a fim de incluir eventual contratação de prestador de serviço na modalidade *call center/contact center*, assim compreendido como uma central de atendimento ou centro de contato (*call center*) dotado de estrutura física própria, com a finalidade de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, realização de contatos ativos outros serviços por meio de *chat* ou correio eletrônico, com o emprego de tecnologias mais avançadas, dentre as quais a URA, DAC, PA, ACW, ACD, BTC, IVR, CTI, TTS etc., de maneira a maximizar as formas e canais de atendimento desta autarquia federal ao público.

Para o cumprimento deste objeto, a CONTRATADA será responsável pela plena execução dos serviços contratados, pelo recrutamento, seleção, capacitação e gestão dos profissionais destinados à prestação dos serviços, gestão e monitoramento dos serviços prestados, e, no caso dos serviços de *Contact Center*, inclusive a disponibilização e manutenção da infraestrutura predial e material permanente, estações de trabalho, microcomputadores, mobiliário, monitores, impressoras, links de comunicação, servidores, headset e todo o aporte



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

de pessoal e de infraestrutura tecnológica inerentes.

Ainda quanto ao *Contact Center*, acaso a alternativa escolhida pela autoridade competente, serão prestados serviços de teleatendimento ativo, receptivo e atendimento multimeios – WhatsApp, Chat, E-mail, etc. – incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho/microcomputadores, rede local, mobiliários, material de expediente, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte.

Os links de comunicação da CONTRATADA, nesta última hipótese, deverão ser conectados aos endereços do CONTRATANTE de acordo com as especificações a serem disponibilizadas por esta.

Abaixo duas opções existentes no mercado atual:

a) Opção 1: Postos de atendimento, mão de obra terceirizada, com o fornecimento dos equipamentos e insumos pelo CREFITO-8. O Conselho irá disponibilizar toda a infraestrutura física e tecnológica, para atuar no endereço da subsele de Curitiba. A CONTRATADA será responsável pela plena execução dos serviços, recrutamento, seleção, capacitação e gestão dos profissionais destinados à prestação dos serviços.

b) Opção 2: Fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8. com isso será evitada a ausência/falta dos prestadores de serviços, dentre outros. Sendo assim, a empresa deverá fornecer toda a infraestrutura. Para o cumprimento deste objeto, a CONTRATADA será responsável pela plena execução dos serviços contratados, pelo recrutamento, seleção, capacitação e gestão dos profissionais destinados à prestação dos serviços, gestão e monitoramento dos serviços prestados, disponibilização e manutenção da infraestrutura predial e material permanente, estações de trabalho/microcomputadores, mobiliário, monitores, impressoras, links de comunicação, servidores e headset. Serão prestados serviços de teleatendimento ativo, receptivo e atendimento multimeios – WhatsApp, Chat, E-mail, etc – incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho/microcomputadores, rede local, mobiliários, material de expediente, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte. Os links de comunicação da CONTRATADA deverão ser conectados aos endereços do CONTRATANTE de acordo com as especificações a serem disponibilizadas pelo CONTRATANTE, e quais tecnologias a empresa irá ofertar, tais como: URA, PABX, ou similares.

O serviço inicialmente considerado constitui-se em atendimento telefônico por meio da Central de Atendimento do CREFITO-8, bem como atendimento às demandas do Departamento de Cobrança – DECOB, e tem o intuito de:

- a) atender a demanda de ligações recebidas do CREFITO-8;
- b) estabelecer políticas de cobrança ativa, a partir da Central de Atendimento;
- c) oferecer o serviço da Central de Atendimento durante todo o horário de funcionamento do Conselho;
- d) ampliar a comunicação com os profissionais e a sociedade, com atendimento por meio



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

de outras tecnologias além da telefonia, como por exemplo WhatsApp e e-mails.

e) ampliar os canais de atendimento do CREFITO-8, oferecendo excelência e qualidade nos serviços prestados aos profissionais.

Para a definição dos quantitativos totais para a contratação, foi considerada a quantidade de postos de trabalho que deverá ser provida em cada período indicado pelo demandante, conforme tabela seguinte:

QUANTIDADE DE ATENDENTES	DESCRIÇÃO	HORÁRIO
01	Serviço de Teleatendimento receptivo	Das 7h40 às 14h (seg. a sexta)
01	Serviço de Teleatendimento receptivo	Das 10h40 às 17h (seg. a sexta)
01	Serviço de Teleatendimento Cobrança Ativa e Receptivo	Das 10h às 16h20 (seg. a sexta)

Tabela 01: Quantitativo de Teleatendentes Por Horário

Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela 02 abaixo:

Item	Descrição/ Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade
1	Serviços de fornecimento de informações on-line. Teleatendimento	20605	Anual (ou mensal)	3

Tabela 02: Quantitativo e Códigos do Objeto de Licitação

3. JUSTIFICATIVA

A contratação desse serviço visa à continuidade da atual sistemática de trabalho adotada pelo CREFITO-8, e incorporação da atividade de cobrança ativa e passiva, ou, ainda, a depender da solução adota, como na hipótese de *Contact Center*, da ampliação dos serviços de atendimento atualmente prestados pela autarquia. Em que pese os serviços encontrarem-se em efetiva execução, na forma do Contrato nº 00002/21, oriundo do pregão eletrônico nº 0013/20 e PLA nº 10519, a empresa CONTRATADA manifestou desinteresse na prorrogação contratual, cujo último aditivo desta natureza encerrar-se-á em 08/03/2024.

