



EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

A **COMPANHIA PARAIBANA DE GÁS - PBGÁS**, Sociedade de Economia Mista, doravante denominada **PBGÁS**, com sede à Rua Antonio Rabelo Júnior, 161, 12º andar, bairro de Miramar, na cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, inscrita no CNPJ (MF), sob nº. 00.371.600/0001-66, por meio do **PREGOEIRO** e membros da equipe de apoio, designada pelo Diretor Presidente da Companhia através através das **PORTARIAS n.º 025/2020 e 032/2021**, publicadas no Diário Oficial do Estado dos dias 17/12/2020 e 23/12/2021, respectivamente, torna público que fará realizar a seguinte Licitação:

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: 151/2021

MODALIDADE: Pregão Eletrônico

Nº: 020/2021

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço

MODO DE DISPUTA: Aberto

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

- **CONCORRÊNCIA: AMPLA CONCORRÊNCIA**
- **CONSÓRCIO: VEDADA A PARTICIPAÇÃO**

REGÊNCIA: Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto Estadual nº 24.649/03, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PBGÁS – RILC/PBGÁS, Lei nº 12.846/2013 de 1º de agosto de 2013, Lei Complementar nº 123 e posteriores alterações, de 14 de dezembro de 2006, Lei Estadual nº 9.335/11 e Lei nº 10.128/2013 (EMPREENDEDOR), Lei Estadual 9.697/2012 (CAFIL), Código de Ética da PBGÁS, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e demais disposições legais e regulamentares correlatas.

LOCAL E DATA LIMITE PARA RECEBIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO (HABILITAÇÃO E PROPOSTA):

Local (Site): Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

UASG: 925990

Data: **27/01/2022, ÀS 10h00min (horário de Brasília).**

ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS: A PARTIR DA DIVULGAÇÃO DO EDITAL ATÉ AS **10h00min (horário de Brasília) DO DIA 27/01/2022.**

ABERTURA DAS PROPOSTAS DE PREÇOS: A PARTIR DAS **10h00min (horário de Brasília) DO DIA 27/01/2022.**

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 e endereço anteriormente estabelecido.

Para todas as referências de tempo contidas neste Edital será observado o horário de Brasília– DF.

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

1 OBJETO, VALOR E FONTE DE RECURSOS

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center - Multicanais, sob demanda, pelo prazo de 24 meses, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, realização de campanhas, atendimento por meio de correio eletrônico – e-mail, SMS e demais soluções de canais de atendimento, disponibilizando infraestrutura de instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atendimento e relacionamento com o público alvo da PBGÁS, fora das dependências da PBGÁS, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no **Anexo 2 – Termo de Referência**.

1.2 – Os recursos financeiros necessários aos pagamentos da execução do objeto deste certame estão devidamente equacionados e assegurados especificamente no orçamento da **PBGÁS**, na seguinte classificação orçamentária:

- **3.2.1.1. Serviços Diversos PJ – ATENDIMENTO SAC (despesa comercial)**

2 – EXAME E/OU OBTENÇÃO DO EDITAL

2.1 – Este Edital, com seus elementos constitutivos, será fornecido exclusivamente através de download, no site www.comprasgovernamentais.gov.br e <http://www.pbgas.com.br>. Informações sobre o edital podem ser obtidas nos dias úteis, de segunda à sexta-feira, no horário das 08h30min às 11h30min e das 14h30min às 17h30min (**horário local**), a partir da data da sua emissão, na sede da **PBGÁS**, situada no endereço mencionado no preâmbulo deste Edital.

2.2 – Após obtenção do Edital, o interessado deverá preencher o “*Comprovante de Retirada do Edital*” (**Anexo A**), e enviá-lo ao **PREGOEIRO**, por via postal, pelo fax (0**83) 3219-1766 ou pelo endereço de correio eletrônico pregao@pbgas.com.br, visando à comunicação aos interessados relativa aos pedidos de esclarecimentos e de outras situações que possam implicar, inclusive, aditamentos ao Edital.

2.3 – A falta de preenchimento do comprovante de retirada do Edital e do seu envio na forma estabelecida exige a **PBGÁS** da comunicação aos interessados de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais.

3 – DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

3.1 – O licitante é responsável pela verificação e identificação de todos os documentos que integram este Edital.

3.2 – Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar este edital, desde que encaminhada e protocolada diretamente na PBGÁS, conforme tabela a seguir, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço eletrônico indicado no edital, informando o número da licitação:

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

| Providências | Prazo | Data de abertura | Data Limite |
|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| Impugnação do edital | 03 (três) dias úteis | 27/01/2022 | 24/01/2022 |
| Esclarecimentos | 03 (três) dias úteis | 27/01/2022 | 24/01/2022 |

3.3 – Caberá ao **PREGOEIRO** decidir sobre pedidos de impugnações e esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da petição.

3.4 – Acolhida a petição contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, caso a resposta afete a formulação da proposta. Do contrário, permanecerá a mesma data.

3.5 – Os esclarecimentos prestados a qualquer dos licitantes pelo **PREGOEIRO** serão disponibilizados aos demais licitantes, em meio eletrônico e via Sistema, através dos endereços eletrônicos indicados no item 2.1 deste Edital, ficando os licitantes responsáveis por acompanhar as informações prestadas.

