



Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL

AVISO

AVISO DE REABERTURA

(Caráter emergencial - Art. 24, IV, e 26, § u., incs. II e III, da Lei 8666/93)

CHAMAMENTO PÚBLICO – CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL Nº. 119/2020/ ÔMEGA/SUPEL/RO

Processo Eletrônico (SEI): 0036.264856/2020-56

Objeto: Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia no que tange ao atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de Teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Urgência e Emergência e de Leitos do Estado de Rondônia, de forma emergencial, para enfrentamento a Pandemia do Coronavírus (COVID-19), pelo período de 03 (três) meses.

PRAZO PARA RECEBIMENTO DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS: até o dia 03/08/2020 às 16h00min (horário de Brasília – DF), e até às 15h00min (horário local), **SOB PENA DE NÃO ACEITAÇÃO**, caso o envio dos documentos ocorra após o dia e horário estipulado. **Observação: Deverá ser considerado o Termo de Referência e SAMS, juntados, com este aviso de reabertura.**

ATENÇÃO: Orientamos ler com atenção as condições dispostas neste AVISO e nos seus anexos, TERMO DE REFERENCIA e SAMS, antes de formular sua proposta.

Os documentos de habilitação e proposta de preços **devem atender a todas as exigências** do Termo de Referência e/ou Solicitação de Materiais ou Serviços - SAMS, anexo integrante deste aviso, quais sejam: itens 10 e 11 com seus respectivos subitens.

A apresentação da proposta não vincula à contratação por parte da Administração.

O não envio dos documentos de habilitação, exigidos no termo de referência, ensejará a inabilitação do proponente.

As diligências necessárias serão efetuadas em atendimento ao disposto no art. 43 § 3º da Lei 8.666/93.

As especificações técnicas do objeto, o quantitativo para aquisição, bem como a estimativa de custo, se houver nos autos, foram elaborados sob responsabilidade da Secretaria demandante.

Disponibilidade do Termo de Referência e/ou consulta na íntegra: www.rondonia.ro.gov.br/supel.

Tendo em vista o Decreto Estadual 24.887, de 23/03/2020, e atos que o sucedem, que declararam Estado de Calamidade Pública em todo o território do Estado de Rondônia, **os documentos de habilitação e proposta deverão ser enviados exclusivamente via correio eletrônico, e-mail: supel.omega@gmail.com até a data e horário estipulados na forma prevista neste aviso.** O licitante receberá resposta ao e-mail enviado confirmando o recebimento.

Não serão aceitos e-mail que contrariam qualquer característica boa prática, sem identificação do assunto com o número do chamamento em epígrafe. Exemplo: e-mail sem assunto, sem título, sem corpo texto, apenas com anexo.

Caso necessário, para fins de validação dos documentos de habilitação, poderá ser realizada pesquisa nos bancos de dados do Sistema de Cadastramento de Fornecedores (SICAF) e do Certificado de Registro Cadastral (CRC/CAGEFOR/RO), nos documentos por eles abrangidos, sem prejuízo da isonomia do certame.

As propostas recebidas serão abertas, no dia e hora informados acima, e será publicada no portal www.rondonia.ro.gov.br/supel a relação constando razão social, CNPJ, e valor da proposta.

As propostas recebidas e demais documentos serão juntados ao processo eletrônico e encaminhados para exame de conformidade e aceitação pela Secretaria de Estado da Saúde - SESAU, após a análise da idoneidade do fornecedor mediante análise dos documentos de habilitação exigidos no Termo de Referência, nos termos da Portaria 62/GAB/SUPEL de 03/04/2020 e 65/GAB/SUPEL de 17/04/2020.

Os proponentes deverão observar que por se tratar de compra emergencial, amparada no Decreto Estadual n. 24.887, de 20 de março de 2020, e atos que o sucedem, visando atender demanda urgente na área da saúde pública, fica o proponente sujeito a sanções, conforme item 8 e subitens do Termo de Referência.

Maiores informações e esclarecimentos sobre o referido Chamamento Público serão prestados pela Equipe de Licitações Ômega, na Superintendência Estadual de Compras e Licitações através do e-mail supel.omega@gmail.com ou pelo Telefone: (0XX69) 3212-9270.

Publique-se.

Porto Velho/RO, 30 de julho de 2020.

Maria do Carmo do Prado
Pregoeira Ômega/ SUPEL
Matrícula 300131839



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Carmo do Prado, Pregoeiro(a)**, em 30/07/2020, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0012720076** e o código CRC **B6ACBF1B**.



Secretaria de Estado da Saúde - SESAU

TERMO DE REFERÊNCIA

1. IDENTIFICAÇÃO:

1.1. UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia – SESAU/RO.

1.2. REQUISITANTES: Coordenadoria de tecnologia da informação - CTI/SESAU

2. OBJETO:

Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia no que tange ao atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de Teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Urgência e Emergência e de Leitos do Estado de Rondônia, de forma emergencial, para enfrentamento a Pandemia do Coronavírus (COVID-19), pelo período de 03 (três) meses.

2.1. Detalhamento e Quantitativo do Serviço:

2.1.1 As quantidades e especificações apresentadas no presente termo, foram definidas com base no quantitativo solicitado por meio da Justificativa SESAU-CTI (0012354671);

2.1.2 O serviço deverá conter 45 licenças para uso, permitindo assim a administração pública dispor de 45 pontos de atendimentos para atender os seguintes entes:

- População de Rondônia, quanto ao tele atendimento sobre COVID19;
- Sistema de Regulação de Leitos, Urgência e Emergência;
- Call Center de Psicologia e atendimento de profissionais da Saúde.

2.1.3 O serviço a ser executado deverá estar em condições perfeitamente alinhadas com as especificações constantes abaixo, a fim de atender as necessidades nesta unidade para o enfrentamento da Pandemia do Coronavírus (COVID-19).