Ao transferir essas atividades para prestadores de serviços, o CREFITO-8 racionaliza sua força de trabalho de acordo com as suas atividades finalísticas, sua missão institucional e seu



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

planejamento estratégico, além de prover aos seus inscritos (pessoas físicas e jurídicas) e à sociedade a necessária comunicabilidade com transparência e efetividade.

A contratação de Empresa Terceirizada Especializada em Teletendimento justifica-se em função:

- a) da alta demanda de ligações recebidas pelo 0800 e linha tronco da sede de Curitiba e subsele de Londrina do CREFITO-8, bem como possível ampliação de atendimentos de ligações das subsele de Cascavel e Maringá.
- b) do teletendimento possuir, atualmente, somente uma servidora pública, com jornada de 6 (seis) horas diárias, não havendo cobertura do horário integral de funcionamento do Conselho;
- c) da necessidade de aprimorar e dar celeridade ao atendimento e manter a comunicação com os 19.087¹ profissionais atualmente inscritos no Conselho, além do atendimento a sociedade em geral;
- d) da necessidade de implementar o teletendimento ativo aos profissionais, com a possibilidade de implantação de cobrança ativa;
- e) melhorar o aproveitamento dos recursos humanos;
- f) assegurar a infraestrutura apropriada às atividades fins;
- g) fortalecer a imagem institucional perante a sociedade;
- h) organizar os processos de trabalho.

¹ Dados estatísticos em 15/09/2023. Disponível em:
<https://www.crefito8.gov.br/portal/index.php/menu-o-crefito8/terapeutas-ocupacionais-7>

4. DESCRIÇÃO DA DEMANDA

Trata-se de demanda da Coordenação-Geral para contratação de Empresa Terceirizada Especializada em Teletendimento, de acordo com a deliberação da Presidência do CREFITO-8, conforme previsto no PLA nº 322, para a contratação de 3 (três) teleatendentes.

4.1 Identificação das Necessidades de Contratação

A contratação visa atender a demanda e continuidade dos serviços da Central de Atendimento do CREFITO-8, além de instituir o contato ativo da Central com os profissionais, bem como de atender especificamente as demandas do Departamento de Cobrança - DECOB.

4.1.1 Natureza Continuada

- a) Considerando que serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

- b) Considerando que os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade.
- c) Considerando que o caráter contínuo de um serviço é determinado por sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.
- d) Considerando a Resolução CREFITO-8 nº 64/2020, que traz em seu escopo o rol de serviços de natureza continuada no âmbito desta autarquia.

Pelos motivos acima elencados, a contratação de empresa terceirizada de serviços de teleatendimento é considerada de natureza continuada no âmbito do CREFITO-8, permitindo que a duração inicial do contrato de prestação de serviços seja superior a 12 meses, prorrogável por no máximo 48 meses, na forma do artigo 57, II, da Lei nº 8.666/1993. Descrição dos Serviços a serem contratados

Os serviços de teleatendimento serão prestados na subsede do CREFITO-8 em Curitiba, localizada na Rua Jaime Balão, 580 – Hugo Lange, no período das 07h40 às 17h, em conformidade ao PLA nº 322, de segunda a sexta-feira, em turnos de 06 (seis) horas diárias por teleatendente.

Alternativamente, na hipótese de contratação dos serviços de *Contact Center*, os serviços serão prestados fora das dependências do CREFITO-8, em local adequado para o pleno funcionamento de uma operação de teleatendimento, contemplado o acesso facilitado ao transporte público (trens, metrô, ônibus, BRT, etc.) e aspectos de segurança pública, excluindo-se possíveis áreas com histórico de riscos naturais (enchentes, desabamentos e outros), apresentando-se referida restrição com a estrita finalidade de possibilitar a reposição tempestiva do quadro de funcionários e facilitar o acesso à rede de comunicação do CREFITO-8.

A CONTRATADA deverá manter *in loco* equipe qualificada para exercício das atividades de gestão da operação, planejamento e controle, qualidade, monitoria, capacitação, indicando agentes de relacionamento dessas áreas para interlocução com representantes do CONTRATANTE.

A previsão é de contratação de 03 (três) teleatendentes, destinadas pela CONTRATADA para desempenhar suas atividades exclusivamente perante o CREFITO-8, evitando-se rotineiras substituições, de forma a garantir o atendimento durante todo o horário de funcionamento do Conselho, aprimorar o atendimento via mensagens pelo aplicativo *WhatsApp* e outros meios



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

telemáticos congêneres e implantar o teleatendimento ativo, atuando em conjunto ao Departamento de Cobrança - DECOB.

4.1.2 Descrição dos Serviços a serem contratados

Opção 01: Contração de postos de trabalho, mão de obra terceirizada, nas dependências do CREFITO-8.

a) Para essa modalidade os serviços de teleatendimento serão prestados na subsele do CREFITO-8 em Curitiba, localizada na Rua Jaime Balão, 580 – Hugo Lange, no período das 07h40 às 17h, conforme anterior PLA 322, de segunda a sexta-feira, executado em turnos de 06 horas.

b) O CREFITO-8 irá disponibilizar toda a infraestrutura física e tecnológica.

c) Os turnos serão distribuídos conforme tabela 03 a seguir, poderá ser alterado conforme necessidade do Conselho:

Entrada	1ª Pausa	Intervalo Refeição	2ª Pausa	Saída
07h40	09h30 às 9h40	11h30 às 11h50	13h10 às 13h20	14h
10h	11h às 11h10	13h20 às 13h40	15h10 às 15h20	16h20
10h40	12h às 12h10	13h40 às 14h	15h20 às 15h30	17h

Tabela 03: Distribuição dos turnos.