3.6 – A não apresentação de solicitação de esclarecimentos implicará na tácita aceitação dos elementos fornecidos, pressupondo-se que os documentos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a apresentação das propostas e dos documentos de habilitação, não cabendo, em nenhuma hipótese, direito a qualquer reivindicação posterior com base em alegações de imperfeições, omissões ou falhas nos referidos elementos.

3.7 – No caso de eventual divergência entre o presente Edital e seus anexos, prevalecerão as disposições do Edital.

3.8 – Quaisquer esclarecimentos ou informações prestadas **verbalmente** não serão considerados como argumento para impugnações, reclamações ou reivindicações por parte dos licitantes.

4 – CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1 – Poderão participar da presente Licitação as empresas brasileiras ou estrangeiras em funcionamento no país, legalmente constituídas e estabelecidas, que atendam às condições exigidas neste Edital.

4.2 – É vedada a participação na Licitação, individualmente de empresas coligadas, controladas, controladoras ou, direta ou indiretamente, sob controle comum. Igualmente é vedada a participação de empresas que, na data de sua abertura, apresentem quaisquer das seguintes situações, conforme **Art. 38 da Lei 13.303/16**:

- I) Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do Capital Social seja diretor ou empregado da **PBGÁS**;
- II) Suspensa pela **PBGÁS**;
- III) Tenha sido declarada inidônea ou impedida de contratar pela União ou pelo Estado da Paraíba, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

IV) Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores;

V) Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores;

VI) Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VII) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VIII) Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

4.3 – Aplicam-se as vedações previstas no item 4.2:

I) À contratação do próprio empregado ou dirigente da **PBGÁS**, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de Licitante;

II) A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) Dirigente da **PBGÁS**;

b) Empregado da **PBGÁS** cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela Licitação ou contratação; ou,

c) Autoridade do Estado da Paraíba, assim entendido aqueles que exercem cargos políticos, bem como secretários de estado, diretores, superintendentes ou presidentes de órgãos ou entidades da administração pública, direta e indireta, do Estado da Paraíba;

III) - Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a **PBGÁS** há menos de 6 (seis) meses.

4.4 – A participação na presente Licitação implica e fará prova de que o licitante:

I) Conhece e concorda com todas as especificações e condições do Edital e seus anexos, com aceitação integral e irrevogável de todos os seus termos, cláusulas e condições, submetendo-se às condições nele estabelecidas;

II) Não tem dúvidas sobre quaisquer documentos que compõem o Edital, não podendo reivindicar posterior desconhecimento ou falta de recebimento de quaisquer das partes que o integram;

III) Tem conhecimento da Lei nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013, comprometendo-se em não praticar qualquer dos atos lesivos à Administração Pública

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

elencados no Art. 5º, seus incisos e alíneas, seja durante o certame licitatório, seja no decorrer da execução do Contrato. Declara, ainda, para os devidos fins, estar ciente das penalidades previstas na referida legislação, além daquelas cominadas na Lei nº 13.303/16 outras normas de licitações e contratos da Administração Pública; e,

IV) Considerou que o Edital e seus anexos referentes a esta Licitação permitiram a elaboração de uma proposta totalmente satisfatória.

5 – REPRESENTAÇÃO E CREDENCIAMENTO

5.1 – Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor do sistema eletrônico. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

5.2 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br

5.3 – O credenciamento do licitante ou de seu representante legal junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão eletrônico.

5.4 – É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à **PBGÁS** a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.5 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6 – VISITA AOS LOCAIS DOS SERVICOS (NÃO SE APLICA)

7. ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1 – Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

7.2 – O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

7.3 – Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

7.4 – As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

7.5 – Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.6 – Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

7.7 – Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta;

7.8 – Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances;

7.9 - Os preços propostos deverão ser informados considerando todos os custos, impostos, fretes, seguros e taxas e quaisquer outros encargos que incidam sobre o objeto licitado;

7.10 - O quantitativo constante da página do Portal de Compras Governamentais é a mesma referente aos itens listados no Anexo 2 – Termo de Referência do Edital. Cabe ressaltar que em caso de dúvida e/ou divergência em função de transferência de dados para o sistema do “Comprasnet”, PREVALECERÁ A QUANTIDADE E DESCRIÇÃO constante na página principal do Site.

Problemas com conexão e / ou dúvidas sobre o site:

www.comprasgovernamentais.gov.br.

8. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

8.1 – As propostas de preços serão remetidas exclusivamente por meio eletrônico, via Internet, devendo estar acompanhadas das seguintes informações, a serem inseridas no sistema eletrônico:

8.1.1 – Declaração que a empresa se enquadra na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte (ver **ANEXO S – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ME / EPP**), se for o caso. A ausência desta declaração implicará pena de preclusão do direito de preferência de contratação.

8.1.2 – Prazo de entrega;

8.1.3 – Detalhamento das especificações do serviço a ser prestado.

8.1.4 – O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

8.2 – A proposta de preços deverá ser encaminhada ao sistema, sem identificação, com as seguintes exigências:

a) Valor unitário ou total do item, apresentados obrigatoriamente em REAIS (R\$) e com duas casas decimais.

b) Marca;

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

e) Fabricante;

d) Demais descrições complementares exigidas no **Anexo 2 - Termo de Referência** em anexo.

8.3 – Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o CONTRATADO.