2.1.4 O serviço deverá oferecer plataforma para oferecer no mínimo 10.000 (dez mil) atendimentos/interações mensais;

2.1.5 A plataforma de Call Center em Nuvem possui os recursos e características técnicas que a tornam a opção mais aderente aos requisitos deste projeto, principalmente no que tange ao distanciamento social, o que diminui a incidência de contaminação da COVID-19.

2.2 Memória de cálculo:

2.2.1 O quantitativo estimado do número de licenças solicitado neste Termo de Referência foi apresentado na Justificativa SESAU-CTI (0012354671) e Despacho SESAU-CTI (0012471131), onde informa que número de licenças foi dimensionado no total de colaboradores que irão atuar com a tecnologia, ou seja, cada licença representa 1 servidor que estará atuando na plataforma. E este quantitativo foi disponibilizado pelos setores que utilizarão o sistema, sendo:

SETOR/SERVIÇOS	Nº DE LICENÇAS
Coordenação de Urgência e Emergência	12
Coordenação de Regulação de Leitos	12
Atendimento Psicológico para o Servidor da Saúde	10
Call center de Atendimento e Orientações ao COVID-19	05
Licenças para Administração e Auditoria do Sistema	06
Total de Licenças	45

2.3 Características do serviço:

2.3.1 A contratação de tal plataforma, tem outras finalidades tais como:

- Mapeamento de incidência de atendimentos;
- Monitoramento Ativo de pacientes e casos suspeitos;
- Call Back para retorno de ligações perdidas;
- Controle de atendimento com gravação;
- Controle de acesso e número de atendimentos realizados por período;
- Controle de uso por parte da administração pública e seus entes;

2.3.2 A plataforma de call center em nuvem vai muito além de um simples sistema de Contact Center, pois emprega recursos e conceitos de colaboração e comunicação corporativa.

2.3.3 Sistemas de atendimento integrados e com alta disponibilidade que possuem plataforma em nuvem e também integração com telefonia pública comutada.

2.3.4 Especificação do objeto:

2.3.4.1 SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO;

2.3.4.2 SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS;

2.3.4.3 SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA (Unidade de Resposta Audível);

2.3.4.4 SERVIÇOS DE GESTÃO E APOIO À CENTRAL DE ATENDIMENTO GERREG;

2.3.5 Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser utilizado pela Contratada deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- Plataforma de atendimento através de URA (Unidade de Resposta Audível) Visual, Chat, Redes Sociais e Direcionador com roteamento de interações;

- Pelo menos 2 Links de voz digitais E1 com sinalização R2D possibilidade de atendimento para pelo menos 60 ligações simultâneas, a serem instalados no Data Center do Governo do Estado de Rondônia para permitir total integração de disponibilidade do serviço para a população do estado;

a. integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

b. comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);

c. tolerância a falhas;

d. capacidade para que todos os parâmetros do Atendente acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;

e. possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;

f. atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;

g. ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;

h. possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;

i. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

j. capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;

k. capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

l. capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

m. permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do Atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;

n. permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos Atendentes (quantidade de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);

o. permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

p. interface de música ou mensagem para chamadas em espera;

q. a gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da CTI-SESAU;

r. vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.);

2.3.6 Relatórios a Serem emitidos pelo sistema:

2.3.6.1 Relatórios mínimos desejados para o DAC;

2.3.6.2 Os relatórios, além da periodicidade referida na alínea "f", a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela Contratante, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;

a. Todos os relatórios deverão estar disponíveis à Contratante para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF.

b. A ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado;

c. 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 entre o realizado e a meta estabelecida;

d. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues à Contratante, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;

e. Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:

I. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;

II. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;

III. quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;

IV. quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;

V. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;

VI. tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;

VII. tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;

VIII. quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;

IX. tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;

X. quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;

XI. comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

2.3.7 O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

2.3.7.1 Relatórios de atendentes (tempo real e histórico)

2.3.7.2 Informações de Atendente

- a. tempo total por estado do Atendente;
- b. quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
- c. quantidade de chamadas ativas por Atendente;
- d. quantidade de registro de chamadas;
- e. tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento;
- f. tempo médio de mudo por Atendente;
- g. tempo médio de conversação de todos os Atendentes;
- h. tempo maior de conversação de todos os Atendentes;
- i. tempo total de conversação de todos os Atendentes; e
- j. tempo total de pausas por Atendente.

2.3.8 Relatórios Consolidados de Grupos de atendimento/especialidades (tempo real e histórico):

2.3.8.1 Tempo de espera da primeira chamada entrante na fila;

- a. quantidade de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- b. quantidade total de Atendentes de todos os grupos de atendimento;
- c. quantidade de Atendentes em pausa;
- d. quantidade de Atendentes em pronto atendimento;
- e. quantidade de Atendentes em atendimento;
- f. quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
- g. quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
- h. quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- i. quantidade de chamadas em espera na fila;
- j. quantidade de chamadas em mudo;
- k. quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
- l. quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
- m. quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
- n. índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
- o. tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
- p. tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
- q. tempo médio de mudo por grupo de atendimento/especialidade;
- r. tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade; es. relação entre Atendentes em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfico.

2.3.9 Relatórios integrados (tempo real e histórico):

2.3.9.1 Quantidade total de registros por período;

- a. quantidade de chamadas recebidas;
- b. quantidade de chamadas atendidas;
- c. quantidade de chamadas abandonadas;
- d. quantidade de chamadas realizadas;
- e. tempos médio e total de chamadas realizadas do grupo de atendimento/especialidade;
- f. tempos médio e total de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- g. tempos médio e total e atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- h. índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade; e
- i. índice de abandono;
- j. quantidade média de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade.