A previsão é de contratação de 03 (três) teleatendentes, destinados pela CONTRATADA para desempenhar suas atividades exclusivamente para o CREFITO-8, evitando-se rotineiras substituições, de forma a garantir o atendimento durante todo o horário de funcionamento do Conselho, aprimorar o atendimento via mensagens pelo aplicativo WhatsApp (ou similar) e implantar o teleatendimento ativo, atuando em conjunto ao Departamento de Cobrança - DECOB.

Opção 02: Empresa especializada para a prestação de serviços de call center, compreendendo atendimento telefônico humano e multimeios (telefonia, e-mail, chat, chatbot, SMS, web, vídeo, mídias sociais e comunicadores instantâneos, como Whatsapp, Telegram, Facebook, Messenger, entre outros), consulta a banco de dados do Conselho, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica, insumos e mão de obra.

a) Fora das dependências do CREFITO-8 em local adequado para o pleno funcionamento de uma operação de teleatendimento, contemplado o acesso facilitado ao transporte público (trens, metrô, ônibus, BRT, etc.), adequado no aspecto de segurança pública, mitigando possíveis áreas com histórico de riscos naturais (enchentes) e outros. Essa indicação tem por objetivo possibilitar a reposição tempestiva do quadro de funcionários e facilitar o acesso à rede de comunicação do CREFITO-8.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

b) A CONTRATADA deverá manter equipe qualificada in loco para exercício das atividades de gestão da operação, planejamento e controle, qualidade, monitoria, capacitação, indicando agentes de relacionamento dessas áreas para interlocução com representantes do CONTRATANTE.

c) Modalidade Call Center: O teleatendimento realizado por call center foca nos seguintes tópicos:

- Serviço de atendimento resolutivo
- Reclamações/Elogios (orientar a como utilizar a Ouvidoria)
- Pesquisas de satisfação
- Cobranças
- Agendamento
- Atualização de cadastro

d) Deve-se obedecer a LEI do SAC e do Call Center (regulamentado em 2008 pelo Decreto nº 6.523). Essas leis estabelecem regras claras para o atendimento, como o tempo máximo de espera na fila e a obrigatoriedade de oferecer uma gravação da conversa.

4.1.3 Atribuições

Os funcionários da empresa CONTRATADA terão, sem prejuízo de outras, as seguintes atribuições:

- a) operar diariamente estação telefônica, estabelecendo ligações internas e externas, recebendo e transferindo chamadas para o ramal solicitado;
- b) transmitir informações corretamente, orientando e esclarecendo profissionais e sociedade sobre o conteúdo divulgado no site e redes sociais do Conselho;
- c) consultar o cadastro dos profissionais nos sistemas atuais e outros sistemas porventura implantados, para prestar informações sobre sua situação e suas solicitações, bem como, para manter atualizado o cadastro de pessoas físicas e jurídicas;
- d) realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando nos sistemas utilizados atualmente e outros porventura implantados;
- e) Conhecer o organograma e divisão dos departamentos da autarquia, agilizando o atendimento;
- f) Estar em condições de interpretar o assunto solicitado, direcionando a ligação para o setor competente;
- g) Protocolar dúvidas para a ATP (Assessoria Técnica ao Profissional) ou sistema similar de protocolos para dúvidas técnicas porventura implantados;
- h) Zelar pelos equipamentos, comunicando defeitos e solicitando seu conserto, para a Coordenação-Geral;



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- i) Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática;
- j) Prestar serviços de cobrança ativa e passiva, via teleatendimento, informar sobre débitos, esclarecendo as condições para regularização, atualização e envio de boletos via e-mail e plataformas digitais;
- k) Registrar reclamações e elogios;
- l) Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função;
- m) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;
- n) Habilidades técnicas para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara;
- o) Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc);
- p) Comportamento ético;
- q) Treinamento específico acerca das demandas dos Conselhos Profissionais;
- r) O processo de capacitação é responsabilidade da CONTRATADA, deve ser contínuo e conduzido por equipe qualificada. Os conteúdos específicos sobre produtos e serviços serão fornecidos pelo CONTRATANTE, que irá disseminá-los aos multiplicadores da CONTRATADA, responsáveis por capacitar todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços. Em caráter de excepcionalidade, e se houver manifestação formal da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá auxiliar seus multiplicadores na disseminação dos conteúdos mais complexos
- s) Nos atendimentos a deficientes auditivos, quando demandados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar aparelho telefônico específico para surdos – TS ou outro equipamento aprovado pelo CONTRATANTE na quantidade necessária para atendimento da demanda

4.1.4 Requisitos da Contratação

A empresa prestadora de serviços, bem como seus empregados, deverão respeitar a legislação vigente, em especial a NR 17 e seu Anexo II, e ao seguinte:

- a) manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o CREFITO-8, dada a ausência de pessoalidade e subordinação direta a seus agentes e empregados, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;
- b) garantir que todos os colaboradores estejam capacitados para realizar o atendimento de



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

acordo com as especificações de qualidade;