8.4 – Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

8.5 – 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.

8.6 – O licitante deverá responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros

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

9.1 – A partir das **10h00min do dia 27/01/2022** terá início à **sessão pública** do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 020/2021**, com a divulgação dos valores das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances, não havendo neste momento a identificação dos participantes, o que só ocorrerá após o encerramento desta etapa, conforme as regras estabelecidas neste edital e de acordo com as normas vigentes.

9.2 – O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

9.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

9.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

9.3 – O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9.4 – O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

9.5 – Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.5.1 - O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.

9.6 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para abertura da sessão, conforme previsto no item 9.1, e as regras estabelecidas neste Edital.

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

9.8 – O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta **deverá ser de 0,5% (zero vírgula cinco por cento)**.

9.9 – Caso o licitante não realize lances, permanecerá o valor da última proposta eletrônica para efeito da classificação final.

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

9.11 – Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes poderão acompanhar, em tempo real, todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, conhecer o valor e horário do menor lance registrado, não sendo identificado o licitante detentor do lance.

9.12 – No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retomando o pregoeiro, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

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

9.14 – Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“ABERTO”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

9.15 – A etapa de 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.

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

9.17 – Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

9.18 – Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

10 - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

10.1 – O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO**.

10.2 – Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance vencedor, para que possa ser obtida melhor proposta, ou decidir sobre sua aceitabilidade.

10.3 – Caso as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte estejam empatadas ou dentro dos limites estabelecidos no Art. 44, §2º da Lei Complementar nº 147/2014, será assegurada preferência de contratação.

10.3.1 – Esgotada a possibilidade da apresentação de lance mais vantajoso e constatado o empate ficto de preços da proposta vencedora com a microempresa ou empresas de pequeno porte, o Pregoeiro enviará aviso aos licitantes, por meio do chat de mensagens, para proceder ao desempate observando os seguintes procedimentos:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela detentora do melhor lance ou valor negociado, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

b) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocados os licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do parágrafo § 2º, art. 44 da Lei Complementar 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no parágrafo § 2º, arts. 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

d) A melhor classificada nos termos do item 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.

e) 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 e 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.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

f) na hipótese de envio de nova proposta sem convocação do licitante pelo **PREGOEIRO**, esta não será acolhida, ficando a autora sujeita às penalidades previstas no Edital;

g) na hipótese da não contratação de microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme previstos no item 10.3.1, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendidas as exigências de habilitação;

h) o disposto no art. 45 da Lei complementar 123/2006 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.4 – Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

10.4.1 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

10.4.2 – O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de até 02 (duas) horas**, 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.

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

10.6 – Encerrada a etapa de negociação, 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 em seus anexos.

10.7 – Caso não haja lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado da contratação.

10.8 – Havendo apenas uma oferta, essa poderá ser aceita, desde que atenda a todos os termos do Edital e seu preço seja compatível com o valor estimado da contratação.

10.9 – Se as propostas ou os lances de menor valor não forem aceitáveis, ou se o(s) licitante(s) desatender (em) às exigências de habilitação, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda este Edital.

10.10 – Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao valor estimado fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

10.10.1 – Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

10.11 – Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

10.12 – Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

10.13 – O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da convocação, sob pena de não aceitação da proposta.

10.13.1 – O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

10.13.2 – Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

11 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

11.1 – Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

11.1.1 – SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

11.1.2 – CAFIL/PB - Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual;

11.1.3 – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

11.1.4 – A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.1.5 – Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro inabilitará o licitante, por falta de condição de participação.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

11.2 – O Pregoeiro, então, consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF em relação aos documentos de habilitação solicitados nesse Edital.

11.2.1 – Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

11.2.2 – Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme dispõe o art. 43, § 1º da LC nº 147, de 2014.

11.2.3 – É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

11.3 – Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento necessário, deverão apresentar a seguinte documentação destinada a verificar a capacidade jurídica do licitante de adquirir direitos e obrigações:

11.3.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

11.3.1.1 – Registro na Junta Comercial do domicílio ou sede do licitante, no caso de empresário;

11.3.1.2 – Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, e respectivas alterações se houver, devidamente (s) registrado(s) na Junta Comercial do domicílio ou sede do licitante, em se tratando de sociedades empresárias. No caso de sociedades por ações e demais sociedades empresárias que elejam seus administradores em atos apartados, deverá ser apresentada cópia da ata de reunião ou assembléia em que se deu a eleição, devidamente registrada na Junta Comercial do domicílio ou sede do licitante.

11.3.1.3 – Inscrição do ato constitutivo no registro competente, no caso de sociedades não empresárias, acompanhado de prova de investidura ou nomeação da diretoria em exercício.

11.3.1.3.1 – As provas de que tratam os subitens 11.3.1.1 e 11.3.1.2 poderão ser feitas mediante apresentação de certidão simplificada expedida pela Junta Comercial. No caso de sociedades não empresárias (11.3.1.3.), por certidão em breve relato, expedido pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

11.3.1.3.2 – No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, deverá ser apresentado decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

11.3.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

11.3.3.1 – Comprovação de prestação de serviço compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, **em nome da empresa licitante**.

11.3.3.2 – Possuir código e descrição da atividade econômica principal, o código **82.20-2-00** – Atividades de teleatendimento.