2.3.10 Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):

2.3.10.1 Quantidade máxima de canais telefônicos ocupados;

- a. quantidade de chamadas recebidas;
- b. quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- c. tempo médio de navegação na URA; e

d. quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano

2.3.11 Requisitos tecnológicos para implantação dos serviços fornecidos pela contratante

- Infraestrutura de TI para hospedagem do sistema de URA visual, Chat e Direcionador;
- Configuração dos Ativos de TI;
- Interface Web Services e desenvolvimento para Integração dos sistemas internos
- Fornecimento de Links de Dados e Internet para todos os sítios;
- Fornecimento de Espaço, Alimentação e Refrigeração para os Itens que são locais (Gateway e/ou servidores);
- Computador para os Agentes da Comarca;
- Fones de Cabeça para os Agentes da Comarca com conexão USB e cancelamento de ruídos externos;
- Gravação da Fraseologia da URA;

2.4 Assistência técnica e manutenção

2.4.1 A disponibilização da assistência técnica e manutenção deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual;

2.4.2 Os problemas técnicos serão solucionados através de abertura de chamado de ordem de serviço, pela CTI-SESAU, através de canais de e-mail e telefone.

2.4.2.1 O tempo para atendimento do chamado será de até 01 (uma) hora a contar da abertura do chamado.

3. JUSTIFICATIVA

O Estado de Rondônia é pleno da atenção no âmbito das políticas públicas de saúde inseridas no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo de sua responsabilidade a garantia do acesso da população usuária aos serviços das Unidades de Saúde em condições de justiça, usando-se os princípios constitucionais da igualdade frente aos contribuintes deste país nas ações de atendimento hospitalar de média e alta complexidade. Em conformidade a Política Nacional de Atenção Básica, que descreve as competências das Secretarias Estaduais de Saúde e ao Distrito Federal: Prestar apoio institucional aos municípios no processo de implantação, acompanhamento e qualificação da atenção básica e de ampliação e consolidação da Estratégia Saúde da Família; Disponibilizar aos municípios instrumentos técnicos e pedagógicos que facilitem o processo de formação e educação permanente dos membros das equipes de gestão e de atenção à saúde; Articular instituições, em parceria com as Secretarias Municipais de Saúde, para formação e garantia de educação permanente aos profissionais de saúde das equipes de atenção básica e das equipes de Saúde da Família e Promover o intercâmbio de experiências entre os diversos municípios, para disseminar tecnologias e conhecimentos voltados à melhoria dos serviços da atenção básica.

A Secretaria de Estado da Saúde tem como objetivo precípuo atender ao princípio da universalidade e equidade na oferta de saúde pública tendo como parâmetro de referência o que há de melhor no que tange à prestação de serviço ao paciente do SUS em Rondônia. Pode-se afirmar que a estrutura física de uma organização é de suma importância para aumentar o grau de satisfação dos usuários. A necessidade de se promover o alcance aos padrões mínimos de funcionamento em todas as Unidades de Saúde resulta de uma visão mais ampla a cerca da prestação dos serviços públicos, além do mais, a falta de suportes necessários, em todos os seus aspectos, influi no rendimento psíquico, intelectual e social dos servidores e dos pacientes.

Considerando que em 11 de março de 2020 a Organização Mundial de Saúde – OMS decretou a disseminação do novo coronavírus como uma pandemia mundial.

Considerando a aprovação pelo Senado Federal e a consequente publicação do Decreto Legislativo nº 06 de 20/03/2020, que reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020.

Considerando a aprovação pela Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia e a consequente publicação do Decreto nº 25.049, DE 14 DE MAIO DE 2020, que declara estado de calamidade pública em todo o território do Estado de Rondônia, para fins de prevenção e enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus - COVID-19.

Considerando que em situações que demandam uma ação rápida e eficaz por parte da administração pública, a Lei nº 8.666/1993 traz dispositivo que permite ao gestor a contratação direta de bens e serviços sem a necessidade de prévio procedimento licitatório (artigo 24, inciso IV):

Art. 24. É dispensável a licitação:

[...]

IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos. - grifamos.

Considerando que o art. 4º da Lei nº 13.979/2020 dispõe que fica dispensada a licitação para aquisição de bens, serviços e insumos de saúde destinados ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus:

Art. 4º Fica dispensada a licitação para aquisição de bens, serviços e insumos de saúde destinados ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus de que trata esta Lei. - grifamos.

Considerando que a contratação emergencial é o meio adequado, efetivo e eficiente de afastar o risco iminente detectado (Decisão TCU nº 347/1994 – Plenário, Ministro Relator CARLOS ÁTILA ÁLVARES DA SILVA, Sessão 01/06/1994, Dou 21/06/1994).

A telemedicina compreende uma infinidade de práticas relacionadas ao uso de tecnologias da informação na área da saúde para permitir o atendimento remoto. Antes um tema polêmico e pouco difundido entre os profissionais no Brasil, a prática se tornou uma necessidade, tendo em vista o aumento exponencial de casos de COVID-19 no País.

No fim de março, o Conselho Federal de Medicina (CFM) divulgou uma resolução que permite o trabalho remoto de médicos. O Ministério da Saúde ratificou a liberação do uso da telemedicina em uma portaria publicada dias depois no *Diário Oficial da União*.

A decisão do CFM e do Ministério da Saúde se deu em caráter de excepcionalidade e vale enquanto durar o combate à pandemia de COVID-19, em especial porque a telemedicina pode ser uma ferramenta importante para evitar a propagação do novo coronavírus entre os brasileiros.

Em primeiro lugar, o atendimento a distância evita que os pacientes precisem sair do isolamento para procurar os serviços de saúde. Dessa maneira, as pessoas se preservam das possibilidades de contaminação no transporte público e nos próprios locais de atendimento. Além disso, pacientes infectados ou com suspeita de COVID-19 podem permanecer em quarentena e diminuir a circulação do vírus.

Isso remete a outro ponto positivo da telemedicina no combate à pandemia de COVID-19: a preservação dos profissionais de saúde. A questão é ainda mais importante em um contexto de falta de materiais de proteção, como máscaras, em diversos estabelecimentos em todo o Brasil. Com a prática, os médicos podem transmitir orientações e acompanhar pacientes sem entrar em contato físico com eles, permanecendo em segurança.