- c) apontar oportunidades e processos a serem melhorados para melhor atendimento aos profissionais;
- d) a escolaridade mínima dos colaboradores é 2º grau completo e deverão ser observadas as habilidades de comunicação, familiaridade com sistemas operacionais, trabalhar em equipe, assiduidade, entre outras que permitam o cumprimento dos indicadores contratados;
- e) todos os colaboradores devem ser aprovados em teste de audiometria e otorrinolaringologia e considerados aptos para a função de teleatendimento;
- f) por ocasião das férias ou outros afastamentos regulares ou ocasionais de seus funcionários, a empresa CONTRATADA deverá prover a vaga com pessoa exclusiva durante todo o período de afastamento do anterior ocupante da função, a fim de evitar indesejável rotatividade de empregados;
- g) orientar seus empregados a manter sigilo, não reproduzindo, divulgando ou utilizando em benefício próprio ou de terceiros, sob pena de responder civil, penal e administrativamente, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CREFITO-8 ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual;
- h) zelar pelos equipamentos que estiverem sob sua responsabilidade, bem como manter em ordem seu local de trabalho;
- i) não se afastar de seus afazeres;
- j) fornecer uniformes completos e crachá de identificação aos seus empregados alocados nas dependências do CREFITO-8, exceto se adotada a modalidade de *Contact Center*;
- k) orientar os empregados a se comportarem sempre de forma cordial com os demais e se apresentarem sempre dentro dos padrões de eficiência e higiene compatíveis com o local de prestação dos serviços;
- l) orientar seus empregados a se apresentarem diariamente ao local de trabalho de maneira aseada, com uniforme limpo e completo e com pontualidade;
- m) responsabilizar-se pelo cumprimento das normas disciplinares vigentes ou que vierem a ser editadas, determinadas pelo CREFITO-8, por parte de seus empregados;
- n) efetuar a reposição de pessoal, no prazo máximo de 02 (duas) horas, em caso de eventual ausência;
- o) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as solicitações/reclamações, admitindo-se que o seja por telefone, devendo em quaisquer hipóteses prestá-las impreterivelmente por e-mail também;



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- p) manter disciplina nos locais de serviço, bem como substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação do serviço, a critério da CONTRATANTE, mediante justificativa;
- q) responsabilizar-se integralmente pela execução do contrato, realizando os serviços por profissionais treinados, que serão mantidos à disposição do CREFITO-8 durante os horários fixados;
- r) responsabilizar-se pelos danos causados ao patrimônio da autarquia, bem como o dos seus membros e servidores, independentemente de culpa em sentido amplo de seus empregados, ficando obrigada a promover o respectivo ressarcimento;
- s) não permitir que seus funcionários executem quaisquer outras atividades durante o horário em que estiverem prestando serviço;
- t) cumprir à empresa as providências adequadas quanto à remoção, acompanhamento e substituição de funcionário que, durante o expediente, se acidentar ou sofrer qualquer mal súbito, sem prejuízo da adoção de medidas diretas pelo CONTRATANTE, em caso de urgência ou emergência;
- u) deverão ser autorizados serviços extraordinários, mediante comunicação prévia e por escrito, de acordo com a necessidade do CREFITO-8;
- v) deverá desenvolver obrigatoriamente programa de treinamento inicial e continuado para a equipe de atendentes, em técnicas de atendimento por telefone e/ou outros canais; e
- w) a Contratada deverá recrutar, contratar e treinar a mão de obra, e realizar o treinamento necessário.

4.2 Análise da Contratação Anterior

De acordo com os resultados obtidos na contratação anterior, verifica-se que altíssima demanda do público externo por serviços prestados pelo CREFITO-8 e os canais de comunicação são essenciais para que sejam executadas as suas atividades, pois consistem na porta de entrada de pedidos, reclamações, sugestões e outras manifestações efetuadas pelos profissionais e pela sociedade para a obtenção do serviço público almejado.

Tem se notado a crescente procura por serviços de Auto Atendimento como o Portal Eletrônico do Profissional e Site. Como também a procura por atendimento por outros meios como o WhatsApp.

4.3 Análise do Cenário Atual

Atualmente, o CREFITO-8 possui 19.043¹ profissionais inscritos em todo o estado do Paraná,



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

necessitando de estrutura de atendimento capaz de suprir a demanda gerada por eles, assim como pela sociedade em geral.

A Central de Atendimento atual é constituída por uma única funcionária, contratada mediante concurso público, que cumpre jornada de 6 horas diárias, e suplementado por 2 (duas) teleatendentes terceirizadas. O atendimento realizado por ela é completo, ou seja, ao atender a ligação ela é capaz de encerrar o chamado sem, necessariamente, transferir a ligação para outro setor.

4.3.1 Histórico de Atendimento

Durante o 1ª semestre de 2023 pela Central de Atendimento atendeu 9.306 ligações e respondeu 14.707 mensagens via WhatsApp, cujos registros foram anotados em Sistema.

O Gráfico 01 abaixo apresenta os registros de atendimentos pelo teleatendimento de acordo com o assunto tratado, demonstrando claramente que a maior demanda recebida é referente ao Departamento de Cobrança (12.148), seguido da Secretaria-Geral (8.361).