11.3.3.3 – A **PBGÁS** se reserva o direito de promover diligências, a fim de comprovar informações quanto ao atendimento das exigências dispostas na Qualificação Técnica.

11.3.4 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.3.4.1 – Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, conforme disposto no **Anexo G – “Qualificação Econômico-Financeira”**, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados pelo IGPM, “pro rata tempore”, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta apresentados na forma a seguir, conforme o caso:

a) Sociedades Empresárias: Acompanhado de cópia dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, autenticado pela Junta Comercial do domicílio ou sede do licitante.

b) Sociedade por Ações: Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do licitante, conforme o caput do art. 289 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do licitante;

c) Sociedades Simples: Acompanhado de cópia dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, registrado no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

d) Cópia do(s) Termo(s) de Autenticação, Termo de Abertura, Termo de Encerramento e das Demonstrações Contábeis transcritas do Livro Diário entregue via Sistema Público de Escrituração Digital - SPED. Enquanto o Livro Diário estiver pendente de autenticação na repartição competente, será admitida a apresentação do Recibo(s) de Entrega de Livro Digital em substituição ao Termo(s) de Autenticação.

11.3.4.2 – As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração.

NOTA 1: Compreende-se como Demonstrações Contábeis exigíveis, no mínimo, os seguintes documentos: Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício. Em sendo companhia aberta, inclui-se a Demonstração do Valor Adicionado.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

Observação: Conforme o § 6º do artigo 176 da Lei 6.404/76, a companhia fechada com patrimônio líquido, na data do balanço, inferior a R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) não será obrigada à elaboração e publicação da demonstração dos fluxos de caixa (Redação dada pela Lei nº 11.638, de 2007).

NOTA 2: O prazo para aprovação do balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis para fins de cumprimento do art. 58, III, da Lei 13.303/16 é o estabelecido no art. 1.078 do Código Civil, portanto, até o quarto mês seguinte ao término do exercício social (30 de abril). Desse modo, ocorrendo a sessão de abertura de propostas em data posterior a este limite, torna-se exigível, para fins de qualificação econômico-financeira, a apresentação dos documentos contábeis referentes ao exercício imediatamente anterior, mesmo para as empresas obrigadas a adotar o SPED.

11.3.4.3 – No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015);

11.3.4.4 – Certidão Negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo Cartório distribuidor da sede do licitante, com data de expedição inferior a 90 (noventa) dias, da data de apresentação dos Documentos de Habilitação e das Propostas, caso no documento não conste o prazo de validade.

11.3.4.4.1 – Empresas em recuperação judicial poderão participar da presente Licitação, desde que, para tanto, comprovem mediante a apresentação de certidão judicial específica, o seu regular cumprimento.

11.3.4.5 – As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) em qualquer dos índices referidos no item 11.3.4.1 e **Anexo G** deverão apresentar comprovação que possui patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor máximo para a presente contratação.

11.3.4.6 – Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF);

11.3.4.7 – Prova de regularidade de situação relativa à Seguridade Social, demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeito de negativa, relativa às contribuições previdenciárias e às de terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

11.3.4.8 – Prova de regularidade de situação relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal (CEF); e,

11.3.4.9 – As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.3.4.10 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da **PBGÁS**, para a regularização da documentação, pagamento ou

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.3.4.11 – A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 82 a 84 da Lei nº 13.303/16, sendo facultado à **PBGÁS** convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

11.3.5 - DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À LEGISLAÇÃO DO MENOR

11.3.5.1 - Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, em atendimento ao disposto no Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal. Esta “*Declaração Sobre Uso de Mão de Obra Infantil*” (ver modelo no **Anexo I**) deverá estar contida no envelope de habilitação.

11.3.6 – DA HABILITAÇÃO PARA CONSÓRCIO **(NÃO APLICÁVEL)**

11.3.7 - DISPOSIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

11.3.7.1 - Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (*upload*), concomitantemente com o envio da proposta de preços, no sistema eletrônico. Posteriormente, os documentos serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 3 (três) dias úteis, a partir da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico.

Documentos obtidos por meio de acesso à *Internet* poderão ser apresentados em impressos, devendo o **PREGOEIRO** verificar sua autenticidade e validade na página da *website* do órgão emissor. Ocorrendo discrepância entre a consulta efetuada e os documentos apresentados, prevalecerá a consulta.

11.3.7.2 – O licitante é responsável pelas informações prestadas, sendo motivo de inabilitação a constatação de informações falsas ou que não reflitam a realidade dos fatos e, ainda, quando o **PREGOEIRO** venha a tomar conhecimento de fato anterior ou posterior à abertura deste Pregão Eletrônico que desabone a idoneidade do licitante, ou qualquer outro que contrarie as disposições contidas neste Edital.

11.3.7.3 – A validade das certidões relativas à comprovação da Qualificação Econômico-Financeira corresponderá ao prazo fixado nos próprios documentos. Caso as mesmas não contenham expressamente o prazo de validade, fica estabelecido o prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua expedição, ressalvada a hipótese de o licitante comprovar que o documento tem prazo de validade superior ou inferior, mediante juntada de norma legal pertinente.

11.3.7.4 – Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

anexos, bem como não serão recebidos documentos e propostas enviados por fax ou correio eletrônico.