Por fim, também é interessante observar que os atendimentos remotos podem ajudar a diminuir a pressão nos sistemas de saúde, um dos principais pontos de preocupação dos especialistas em relação a pandemias. A telemedicina permite, afinal, que os pacientes recebam orientação e

monitoramento de casa, deixando as clínicas e os hospitais livres para quem realmente precisa de um cuidado presencial.

Considerando a imprescindibilidade da contratação em tela, objeto contemplado e indispensável à assistência aos pacientes potencialmente críticos, semi crítico e pacientes que necessitam de atendimento na unidade para garantir eficiência e qualidade da assistência da equipe multidisciplinar desta unidade;

Considerando o item previsto da subcontratação e que o serviço de call center virtual envolve muitos serviços distintos sendo praticamente impossível que a mesma preste todos os serviços sozinha, tendo em vista que serão envolvidos serviços de telefonia física, virtualização de chamadas, aplicativos para efetuar e receber ligações utilizando a internet.

Sabe-se que o serviço poderá ser contratado com empresas fora do nosso Estado o que demandará que a mesma disponibilize pessoal para a instalação de equipamentos nas dependências do parque tecnológico da Secretaria Estadual de Saúde, o que se aplica a treinamento de pessoal.

Os serviços serão feitos apenas uma única vez, aonde pode-se justificar a subcontratação dos mesmos, gerando economia para a empresa contratada, bem como para o poder público que irá contratar o serviço de call center.

Levando em conta as prerrogativas acima descritas, conclui-se a necessidade de Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia no que tange ao atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de Teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Urgência e Emergência e de Leitos do Estado de Rondônia, de forma emergencial, para enfrentamento a Pandemia do Coronavírus (COVID-19), pelo período de 03 (três) meses.

4. EXECUÇÃO

4.1. Execução dos Serviços:

4.1.1.1 A CONTRATANTE nomeará Fiscais de Contrato e um suplente, servidores efetivos, sendo indicado pelo representante da área requisitante o servidor que possui conhecimento técnico do objeto da contratação e designado pelo Secretário de Estado da Saúde, que fiscalizarão a execução do serviço contratado e verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

4.1.1.2 Os fiscais de contrato irão acompanhar e fiscalizar a execução contratual, responsabilizando-se pela verificação do efetivo cumprimento das obrigações pactuadas e respectivo ateste das faturas/notas fiscais, juntamente com a comissão de recebimento (IN/MP nº 5/2017, art. 67, Lei 8.666/93 e acórdão nº. 4/2006 - TCU).

4.1.2 A prestação dos serviços deverá estar dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, fornecendo todos os produtos, peças, acessórios, componentes eletrônicos, materiais, utensílios e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com observância às recomendações aceitas pelas boas técnicas, normas e legislação vigente e em quantidades necessárias à boa execução dos serviços;

4.1.3 Os serviços deverão ser executados em horários que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento da contratante;

4.1.4 A fiscalização pela CONTRATANTE, não desobriga a CONTRATADA de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste instrumento;

4.1.5 A ausência de comunicação por parte da CONTRATANTE referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas no Contrato;

4.1.6 A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

4.1.7 Após a assinatura do instrumento contratual, a Contratada terá o prazo de até 10 (dez) dias para instalação, configuração, funcionamento e capacitação da solução integrada.

4.1.8 No prazo de 05 dias úteis após a instalação, configuração e funcionamento dos softwares dos serviços de monitoramento e rastreamento, o fiscal do contrato avaliará a compatibilidade dos mesmos com o PB, os quais, estando em conformidade com as especificações exigidas, serão recebidos definitivamente.

4.1.9 Durante a execução dos serviços, a Contratada será notificada para promover a correção de quaisquer intercorrências que inviabilizem a adequada prestação dos serviços.

4.1.10 Se a Contratada tiver comprovadamente dificuldades de cumprir o cronograma acordado, não sofrerá multa, desde que informe oficialmente com antecedência de pelo menos 1 (um) dia útil antes de esgotado o prazo, apresentando uma justificativa circunstanciada formal, que deverá ser encaminhada à fiscalização do contrato que, por sua vez, encaminhará para autoridade superior para decisão final se o prazo será prorrogado ou não.

4.1.11 No caso de ser autorizada a prorrogação do prazo e esgotado o novo prazo concedido, a autoridade competente da SESAU aplicará as sanções administrativas previstas neste instrumento.

4.2. Local de execução:

4.2.1 A Contratada deverá instalar e configurar a solução integrada para que funcione nas unidades administrativas indicadas pela SESAU. Os serviços deverão ser executados no horário de 07h:30min às 13h:30min, de segunda à sexta-feira.

4.3 Reajuste do Contrato:

4.3.1 Durante o prazo de vigência do Contrato, os preços serão irremovíveis.

4.4 Vigência Contratual:

O prazo de vigência do contrato para prestação de serviços será de 03 (três) meses, a partir da última assinatura contratual, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a necessidade e justificativa da Contratante e acordo entre as partes.

4.5 Prazo para Início da Execução dos Serviços:

O prazo para início dos serviços será de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da primeira assinatura contratual.

4.6 Rescisão Contratual:

Podem ser motivos de rescisão contratual, as hipóteses descritas no Art. 77 e 78 da lei 8.666/93, podendo a mesma ser unilateral amigável ou judicial, nos termos e condições do Art. 79 da referida lei.

A empresa CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE nos casos de rescisão dos Art. 77 à 80 da lei 8.666/93.

4.7 Acompanhamento e Fiscalização:

4.7.1 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

4.7.2 Acompanhar e avaliar a qualidade dos serviços realizados.

4.7.3 O Fiscal do Contrato juntamente com a Comissão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

4.7.4 As decisões e providências, que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato, deverá ser solicitadas à Diretoria Administrativa da Secretaria, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

4.7.5 A CONTRATANTE nomeará uma Comissão de servidores efetivos que fiscalizarão a execução do serviço contratado e verificarão o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

4.7.6 A fiscalização pela CONTRATANTE, não desobriga a CONTRATADA de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste instrumento.