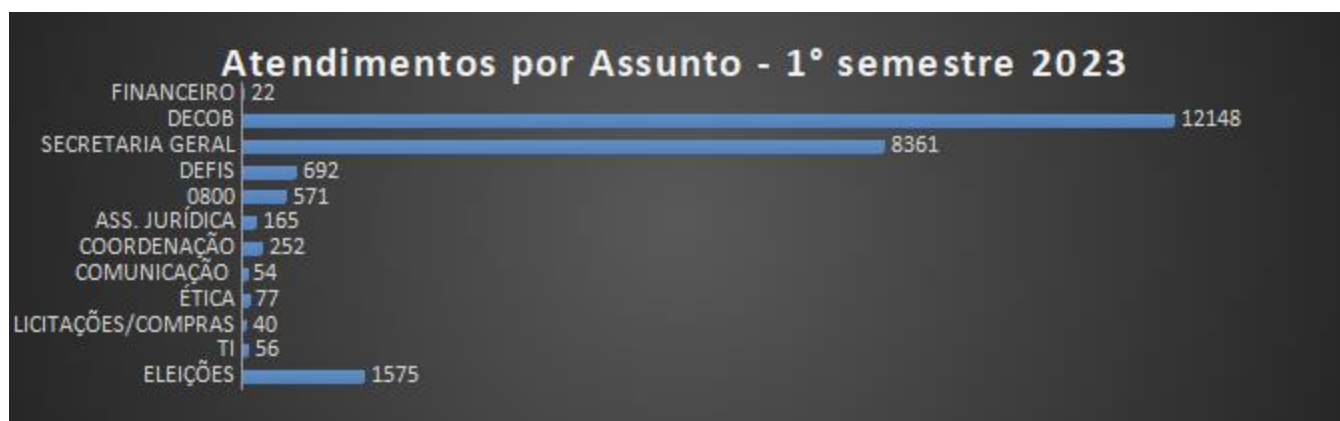


Gráfico 01: Ligações Registradas por Departamento no Sistema CREFITO.NET. Total WhatsApp e Ligações (1º semestre de 2023)

A partir de julho de 2019, a Central de Atendimento passou a utilizar, também, o aplicativo de mensagens *WhatsApp*, permitindo que o profissional se comunique com o Conselho através de link disponibilizado no site da instituição.

Até o 1º semestre de 2023, foram respondidas 14.707 mensagens pelo aplicativo. O Gráfico 02, a seguir, apresenta o comparativo de ligações com o quantitativo de mensagens de WhatsApp respondidos.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Comparativo WhatsApp x Ligações – 1ª semestre 2023

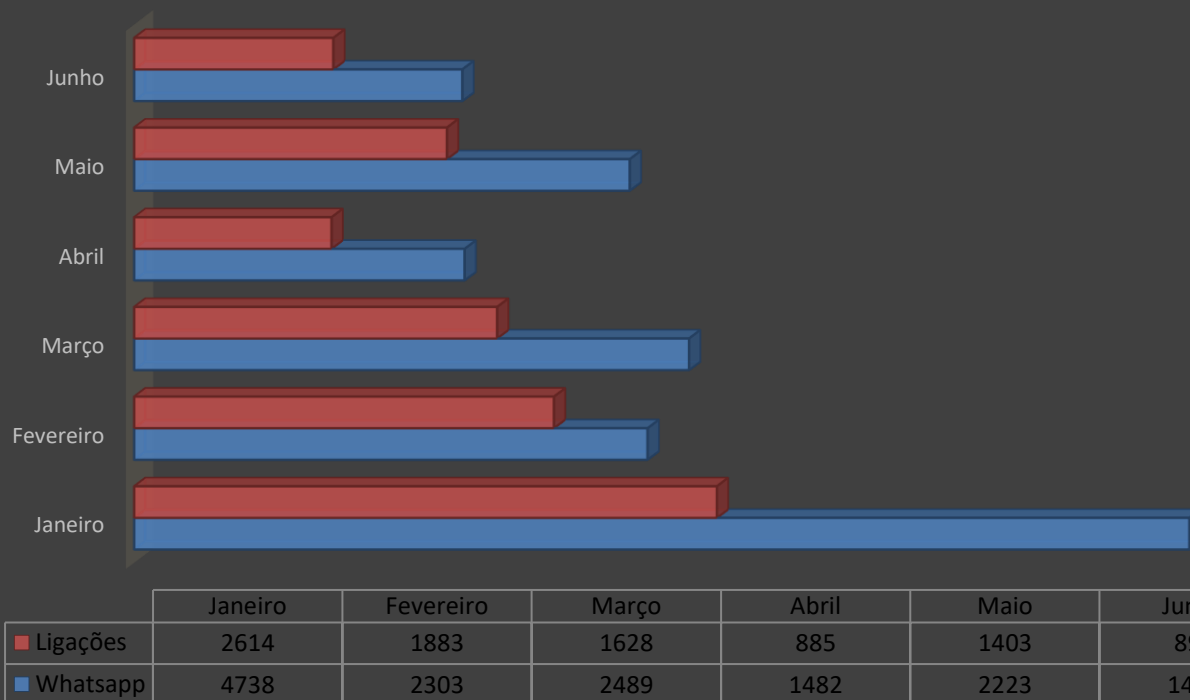


Gráfico 02: Comparativo de WhatsApp x Ligações recebidas (1ª semestre de 2023).

A relação entre o total de mensagens respondidas via WhatsApp têm crescido em comparação às ligações atendidas, e em todos os meses do 1ª semestre superando-as.

5. ALTERNATIVAS PARA O ATENDIMENTO DA DEMANDA

Considerando que não há no quadro de profissionais do CREFITO-8 funcionários para desempenhar as funções de Teletendente e não há previsão de concurso para esse cargo.

Considerando a necessidade de manter a continuidade do serviço de teletendimento sem interrupção ocasionada por faltas, férias e atestados.

Considerando a necessidade de a Central de Atendimento operar durante todo o horário de funcionamento do CREFITO-8, das 8h00 até às 17h00, de segunda a sexta-feira.

Considerando a inclusão de um posto de trabalho específico para auxiliar as demandas do departamento de Cobrança – DECOB e a implantação da cobrança ativa.

Considerando que a necessidade de manter o atual padrão do serviço de teletendimento realizado nas dependências do Conselho e, na medida do possível, aprimorá-lo.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Conclui-se que a melhor alternativa para a demanda é a contratação de empresa terceirizada especializada em teleatendimento, acrescida da contratação de *Contact Center*.

Para elaboração deste Estudo Preliminar, foi realizada a tentativa de contato com 13 (treze) empresas prestadoras desse ramo de serviço no Paraná e que atuam na área de Terceirização de Serviços, por telefone e/ou e-mail, entre as datas de 11/08/2023 e 14/08/2023, com o retorno de apenas 01 (uma) cotação.