11.3.7.5 – O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

12 - RECURSOS

12.1 – Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata (dentro do tempo estabelecido pelo sistema) e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de apresentar recurso;

12.2 – Os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação prévia do licitante, durante a sessão pública, o encaminhamento de memorial e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em formulários próprios, sendo concedido o prazo de três dias para apresentar as razões de recurso e os mesmos três dias para a apresentação das contrarrazões pelos demais licitantes, se for de seu interesse

12.3 – O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

12.4 – No caso de interposição de recurso, o Pregoeiro poderá:

12.4.1 – Rever sua decisão fundamentadamente;

12.4.2 – Prestar informações e submeter o assunto à decisão da autoridade superior, que poderá dar ou negar provimento ao recurso.

12.4.3 – O acolhimento do recurso importará a invalidação, quando for o caso, apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5 – A falta de manifestação imediata e motivada dos licitantes durante a realização da sessão importará na decadência do direito de interpor recurso e na adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro à vencedora.

12.6 – Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e a homologação da licitação.

12.7 – Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

13 – ADJUDICAÇÃO

13.1 – Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, ao(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es) será adjudicado, pelo **PREGOEIRO**, o objeto da licitação. Em seguida, os autos serão encaminhados à autoridade competente para homologação da licitação, caso não haja interposição de recurso.

13.2 – O licitante adjudicatário deverá encaminhar a nova proposta de preços adequada ao valor dos lances ofertados no prazo indicado no subitem 10.4.2 deste edital.

13.3 – Após o pregoeiro declarar o(s) licitante(s) vencedor(es), os documentos serão colocados à disposição para exame dos participantes que assim o desejarem.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

13.4 – No caso de interposição de recurso(s) pelo(s) licitante(s), após a decisão do(s) mesmo(s), a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

14 – HOMOLOGAÇÃO

14.1 – A homologação em favor do licitante adjudicatário será feita pela autoridade competente da **PBGÁS**, após o recebimento do processo concluído pelo **PREGOEIRO** e sua equipe de apoio e as obrigações daí decorrentes constarão de contrato a ser firmado com o licitante vencedor.

15 – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS LICITANTES

O licitante é responsável:

15.1 – Pelo credenciamento junto ao órgão provedor do sistema por intermédio do site www.comprasgovernamentais.gov.br.

15.2 – Pelo acompanhamento das operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

15.3 – Pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação;

15.4 – Pela manutenção do compromisso de executar o objeto deste Edital nas condições estabelecidas no prazo de validade da proposta, caso vencedor da licitação;

15.5 – Pelo cumprimento dos prazos e demais exigências deste Edital;

15.6 – Pela leitura de todas as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, inclusive, da minuta do contrato a ser assinada, não sendo admitida alegação posterior de desconhecimento;

15.7 – Pela não utilização ou divulgação de quaisquer informações sigilosas às quais tenha acesso em virtude deste Pregão.

16 – DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 – Fica assegurado à autoridade competente da **PBGÁS** o direito de, no interesse da Administração Pública, tomar as seguintes providências:

- a) Revogar esta Licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, total ou parcialmente, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito, devidamente fundamentado;
- b) Alterar as condições deste Edital, devendo, se estas afetarem a formulação da Proposta, proceder à nova divulgação, reabrindo o prazo inicialmente estabelecido para apresentação das propostas; ou,
- c) Adiar justificadamente, a data de abertura do certame, promovendo, em consequência, a divulgação da nova data.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

16.2 – Simples omissões puramente formais, sanáveis ou desprezíveis observadas na documentação ou nas propostas poderão ser relevadas, desde que não contrariem a legislação vigente, não comprometam a lisura da Licitação, e que não causem prejuízos à **PBGÁS** e aos licitantes, a juízo do **PREGOEIRO**.

16.3 – O **PREGOEIRO** ou Autoridade Superior poderá, em qualquer fase desta Licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentação ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

16.4 – A **PBGÁS** não se responsabilizará, em hipótese alguma, por quaisquer penalidades ou gravames futuros decorrentes de tributos indevidamente recolhidos ou erroneamente calculados por parte do licitante contratado.

16.5 - Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos após a data de entrega dos documentos de habilitação e das propostas, cuja base de cálculo seja o preço proposto, implicarão na revisão dos preços, em igual medida, para maior ou para menor, conforme o caso.

16.6 – Durante a vigência do Contrato, caso a **PBGÁS** venha a se beneficiar da isenção de impostos, deverá informar o **CONTRATADO**, para que o mesmo possa cumprir todas as obrigações acessórias atinentes à isenção.

16.7 – O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da Licitação. Na hipótese de se constatar a imprecisão ou falsidade das informações e/ou dos documentos apresentados pelo licitante, poderá a **PBGÁS**, a qualquer tempo, desclassificá-lo ou rescindir o Contrato subscrito.

16.8 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início, e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

16.8.1. Só se iniciam e vencem os prazos acima referidos em dia de expediente normal na **PBGÁS**.

16.9 – Os casos omissos serão resolvidos pelo **PREGOEIRO**.

16.10 – O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do Contrato, independentemente de sua transcrição.