4.7.7 A ausência de comunicação por parte da CONTRATANTE referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas no Contrato.

4.7.8 A CONTRATANTE realizará avaliação da qualidade do atendimento, dos resultados concretos dos esforços sugeridos pela CONTRATADA e dos benefícios decorrentes da política de preços por ela praticada.

4.7.9 A avaliação será considerada pela CONTRATANTE para aquilatar a necessidade de solicitar à CONTRATADA que melhore a qualidade dos serviços prestados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, qualquer tempo, rescindir o presente Contrato.

5. DO PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal, emitidas em 02 (duas) vias pela CONTRATADA, devidamente atestada pela Administração, conforme disposto no Art. 73 da Lei nº 8.666 de 1993, através da Comissão de Recebimento de Serviços Prestados e de Materiais das Unidades Hospitalares onde os serviços foram realizados, devendo conter no corpo da mesma: a descrição do objeto, o número do Contrato e número da Conta Bancária da empresa vencedora do certame licitatório para depósito do pagamento.

A(s) Nota(s) Fiscal (is) deverá (ao) vir acompanhada (s) das certidões de tributos **Federais, Estaduais, Municipais, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (Lei 12.440), FGTS e INSS.**

O prazo para pagamento da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Administração, será de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de sua apresentação.

Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{TX \times 100}{365}$$

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

onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso

Ocorrendo erro no documento da cobrança, este será devolvido e o pagamento será susinado para que a Contratada tome as medidas necessárias, passando o prazo para o pagamento a ser contado a partir de data da reapresentação do mesmo.

Caso se constate erro ou irregularidade na Nota Fiscal, a Administração, a seu critério, poderá devolvê-la, para as devidas correções, ou aceitá-las, com a glosa da parte que considerar indevida.

Na hipótese de devolução, a Nota Fiscal será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

A administração não pagará nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, seja ou não instituições financeiras, à exceção de determinações judiciais, devidamente protocoladas no órgão.

Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela licitante, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

A Administração efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos à Contratada.

É condição para o pagamento do valor constante de cada Nota Fiscal/Fatura, a apresentação de Prova de Regularidade com o **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Certidão Negativa da Receita Estadual – SEFIN, Certidão Negativa Municipal e Certidão Negativa Federal, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT** podendo ser verificadas nos sítios eletrônicos. As certidões também podem ser as Positivas com Efeito de Negativa.

6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

DESCRIÇÃO DA DESPESA	
Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos tange ao atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de Teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Leitos do Estado de Rondônia, de forma emergencial, para enfrentamento a Pandemia do Coronavírus (COVID-19), pelo período de 03 (três) meses.	
Resposta ao:	Memorando 392 (0012393776)
Indicação do Projeto/Atividade:	10.302.2034.2442 - Combate à Calamidade Pública - Coronavírus (COVID-19) 10.302.2034.2446 - Custear Ações de Prevenção, Contenção, Combate e Mitigação a Pandemia do Coronavírus- COVID-19 (Lei Con
Indicação da Fonte de Recursos:	0100 - Recursos Ordinários 0209 - Recursos do Sistema Único de Saúde
Natureza da Despesa:	33.90.39 - Contratação de Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

Informação nº 294/2020/SESAU-NPPS

7. ESTIMATIVA DA DESPESA

A pesquisa de preços visando estimativa de preços será oportunamente juntada aos autos pela Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL/RO, em conformidade ao Artigo 4º E, §1º, alínea VI, da Lei 13.979/2020.

8. DAS SANÇÕES

8.1 A licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e com a União, e será descredenciado no SICAF e da SUPEL, pelo prazo de até cinco anos, ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, ficando ainda sujeita, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação vigente, à:

- a) Advertência, por escrito, sempre que forem constatadas falhas na execução dos serviços;
- b) Multa, conforme descrito na tabela 01, até o 30º (trigésimo) dia de atraso no cumprimento das obrigações;
- c) Multa de 10 % (dez por cento) do valor total contratado, a partir do 31º (trigésimo primeiro dia) de atraso, o que ensejará a rescisão contratual;
- d) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 05 (cinco) anos, de acordo com o Decreto nº 5.450/05;

e) Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, com fulcro no Art. 87, IV, da Lei Federal nº 8.666/93, quando a CONTRATADA deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé.

8.2 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, com percentuais de multa conforme a tabela a seguir (tabela 1):

TABELA 1

Item	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	MULTA*
1.	Permitir situação que crie a possibilidade ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais; por ocorrência.	06	4,0% por dia
2.	Usar indevidamente informações sigilosas a que teve acesso; por ocorrência.	06	4,0% por dia
3.	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os posto de serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	05	3,2% por dia
4.	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; por ocorrência.	05	3,2% por dia
5.	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado; por ocorrência;	04	1,6% por dia
6.	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por empregado e por dia.	03	0,8% por dia
7.	Executar serviço incompleto, paliativo substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar reposição complementar; por ocorrência.	02	0,4% por dia
8.	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituição de material; por ocorrência.	02	0,4% por dia
9.	Permitir a presença de funcionário sem uniforme e/ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá registrado por ocorrência(s);	01	0,2% por dia
Para os itens a seguir, deixar de:			
10.	Efetuar o pagamento de salários até o quinto dia útil; por dia e por ocorrência.	06	4,0% por dia
11.	Efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, apresentando planilhas de custo; por dia e por ocorrência;	05	3,2% por dia
12.	Efetuar a reposição de funcionários faltosos, por funcionários e por dia;	04	1,6% por dia
13.	Cumprir prazo previamente estabelecido com a FISCALIZAÇÃO para fornecimento de materiais ou execução de serviços; por unidade de tempo definida para determinar o atraso.	03	0,8% por dia
14.	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus anexos, mesmo que não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO; por ocorrência.	03	0,8% por dia
15.	Zelar pelas instalações do órgão e do ambiente de trabalho, por item e por dia;	03	0,8% por dia
16.	Refazer serviço não aceito pela FISCALIZAÇÃO, nos prazos estabelecidos no contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO; por unidade de tempo definida para determinar o atraso.	03	0,8% por dia
17.	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO, por ocorrência;	03	0,8% por dia
18.	Iniciar execução de serviço nos prazos estabelecidos pela FISCALIZAÇÃO, observados os limites mínimos estabelecidos por este Contrato; por serviço, por ocorrência.	02	0,4% por dia
19.	Disponibilizar equipamentos, insumos e papel necessários à realização dos serviços do escopo do contrato; por ocorrência.	02	0,4% por dia
20.	Ressarcir o órgão por eventuais danos causados por seus funcionários, em Veículos, equipamentos etc.	02	0,4% por dia
21.	Fornecer 02(dois) uniformes e dois pares de sapato, semestralmente, por funcionário e por ocorrência;	02	0,4% por dia
22.	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por empregado e por dia;	01	0,2% por dia
23.	Entregar os vales-transporte e/ou ticket-refeição nas datas avençadas, por ocorrência e por dia;	01	0,2% por dia
24.	Manter a documentação de habilitação atualizada; por item, por ocorrência.	01	0,2% por dia
25.	Substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do Órgão, por funcionário e por dia.	01	0,2% por dia