Ao contatar aludidas empresas, encontraram-se as seguintes dificuldades:

- a) as empresas que prestam o serviço de telemarketing/call center nas suas respectivas dependências não dispõem do acesso ao banco de dados do Conselho, e, no mais das vezes, ainda dispusessem, realizam apenas o serviço de cobrança ativa e passiva, com base em carteira de cobrança, e, havendo necessidade de teleatendimento, limitam-se a transferir a ligação aos departamentos, informar o contato da empresa contratante ou abrir chamado para os setores correlatos.
- b) a maior parte das empresas não participam de licitações e, por esse motivo, não informam proposta ou cotação quando se trata de órgão público.

Premente destacar ainda que para a análise da conveniência e oportunidade na contratação dos serviços de *Contact Center* se faz necessária a apreciação conjunta deste PLA outros dois, a saber, o PLA 1022, que tem por objeto a compra de mobiliário para o Departamento de Teleatendimento do CREFITO-8, e o PLA 1119, que tem por objeto a contratação de serviços de telefonia, dado eventual abrangência e mesmo reflexos de um sobre o outro, primando-se pela economicidade e eficiência na contratação.

6. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

6.1 Estimativa de Custos

a) Opção 1: Foram solicitadas 13 (treze) cotações a empresas sediadas no Paraná ou que prestam serviços no estado, visando o valor unitário por posto de teleatendimento, para operar nas dependências do CREFITO-8, sem o fornecimento da infraestrutura. Destas, 12 (doze) empresas não retornaram com a cotação e 1 (uma) empresa enviou o valor unitário, conforme Quadro 1 abaixo:

Empresa	Cargo	Carga horária	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
VITAFORT	Telefonista	30h semanais 6h/dia	03	R\$ 4.228,60	R\$ 12.685,80

Quadro 01: cotação realizada via contato por e-mail em 14/08/2023



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Diante disso, realizou-se pesquisa perante a plataforma estatal Painel de Preços, disponível na internet em <https://paineldeprecos.planejamento.gov.br>, resultando na esquematização do Quadro 02, a seguir:

Painel de Preços		
MÉDIA	MEDIANA	MENOR
R\$4.028,35	R\$3.315,41	R\$2.904,64

Quadro 02: pesquisa realizada pela plataforma <https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/> acesso em 11/08/2023



MÉDIA

R\$ 4.028,35

MEDIANA

R\$ 3.315,41

MENOR

R\$ 2.904,645

FILTROS APLICADOS

Descrição

Descrição Complementar

PRESTACAO DE SERVICOS DE TELEFONISTA 15 of 252168

Quantidade total de registros: 3

Registros apresentados: 1 a 3

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CATSERV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade Ofertada	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
00005/2022	00001	Pregão	13447	PRESTACAO DE SERVICOS DE TELEFONISTA		UNIDADE	1	R\$5864,98	CLV SERVICOS LTDA	MINISTERIO PUBLICO DA UNIAO	200050 - PROCURADORIA REG. DO TRABALHO 2A. REGIAO - SP	28/07/2022
00005/2023	00001	Pregão	13447	PRESTACAO DE SERVICOS DE TELEFONISTA		UNIDADE	12	R\$3315,41	ORBENK ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA.	MINISTERIO DA FAZENDA	170178 - DELEGACIA DA REC. FEDERAL EM CAX. DO SUL/RS	07/07/2023
00021/2022	00001	Pregão	13447	PRESTACAO DE SERVICOS DE TELEFONISTA		UNIDADE	2	R\$2904,645	CONSERG EMPREENDIMENTOS & SERVICOS AMBIENTAIS LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080006 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6A. REGIAO	07/09/2022

Relatório gerado dia: 11/08/2023 às 13:04
Fonte: paineldeprecos.planejamento.gov.br



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

O valor mínimo global deverá observar o Acordo Coletivo vigente, celebrado pelo sindicato da categoria/empresa, bem como os benefícios que englobam a convenção coletiva da categoria.

Valores Cotados:

Cotação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
PAINEL DE PREÇOS	03	R\$4.028,35	R\$ 12.085,05
VITAFORT	03	R\$ 4.228,60	R\$ 12.685,80

Quadro 03: pesquisa realizada pelo Painel de Preços e com a empresa privada de terceirização

Média dos valores Cotados: R\$ 12.385,43 (doze mil e trezentos e oitenta e cinco reais e quarenta e três centavos). Objeto: Contratação de 03 teleatendentes (humano) terceirizados.

Análise levando em consideração todos os PLAs, que interferirão na escolha da **opção 01**:

03 Postos de Teleatendimento – Opção 01 (Nas dependências do CREFITO-8) (PLA 322 andamento)	04 Mesas para teleatendimento Valor Unitário: R\$ 2.948,16 (PLA 1022 andamento)	Telefonia: URA – PABX – WHATSAPP – TELEFONIA FIXA E MÓVEL (PLA 1119 andamento)	Valor Total Estimado
R\$12.384,43 (mensal)	R\$ 11.792,67 (único)	R\$ 4.452,01 (mensal)	R\$ 29.629,11

Quadro 04: análise levando em consideração todos os PLAs em andamento

*A compra de mesas seria um custo único. Mas será necessário adquirir mais unidades, caso ocorra a ampliação de postos (contratos aditivos).

*Neste cenário teremos apenas 01 funcionário exclusivo para cobrança ativa, o período de cobrança será de apenas 06 horas diárias, não cobrindo pleno funcionamento do Conselho.