16.11 – Fica vedado ao licitante o uso de LOGO, SÍMBOLO ou qualquer outro tipo de SINAL ou MARCA de propriedade da **PBGÁS**, em seus documentos de habilitação, nas suas propostas e em qualquer tipo de documentação técnica ou de preço. A infringência a esta determinação sujeitará o licitante às sanções impostas pela Lei 9.279 de 14.05.1996 (Lei de Propriedade Industrial).

16.12 – Por ocasião do pagamento, e de acordo com os termos do inciso II, do art. 7º, da Lei nº 10.128/2013, será retido 1,6% (um vírgula seis por cento) das empresas de médio porte ou superior e 1% (um por cento) das empresas de pequeno porte, em favor do Fundo Estadual de Apoio ao Empreendedorismo – Fundo Empreender PB, do Governo do Estado da Paraíba, incidente sobre o valor constante da nota fiscal, fatura ou recibo emitido pelo licitante **CONTRATADO**.

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

17 – ASSINATURA DO CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

17.1 – Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado o contrato ou emitido instrumento equivalente.

17.2 – A **PBGÁS** convocará o licitante vencedor conforme estabelecido no Artigo 75 da Lei 13.303/16 para assinar o contrato ou instrumento equivalente num prazo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do recebimento da referida convocação e limitado a 60 (sessenta) dias da data limite para entrega das propostas, salvo eventual prorrogação da validade da proposta ou da convocação, ajustada com o licitante sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das demais cominações legais.

17.2.1 – Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o licitante vencedor ficará responsável pela substituição dos documentos citados nos subitens 11.3.4.4, 11.3.4.7 e 11.3.4.8 do presente Edital, caso a validade de qualquer um destes documentos tenha expirado.

17.3 – A não assinatura do contrato ou instrumento equivalente por desistência do licitante vencedor ou por motivo a ele atribuível, importará na aplicação de sanções, tanto no âmbito da PBGÁS, como as legais cabíveis.

17.3.1 – Presume-se a desistência do licitante de celebrar o contrato ou instrumento equivalente quando, esgotado o prazo estipulado no item 17.2, não tenha ocorrido a aposição de assinaturas de seus representantes legais, servindo tal desistência como justificativa suficiente para o cancelamento da adjudicação.

17.4 – O licitante em vias de ser julgado vencedor ou já vencedor do presente certame licitatório, ou já convidado a assinar o contrato ou instrumento equivalente com a PBGÁS, perderá sua condição para assinar o aludido Contrato caso seja declarado devedor com o INSS ou o FGTS. Neste caso, a PBGÁS poderá revogar este Edital ou chamar o licitante imediatamente melhor classificado, com ele celebrando o contrato ou instrumento equivalente, desde que aceitas as mesmas condições oferecidas pelo licitante vencedor.

17.5 – Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o licitante vencedor deverá confirmar, ou se for o caso, informar novamente o n.º da conta do Banco, onde serão depositados os pagamentos referentes ao aludido Contrato.

18 – PENALIDADES

18.1 – Conforme Cláusula Décima da Minuta de Contrato anexa ao presente Edital.

19 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

19.1 – Conforme Cláusula Quinta da Minuta de Contrato anexa ao presente Edital.

20 – ANEXOS AO EDITAL

20.1 – Os documentos relacionados a seguir são parte integrante deste Edital, como Anexos:



EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

ANEXO A – COMPROVANTE DE RETIRADA DO EDITAL;

ANEXO G – MODELO DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRO;

ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE USO DE MÃO DE OBRA INFANTIL;

ANEXO J - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE E IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO;

ANEXO K – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO Q – MINUTA DE CONTRATO E SEUS ANEXOS;

ANEXO Q10 – MODELO DE GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

ANEXO Q16 – MATRIZ DE RISCO;

ANEXO Q15 – Minuta de:

ANEXO Q15.1 – Minuta do Termo de Recebimento Provisório de Serviços

ANEXO Q15.2 – Minuta do Termo de Recebimento Definitivo de Serviços

ANEXO Q15.3 – Minuta de: Termo de Encerramento do Contrato – TEC.

ANEXO R – MODELO DE GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS;

ANEXO S – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ME / EPP;

ANEXO 2 – TERMO DE REFERÊNCIA.

João Pessoa/PB, 22 de dezembro de 2021.

SEVERINO AUGUTO BARROS SOUSA
Pregoeiro

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
COMPROVANTE DE RETIRADA – ANEXO A**

Empresa:

CNPJ/MF:

Endereço:

Cidade: Estado:

CEP: Telefone:

Fax:..... E-mail:

Nome(s) do(s) Representante(s) Legal(is):

.....

Recebemos da **PBGÁS**, nesta data, cópia do Edital e ANEXOS referente à Licitação acima identificada.

Local e data:

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is):

.....

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MODELO DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRO - ANEXO G

A comprovação da boa situação financeira da empresa licitante será demonstrada pela obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG) igual ou superior a 1,00; Liquidez Corrente (LC) igual ou superior a 1,00, e Solvência Geral igual ou superior a 1,00, extraídos do balanço patrimonial apresentado, calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número do registro no Conselho Regional de Contabilidade, através das seguintes fórmulas:

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

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a longo prazo}}$$

Local e Data: _____

Assinatura do Responsável pela Contabilidade: _____

Nº do CRC: _____

Justificativa para abordagem dos índices de liquidez:

Os índices de liquidez são medidas de avaliação e acompanhamento da capacidade econômico-financeira de uma empresa, buscando a satisfação dos compromissos firmados por ela junto a terceiros. Esta avaliação é feita por meio de um comparativo direto entre os direitos – leia-se disponibilidades de caixa e créditos realizáveis, ante suas obrigações no que tange desde o pagamento de fornecedores e de salários aos funcionários, passando pelo recolhimento dos impostos e encargos sociais oriundos da atividade corrente do negócio, até a distribuição de dividendos aos seus sócios ou acionistas.