*Incidente sobre a parte inadimplida do contrato.

8.3 As sanções aqui previstas poderão ser aplicadas concomitantemente, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

8.4 Após 30 (trinta) dias da falta de execução do objeto, será considerada inexecução total do contrato, o que ensejará a rescisão contratual.

8.5 As sanções de natureza pecuniária serão diretamente descontadas de créditos que eventualmente detenha a CONTRATADA ou efetuada a sua cobrança na forma prevista em lei.

8.6 As sanções previstas não poderão ser relevadas, salvo ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou casos fortuitos, devidos e formalmente justificados e comprovados, e sempre a critério da autoridade competente.

8.7 A sanção será obrigatoriamente registrada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, bem como em sistemas Estaduais e, no caso de suspensão de licitar, a CONTRATADA será descredenciada por até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

9. DAS OBRIGAÇÕES

9.1. Da Contratada

Além daquelas exigidas em Lei a CONTRATADA deverá:

9.1.1 Cumprir fielmente as normas estabelecidas neste Termo de Referência, de forma que os materiais sejam entregues em perfeito estado e condições, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;

9.1.2 Fornecer os materiais rigorosamente de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na sua proposta;

9.1.3 Obedecidos aos critérios e padrões de qualidade pré-determinados; deverá ser observado o critério definido pela Secretaria de Estado da Saúde, para a entrega do objeto;

9.1.4 Reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas no todo ou em parte, o objeto em que se encontrarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da entrega, transporte, instalação ou de equipamentos empregados, mesmo após ter sido recebido definitivamente;

9.1.5 A Contratada deverá responsabilizar-se pela garantia total dos materiais dentro do prazo de validade da mesma, contados a partir da data de entrega definitiva dos materiais;

9.1.6 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas e todos os tributos incidentes, sem qualquer ônus à Administração Pública, devendo efetuar os respectivos pagamentos na forma e nos prazos previstos em Lei;

9.1.7 Nos preços ofertados deverão estar incluso todos os impostos, taxas, fretes e demais custos provenientes da entrega do objeto;

9.1.8 Utilizar, em todas as fases, fornecimento e montagem/instalação dos materiais, ferramentas, materiais e mão-de-obra qualificada;

9.1.9 Manter limpas as áreas onde serão executados os serviços de montagem/instalação do material;

9.1.10 Responsabilizar-se pelos materiais, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços de montagem/instalação dos materiais, não cabendo a Unidade de Saúde quaisquer responsabilidades por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

9.1.11 Apresentar um preposto devidamente habilitado, com poderes para representá-lo em tudo o que se relacionar com o fornecimento do objeto;

9.1.12 Responder pelas despesas resultantes de quaisquer ações, demandas, decorrentes de danos seja por culpa sua ou qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força de lei, ligadas ao cumprimento do presente Contrato;

9.1.13 Responsabilizar-se por todos os transportes dos produtos em caso de necessidade de reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir;

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

9.1.15 Corrigir, a suas expensas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução;

9.1.16 Garantir a qualidade dos produtos ofertados conforme previsto na lei nº 8098/70, (Código de Defesa do Consumidor), e as demais legislações pertinentes.

9.1.17 A empresa vencedora deverá fornecer sem quaisquer ônus para a Administração, após a instalação e configuração da tecnologia, treinamento aos servidores da SESAU devendo ser agendado com a Coordenadoria de tecnologia da informação - CTI/SESAU.

9.1.18 Os procedimentos de suporte, manutenção e atualização tecnológica, é de inteira responsabilidade da empresa contratada, que deverão ser atendidos, mediante apresentação prévia de solicitações por parte da CTI-SESAU, os quais deverão ser executados no prazo que não comprometa o uso da ferramenta, ou seja, não podendo ser superior a 48 (quarenta e oito) horas.

9.1.19 É responsabilidade da contratada fornecer os itens descritos abaixo:

- Itens e Infraestrutura pertinentes a arquitetura da Solução de Atendimento;
- Instalação do Sistema nas dependências da Contratante;
- Treinamento dos Agentes de atendimento;
- Desenvolvimento dos itens da plataforma de atendimento multicanal
- Monitoração na primeira semana de operação do sistema;
- Sustentação do Sistema em Regime 7x24;

9.2. Da Contratante:

9.2.1 Efetuar o pagamento à Contratada, bem como atestar, através de comissão de servidores, as Notas Fiscais relativas à efetiva entrega dos materiais;

9.2.2 Rejeitar no todo ou em parte, os materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas;

9.2.3 Aplicar à Contratada as penalidades previstas, quando for o caso;

9.2.4 Devolver o material caso não esteja dentro das especificações constantes do presente Termo de Referência, ficando a contratada sujeita às sanções;

9.2.5 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar o objeto deste Termo de Referência, através de representantes designados pela SESAU.

10. DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

10.1 Qualificação Técnica da Empresa:

a) Apresentação de Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para o desempenho da atividade, pertinente e compatível em **características, quantidades e prazos** com o objeto da licitação conforme delimitado abaixo:

a.1) Entende-se por pertinente e compatível em **características** o(s) atestado(s) que em sua individualidade ou soma de atestados, contemplem os serviços condizentes com o objeto deste Termo de Referência.

a.2) Entende-se por pertinente e compatível em **quantidade** o(s) atestado(s) que em sua individualidade ou soma de atestados concomitantes no período de execução (tendo sido os serviços dos atestados prestados no mesmo período), comprove, **com pelo menos 20% (vinte por cento)**, que a empresa prestou ou presta satisfatoriamente serviços com as especificações demandadas no objeto deste Termo de Referência.

a.3) Entende-se por pertinente e compatível em **prazo** o(s) atestado(s) que em sua individualidade ou soma de atestados concomitantes no período de execução (tendo sido os serviços dos atestados prestados no mesmo período) comprove, **com pelo menos 20% (vinte por cento) da vigência proposta**, que a empresa prestou ou presta satisfatoriamente serviços com as especificações demandadas no objeto deste Termo de Referência.

a.4) O atestado deverá indicar dados da entidade emissora (razão social, CNPJ, endereço, telefone, fax, data de emissão) e dos signatários do documento (nome, função, telefone, etc.), além da descrição do objeto e quantidade expressa em unidade ou valor.

a.5) Sendo o atestado e/ou declaração emitido por pessoa de direito privado dever ter firma do emitente reconhecida em cartório competente; o atestado e/ou declaração emitido por pessoa de direito público deverá constar órgão, cargo e matrícula do emitente. (Orientação técnica número 001/2017/GAB/SUPEL de 14/02/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 24/02/2017 e número 002/2017/GAB/SUPEL de 08/03/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 10/03/2017).

a.6) E, na ausência dos dados indicados acima em especial do reconhecimento de firma em cartório competente, antecipa-se a diligência prevista no art. 43 parágrafo 3º da Lei Federal 8.666/93 para que sejam encaminhados em conjunto os documentos comprobatórios de atendimentos, quais sejam: notas fiscais de compra e venda, cópias de contratos, notas de empenho, acompanhados de editais de licitação, dentre outros. Caso não sejam encaminhados, o Pregoeiro os solicitará no decorrer do certame para certificar a veracidade das informações e atendimento da finalidade do Atestado. (Orientação técnica número 001/2017/GAB/SUPEL de 14/02/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 24/02/2017 e número 002/2017/GAB/SUPEL de 08/03/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 10/03/2017).

10.2. Documentação relativa à qualificação jurídica

- a)** Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social e alterações; **Havendo consolidação do contrato social, apenas a última alteração devidamente registrado**, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição da última administração;
- b)** No caso de sociedade civil, ato constitutivo e respectivas alterações, devidamente registrados, acompanhados de prova de investidura da Diretoria em exercício;
- c)** Registro Comercial, no caso de empresa individual;
- d)** Decreto de Autorização, devidamente arquivado em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

10.3. Documentação relativa à regularidade fiscal

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas jurídicas do MF (CNPJ/MF);
- b)** Certidão de Regularidade com a Dívida Ativa da União/Receita Federal;
- c)** Certidão Negativa de Tributos Estaduais;
- d)** Certidão Negativa de Tributos Municipais;
- e)** Certidão de Regularidade /FGTS (Lei 8.036/90);
- f)** Certidão de Regularidade /INSS (Lei 8.212/91);
- g)** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (Lei 12.440).

10.4. Documentação relativa à qualificação econômico - financeira

a) Certidão Negativa de Recuperação Judicial – **Lei nº. 11.101/05 (recuperação judicial, extrajudicial e falência)** emitida pelo órgão competente, **expedida nos últimos 90 (noventa) dias** caso não conste o prazo de validade.

a.1). Na hipótese de apresentação de Certidão Positiva de recuperação judicial, o (a) Pregoeiro verificará se a licitante teve seu plano de recuperação judicial homologado pelo juízo, conforme determina o art. 58 da Lei 11.101/2005.

a.2) Caso a empresa licitante não obteve acolhimento judicial do seu plano de recuperação judicial, a licitante será inabilitada, uma vez que não há demonstração de viabilidade econômica.

11. DAS PROPOSTAS

11.1 No julgamento das propostas serão considerados os critérios de Menor Preço Global, conforme SAMS em anexo. Permitindo assim a ampliação da competição e favorecendo a obtenção da proposta mais vantajosa para Administração.

11.2 Na proposta deverá constar o preço unitário e total para cada item, expressos em moeda corrente nacional, nele incluídas todas as despesas com a confecção, impostos, taxas, seguro, frete e embalagem, depreciação, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente venha ocorrer.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO, TRANSFERÊNCIA E/OU CESSÃO DO CONTRATO

12.1. Poderão ser subcontratadas, habilitadas no presente processo, empresas que façam sub-empresa dos serviços elencados abaixo, podendo ser terceirizado até 30% dos serviços a serem contratados para o call center virtual, compreendendo aos seguintes:

12.1.1 Instalação do Sistema nas dependências da Contratante;

A empresa poderá contratar empresa terceirizada para instalar os equipamentos (hardware), bem como configurar uma única vez, tendo em vista a possibilidade da mesma ser de fora do Estado de Rondônia.

12.1.2 Treinamento dos Agentes de atendimento;

Visando oferecer um melhor serviço de usabilidade para os usuários do sistema de call center a empresa poderá subcontratar por uma única vez o serviço de treinamento de agentes.