*Além dos custos com a contratação da mão de obra terceirizada, teremos que adquirir outras interfaces como URA, PABX e telefonia para a sede e subse-des, teremos os custos da infraestrutura física como: computadores e headseat. E insumos como: água, luz, internet e limpeza.

b) Opção 2: Algumas empresas do mercado oferecem além do atendimento telefônico na forma humana, também os serviços como URA, PABX, CHAT BOT (WhatsApp), na modalidade de Contact Center: humano ou automatizado. Realizando o faturamento do quantitativo de minutos de ligações recebidas/realizadas por minuto. Fornecem o serviço de telemarketing junto com o seu Contact Center.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Diferentemente da **opção 01**, não é um serviço terceirizado e possui objetivos similares aos do call center, porém com uma gama diversa de opções para entrar em contato com o cliente (por exemplo: e-mail, mensagens de texto, redes sociais, chat online, entre outras).

Além disso, o Contact Center é capaz de gerenciar e monitorar o atendimento em tempo real, garantindo a qualidade do serviço prestado.

Nesse caso, é importante destacar que o Contact Center é diferente do Call Center, que se concentra apenas no atendimento telefônico. O Contact Center é uma evolução desse modelo, incorporando novos canais de comunicação para atender às necessidades dos clientes de maneira mais completa.

Foi consultado, também, o Painel de Preços (<https://paineldeprescos.planejamento.gov.br/analise-servicos>), em busca de contratações semelhantes realizadas por outros entes governamentais.

Estimativa do Valor da Contratação, com o fornecimento de mão e obra e disponibilização de infraestrutura física e tecnológica, insumos, mão de obra, bem como sistema empregado a Central de telefonia.

Nota-se em Pesquisa realizada pelo Painel de Preços a média mensal de R\$ 118.881,00 (cento e dezoito mil, oitocentos e oitenta e um reais), porém o valor significativo deve-se ao fato da estrutura ser montada e destinada exclusivamente para teleatendimento apenas do órgão Contratante, como por exemplo o que ocorre na Central do INSS pelo 135.

Valor médio estimado (R\$): R\$ 118.881.000,00 (cento e dezoito mil, oitocentos e oitenta e um reais).

Painel de Preços		
MÉDIA	MEDIANA	MENOR
R\$ 118.881,00	R\$ 118.881,00	R\$ 117.780,00

Quadro 05: Valor médio estimado, terceirização, fora das dependências do do CREFITO (com exclusividade). Pesquisa realizada pelo Painel de Preços



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE - FONE (041)3264-8097 - CEP 80040-170 - CURITIBA - PARANÁ



MÉDIA MEDIANA MENOR
R\$ 118.881.000,00 R\$ 118.881.000,00 R\$ 117.780.000

FILTROS APLICADOS

Código Material/Serviço Descrição Descrição Complementar
20605 TELEATENDIMENTO 8 of 249099

Quantidade total de registros: 2

Registros apresentados: 1 a 2

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CATSERV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade Ofertada	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
00009/2023	00002	Pregão	20605	TELEATENDIMENTO		UNIDADE	1	R\$117780000	PROVIDER SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA (EM RECUPERACAO JUDICIAL)	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	S12006 - COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	11/07/2023
00009/2023	00001	Pregão	20605	TELEATENDIMENTO		UNIDADE	1	R\$119982000	TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA.	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	S12006 - COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	11/07/2023

Relatório gerado dia: 22/09/2023 às 11:45
Fonte: paineldepresos.planejamento.gov.br

Se utilizarmos uma empresa com estrutura já montada (incluindo URA, PABX, sistema para chamados, telefonia e internet próprios). E que além de atender a demanda do CREFITO-8, também atenda a outras empresas/órgãos (sem exclusividade para o Conselho), a média de valor seria de **R\$ 31.888,42** (trinta e um mil, oitocentos e oitenta e oito reais e quarenta e dois centavos).

Valor médio estimado (R\$): R\$ R\$ 31.888,42 (cento e dezoito mil, oitocentos e oitenta e um reais).

Painel de Preços		
MÉDIA	MEDIANA	MENOR
R\$ 31.888,42	R\$ 31.888,42	R\$ 20.758,75

Quadro 06: Valor médio estimado, fora das dependências do CREFITO, (sem exclusividade). Pesquisa realizada pelo Painel de Preços



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ



MÉDIA **R\$ 31.888,42** MEDIANA **R\$ 31.888,42** MENOR **R\$ 20.758,75**

FILTROS APLICADOS
Descrição Complementar: Objeto da Compra
8 of 247300 8 of 91355

Quantidade total de registros: 2
Registros apresentados: 1 a 2

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CATSERV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade Ofertada	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
01504/2022	00001	Pregão	20605	TELEATENDIMENTO		UNIDADE	12	R\$20758,75	AUX CONTACT CENTER LTDA	ESTADO DO CEARA	943001 - GOVERNO DO ESTADO DO CEARA	29/09/2022
00002/2023	00001	Pregão	20605	TELEATENDIMENTO		UNIDADE	7	R\$43018,08	RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA	SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS	173039 - MF-SUSEP-SUPERINT.DE SEGUROS PRIVADOS/RJ	20/04/2023

Relatório gerado dia: 25/09/2023 às 12:06
Fonte: paineldeprescos.planejamento.gov.br

No mercado existem diversas empresas especialistas em BPO - Business Process Outsourcing que é a terceirização de processos de negócios que usam intensamente a tecnologia da informação de Contact Center, atendimento humanizado, ouvidoria, SAC, FAQ, pesquisas de satisfação e agendamentos. E canais de atendimento como telefone, WhatsApp, chatbot, e-mail, chat, SMS e outros.