Justifica-se a abordagem destes índices neste edital à luz da legislação contábil vigente no Brasil, bem como as melhores práticas gestão administrativa. Pois são observados alguns aspectos financeiros, a saber:

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MODELO DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRO - ANEXO G

- I. **Índice de Liquidez Geral (LG)**: Este índice é utilizado para uma avaliação da capacidade de pagamento e cumprimento de obrigações, observando-se um horizonte compreendido entre o curto e longo prazos, através dos recursos não caracterizados como ativos permanentes. Leia-se: Curto Prazo como sendo o período compreendido dentro do exercício fiscal em curso; Longo Prazo como sendo o período que transcende o exercício fiscal corrente. Sendo assim, pode-se de estabelecer que na Liquidez Geral (LG) o fator ≥ 1 é interpretado como o início do índice ideal, ou seja, indica que a empresa tem bens e direitos no ativo circulante e realizável a longo prazo que corresponde a 01 (uma) vez o valor de suas dívidas e obrigações, podendo saldá-las sem que seja preciso recorrer aos bens do Ativo Permanente ou ainda sem que seja necessária a alienação de bens de uso na sua atividade.

- II. **Índice de Liquidez Corrente (LC)**: Sendo um dos índices mais amplamente utilizados na avaliação e análise de balanços, pode-se se dizer que este pode indicar a saúde financeira de uma empresa, pois indica quanto esta poderá dispor em recursos de curto prazo, a exemplo do caixa e aplicações financeiras e ainda os recebíveis de terceiros, utilizando-os para honrar os compromissos também de curto prazo, a exemplo de fornecedores, empréstimos e financiamentos de curto prazo, salários entre outros configurados como sendo Passivo Circulante. Sendo assim, pode-se de estabelecer que na Liquidez Corrente (LC) o fator ≥ 1 é interpretado como o início do índice ideal, ou seja, indica que a empresa tem bens e direitos no ativo circulante que corresponde a 01 (uma) vez o valor de suas dívidas e obrigações, podendo saldá-las sem que seja preciso recorrer aos bens do Ativo Permanente, a capital de terceiros ou ainda sem que seja necessária a alienação de bens de uso na sua atividade.

- III. **Índice de Solvência Geral (SG)**: Este índice é utilizado para uma avaliação da capacidade de pagamento e cumprimento de obrigações, observando-se um horizonte compreendido entre o curto, médio e longo prazos, considerando, também, os recursos caracterizados como ativos permanentes, ou seja, a totalidade dos ativos de uma empresa que poderão ser utilizados para honrar os compromissos de curto, médio e longo prazo. Sendo assim, pode-se de estabelecer que na Solvência Geral (SG) o fator ≥ 1 é interpretado como o início do índice ideal, ou seja, indica que a empresa tem ativos que correspondem a 01 (uma) vez o valor de suas obrigações exigíveis no decorrer de sua operação.

Portanto, à luz da Lei nº 13.303/16, podemos justificar a presença destes índices neste Edital buscando a proposta que melhor atenda as expectativas da PBGÁS.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE USO DE MÃO-DE-OBRA
INFANTIL - ANEXO I

DECLARAÇÃO SOBRE USO DE MÃO-DE-OBRA INFANTIL

À
PBGÁS

Ref: **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**

Prezados Senhores,

A (**Nome da Empresa**), inscrita no CNPJ/MF nº., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(Sra), portador(a) do Documento de Identidade nº. e do CPF nº., DECLARA que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

Local e Data

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is)

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

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO
SUPERVENIENTE E IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO - ANEXO J

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE E
IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

À
PBGÁS

Ref: **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**

Prezados Senhores,

A (**Nome da Empresa**), inscrita no CNPJ/MF nº., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(Sra), portador(a) do Documento de Identidade nº. e do CPF nº., DECLARA, sob as penalidades da Lei, estar ciente da obrigatoriedade de informar a superveniência, se houver, de algum fato impeditivo da manutenção das condições de habilitação.

A presente declaração é feita sob as penas da lei.

Local e Data

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is)

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS - ANEXO K

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

Prezados Senhores,

Apresentamos e submetemos à apreciação de V.Sas, nossa Proposta de Preços, para o objeto da presente Licitação, de acordo com as exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

O preço total para execução do objeto da Licitação em referência é de R\$ _____ (_____ reais), conforme planilha em abaixo, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham ser verificados na sua preparação.

| ITEM | TIPO DE SERVIÇO | VALOR MENSAL (R\$) | QUANTIDADE MESES | VALOR TOTAL (R\$) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atender às necessidades, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Anexo 2 Termo de Referência | | 24 | |

Caso venhamos a ser vencedores da presente Licitação, informamos:

- O(s) Representante(s) Legal(is) para assinatura do Contrato, será(ão) o(s) Sr(s)...
- Emails dos signatários:
- O nº da conta do Banco, onde serão depositados os pagamentos referentes ao Contrato, é...