12.1.3 Desenvolvimento dos itens da plataforma de atendimento multicanal;

A empresa poderá disponibilizar aplicativos desenvolvidos por outras empresas, para efetuar e receber ligações nos computadores da Secretaria Estadual de Saúde, desde que se responsabilize pelo bom uso do mesmo.

12.2 Vale salientar que tais serviços serão efetivados uma única vez

13. DOS CASOS OMISSOS

13.1. Fica estabelecido, caso venha ocorrer algum fato não previsto neste Termo de Referência e seus anexos, os chamados casos omissos, estes serão dirimidos respeitado o objeto dessa licitação, por meio de aplicação da legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial a lei nº 8.666/93 e 10.520/02, aplicando-se paralelamente, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos estabelecidos na Legislação Civil Brasileira e as disposições de direito privado.

14. CONDIÇÕES GERAIS

14.1. A Contratada se obriga a aceitar acréscimos ou supressões nas quantidades inicialmente previstas, respeitando os limites da Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020 e suas alterações, nas mesmas condições contratuais, em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato, tendo como base os preços constantes da (s) proposta (s) Contratada (s), diante de necessidade comprovada da Administração.

14.2. O serviço ofertado pela CONTRATADA deverá atender às exigências de qualidade, observados os padrões e normas preconizados pelos órgãos competentes de controle de qualidade industrial – ABTN, INMETRO, etc; atentando-se o proponente, principalmente para as prescrições contidas no art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

14.3. Qualquer tolerância da Administração Pública quanto a eventuais infrações não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

14.4. Todas as comunicações relativas ao objeto deste Termo de Referência serão consideradas como regularmente feitas se entregues ou enviadas por carta protocolada, telegrama, fax, meio eletrônico ou na sede da contratada.

14.5. Esse termo de referência encontra-se em harmonia com o Decreto nº 21.264 de 20 de setembro de 2016, que dispõe sobre a aplicação do Princípio do Desenvolvimento Estadual Sustentável no âmbito do Estado de Rondônia.

Porto Velho, 28 de julho de 2020.

Elaborado: Laura Bany de Araujo Pinto

Administradora - GECOMP/SESAU

Matrícula: 300.123.855

Revisor: Jaqueline Teixeira Temo

Gerente de Compras - GECOMP/SESAU

Matrícula: 300.105.039

Revisor: Filipe Jéferson Guedes Aragão

Coordenador de Tecnologia da Informação - CTI/SESAU

Na Forma do que dispõe o Artigo 7º parágrafo 2º e incisos I, II e III da Lei nº 8.666/93, **aprovo, declaro e dou fé no presente Termo de Referência e Anexos.**

Nélio de Souza Santos

Secretário Adjunto de Estado da Saúde de Rondônia

SESAU-RO



Documento assinado eletronicamente por **Jaqueline Teixeira Temo, Gerente**, em 28/07/2020, às 12:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **FILIPE JEFERSON GUEDES ARAGAO, Coordenador(a)**, em 28/07/2020, às 13:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Bany de Araujo Pinto, Administrador(a)**, em 28/07/2020, às 15:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **NELIO DE SOUZA SANTOS, Secretário(a) Adjunto(a)**, em 28/07/2020, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0012631295** e o código CRC **2EE5F397**.



Secretaria de Estado da Saúde - SESAU

SAMS

Órgão Requisitante:	Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia – SESAU/RO			Nº. Processo:	0036.264856/2020-56
Fonte de Recurso:	0100, 0209	Programa Atividade:	2442; 2446	Elemento Despesa:	33.90.39
Exposição de Motivo:	Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia no que tange ao atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de Teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Urgência e Emergência e de Leitos do Estado de Rondônia, de forma emergencial, para enfrentamento a Pandemia do Coronavírus (COVID-19), pelo período de 03 (três) meses.			Referente Inf. nº: Memorando nº:	Memorando nº 105/2020/SESAU-CTI

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QDE	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TRIMESTRAL (R\$)
01	Serviços de Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia no que tange ao atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de Teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Urgência e Emergência e de Leitos do Estado de Rondônia, com uma quantidade estimada de 45 (quarenta e cinco) licenças. *Salientamos que a proposta apresentada, deverá condizer com todos os itens elencados no termo de referência.	Serviço	01		

Carimbo do CNPJ:	Local:	Responsável pela cotação da Empresa:	USO EXCLUSIVO DA SESAU	Valor Total da Proposta: R\$
	Data:	Fone:		Validade Proposta: 60 dias
	Banco:	Assinatura:		Prazo de Entrega:

Agência:

C/C:

A empresa vencedora deverá **apresentar** no ato da entrega do objeto, juntamente com a **Nota Fiscal/Fatura**, os seguintes **documentos**:
CERTIDÕES NEGATIVAS junto ao **INSS, FGTS, DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO/TRIBUTOS FEDERAIS, TRIBUTOS ESTADUAIS E TRIBUTOS MUNICIPAIS.**

Elaborado: Laura Bany de Araujo Pinto

Administradora - GECOMP/SESAU

Matrícula: 300.123.855

Revisor: Jaqueline Teixeira Temo

Gerente de Compras - GECOMP/SESAU

Matrícula: 300.105.039

Revisor: Filipe Jéferson Guedes Aragão

Coordenador de Tecnologia da Informação - CTI/SESAU

NÉLIO DE SOUZA SANTOS

Secretário Adjunto de Estado da Saúde de Rondônia

SESAU-RO



Documento assinado eletronicamente por **Jaqueline Teixeira Temo, Gerente**, em 16/07/2020, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **FILIFE JEFERSON GUEDES ARAGAO, Coordenador(a)**, em 16/07/2020, às 15:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **NELIO DE SOUZA SANTOS, Secretário(a) Adjunto(a)**, em 16/07/2020, às 20:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).

Documento assinado eletronicamente por **Laura Bany de Araujo Pinto, Administrador(a)**, em 17/07/2020, às 08:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º,



do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0012477344** e o código CRC **D0654CBE**.