Porém encontramos dificuldades para realizar a cotação, pois devemos especificar de maneira muito criteriosa, quais as necessidades que possuímos hoje e que pretendemos adquirir. Em decorrência disso, as empresas precisam realizar uma visita técnica e personalizar o que seria mais viável, muitas são especializadas para atendimento a empresas privadas, e não demonstram interesse em realizar cotação para órgão públicos.

Essas empresas trabalham com “scripts” e acessam o nosso sistema, para consultas e envio de boletos. Quando encontram dúvidas que não estão discriminadas nos “scripts” abrem chamados para o setor responsável, e com essa resposta vão aperfeiçoando os “scripts”.

Também podem realizar a transferência de ligações para os setores.

Neste cenário, poderíamos ter o pleno funcionamento da Central, incluindo cobrança ativa em todo o horário de funcionamento do Conselho, ou conforme determinado no contrato, podendo até mesmo ser 7 dias por semana 24 h por dia.

Além disso as chamadas ativas não se limitam apenas a cobrança, mas para campanhas específicas (onde precisamos contactar os profissionais rapidamente).

Também ocorre uma monitoria de qualidade mais intensificada, e apresentação de relatórios com maior precisão



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272- HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Call Center/contact center– fora das dependências do CREFITO-8 – Pesquisa pelo Painel de Preços:

Teleatendimento/CallCenter – Opção 02 (fora das dependências do CREFITO-8) 3 atendentes (PLA 322 andamento)	Mesas (Será necessário apenas 01, para a funcionária pública) (PLA 1022 andamento)	Telefonia: URA – PABX – TELEFONIA (não será necessário na sua totalidade) (PLA 1119 andamento)	Valor Total Estimado
R\$ 31.888,42 (mensal)	R\$ 2.948,67 (único)	A definir	R\$ 34.837,09

Quadro 07: Valor total estimado, fora das dependências do CREFITO, (sem exclusividade), contemplando 01 unidade de mesa de call center.

Ainda baseado na **opção 02**, através de pesquisa realizada na internet (Google), foi contactada uma empresa sediada em Curitiba-PR, de grande porte e especialista nos serviços de Contact Center. Que enviou a seguinte cotação disponível no Card deste PLA (Anexo 01).

Teleatendimento/CallCenter – Opção 02 (fora das dependências do CREFITO-8) 03 atendentes, monitoria, relatórios em tempo real, ligações gravadas. Atendimentos via WhatsApp, chat ligações (PLA 322 andamento)	WhatsApp Bot (PLA 1119 andamento)	URA – PABX – TELEFONIA Minutos de ligações Ativas e passivas (PLA 1119 andamento)	Valor Total Estimado
Unitário: R\$ 5.659,11	Unitário: R\$2.200,00	Unitário: R\$0,02	TOTAL
Mensal: R\$ 16.977,33	Mensal: R\$ 2.200,00	Mensal: 20.000 minutos R\$ 400,00	R\$ 19.577,33



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Abaixo comparaivo dos dois cenários, levando em consideração a cotação enviada pela empresa DBM.

Estimativa incluindo as mesas padrão call center (NR 17), valor unitário **R\$ 2.948,67**.

COMPARATIVOS: Opção 01 x Opção 02	
Opção 01 03 Postos de telefonistas 03 Mesas teleatendentes (único) 01 Contratação de Telefonia (PLA)	Opção 02 03 telefonistas na central (call center) 01 WhatsApp Bot 20.000 min. de telefonia 01 Mesa teleatendente (único)
R\$ 20.273,03	R\$ 22.525,49

Quadro 9: Comparativo das OPÇÃO 01 (postos de trabalho dentro do CREFITO-8 e OPÇÃO 02 (teleatendimento por multimeios fora do CREFITO-8).

Estimativa sem as mesas padrão call center (NR 17), valor unitário **R\$ 2.948,67**.

COMPARATIVOS: Opção 01 x Opção 02	
Opção 01 03 Postos de telefonistas 01 Contratação de Telefonia (PLA)	Opção 02 03 telefonistas na central (call center) 01 WhatsApp Bot 20.000 min. de telefonia
R\$ 17.324,36	R\$ 19.576,82

6.2 Disponibilidade Orçamentária

A dotação orçamentária da Conta de Despesa 6.2.2.1.1.01.04.04.021 - Serviços de Apoio Administrativo e Operacional é de R\$ 90.000 anual (noventa mil reais), conforme Nota de Disponibilidade Orçamentária do PLA 322, datada de 29/11/2022.

7. PARCELAMENTO

Esta contratação não deve ser parcelada, considerando que as empresas de serviço terceirizado em teleatendimento fornecem todos os serviços listados, não impactando na competitividade.

8. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Portanto, a contratação de empresa terceirizada especializada em teleatendimento nas dependências do CREFITO-8 é viável considerando a contratação sem infraestrutura, apenas a mão de obra.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – FONE (041)3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Outrossim, na eventualidade de a autoridade competente julgar conveniente e oportuna a contratação de serviços *Cal Center/Contact Center*, sugere-se levar em consideração os PLAs 1022 e 1119, cujos objetos guardam afinidade ao presente e interferem no valor total.

Curitiba, 23 de outubro de 2023

Lívia Alves Luz Bolognesi
Assessora Jurídica

Pâmela Cristina da Rosa
Aux. de Teletendimento

Gustavo M. Schimaleski
Procurador Jurídico

DELIBERAÇÃO

Curitiba, ____ de _____ de 20 ____.

Dra. Patricia Rossafa Branco Presidente