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias consecutivos, a contar da data de abertura dos envelopes.

Local e Data

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is)



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

CONTRATO Nº/..... DTC/GKM

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA
PARAIBANA DE GÁS - PBGÁS E

.....

A **COMPANHIA PARAIBANA DE GÁS**, sociedade de economia mista, estabelecida na Cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, na Rua Antônio Rabelo Júnior, nº 161, 12º andar – Edifício Eco Business Center – Miramar, CEP: 58032-090, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.371.600/0001-66, inscrição estadual nº 16.107.410-3, doravante denominada **PBGÁS**, , neste ato representada por seu Diretor Presidente, **JAILSON GALVÃO**, brasileiro, divorciado, engenheiro mecânico e advogado, inscrito no CPF sob o nº 428.070.774-04, portador do RG nº 2388100 SSP/PE, e pelo seu Diretor Técnico Comercial, **ODILSON SILVA DA NÓBREGA**, brasileiro, casado, economista, inscrito no CPF/MF sob o nº 847.276.757-49, portador do RG nº 05691293-4-IFP/RJ, e _____, com sede na Cidade _____, Estado _____, na Rua _____, _____, _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, neste ato representada pelo(s) seu(s) _____, _____, doravante denominado **CONTRATADO** têm entre si ajustado o presente Contrato proveniente do **Pregão Eletrônico n.º 020/2021**, fundamentado na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PBGÁS – RILC/PBGÁS, Lei nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013, Lei Complementar nº 123 e posteriores alterações, de 14 de dezembro de 2006, Lei Estadual nº 9.335/11 e Lei nº 10.128/2013 (EMPREENDEDOR), Lei Estadual 9.697/2012 (CAFIL), Código de Ética da PBGÁS, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual nº 24.649/03 e demais disposições legais e regulamentares correlatas., aplicáveis aos casos omissos e mediante as seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center - Multicanais, sob demanda, pelo prazo de 24 meses, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, realização de campanhas, atendimento por meio de correio eletrônico – e-mail, SMS e demais soluções de canais de atendimento, disponibilizando infraestrutura de instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atendimento e relacionamento com o público alvo da PBGÁS, fora das dependências da PBGÁS, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no **Anexo 2 – Termo de Referência**.





EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

CLÁUSULA SEGUNDA – FORMA DE EXECUÇÃO E REGIME

2.1 – Os serviços a que se referem este Contrato serão executados sob a forma de execução indireta no Regime de Empreitada por Preço Unitário.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇOS E VALOR

3.1 - Pelo objeto do presente Contrato, a **PBGÁS** pagará ao **CONTRATADO** o valor total de R\$ _____ (_____, _____), a preços referenciados ao mês de _____ de 2021.

3.1.1 - O valor a ser pago pela **PBGÁS** pela execução dos serviços será o estabelecido na tabela a seguir, aplicados aos serviços efetivamente realizados e aceitos pela **FISCALIZAÇÃO** da **PBGÁS**:

| ITEM | TIPO DE SERVIÇO | VALOR MENSAL (R\$) | QUANTIDADE MESES | VALOR TOTAL (R\$) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atender às necessidades, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Anexo 2 Termo de Referência | | 24 | |

~~3.1.1 – O valor a ser pago pela **PBGÁS** pela execução dos serviços será o resultado do somatório dos valores dos preços parciais estabelecidos no **ANEXO Q7** – “Planilha de Preços Unitários – PPU” aplicados aos serviços efetivamente realizados e aceitos pela **FISCALIZAÇÃO**, em conformidade com o disposto no **ANEXO Q8** – “Critérios de Medição dos Serviços”, observando-se o disposto no item 5.1.1 abaixo.~~

3.2 – Nos preços estabelecidos no Contrato estão incluídas todas as despesas que onerem, direta ou indiretamente, os serviços contratados, bem como o lucro (bonificação), não cabendo quaisquer reivindicações do **CONTRATADO**, a título de revisão de preço ou reembolso, seja a que título for.

Formatado: Fonte: Arial, 11,5 pt, Português (Brasil)

Formatado: Fonte: Arial, 11,5 pt, Português (Brasil)

Formatado: Fonte: Arial, 11,5 pt, Português (Brasil)

CLÁUSULA QUARTA - RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 – Os recursos financeiros necessários aos pagamentos da execução do objeto deste contrato estão devidamente equacionados e assegurados especificamente no orçamento da **PBGÁS**, e correrão por conta da seguinte classificação orçamentária:





EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

- 3.2.1.1. Serviços Diversos PJ – ATENDIMENTO SAC (Despesa Comercial)

CLÁUSULA QUINTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 – Os serviços executados serão pagos ao **CONTRATADO** com as seguintes condições:

5.1.1 – Os documentos de cobrança deverão ser apresentados para pagamento no escritório da **PBGÁS**, localizado, na Rua Antônio Rabelo Júnior, nº 161, 12º andar – Edifício Eco Business Center – Miramar, Cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, ou em outro local por ela indicado, emitindo separadamente, Nota Fiscal dos produtos e de eventual reajuste, no primeiro dia útil do mês posterior à execução do serviço contratado.

a) Em função de adequação do trâmite de documentos ao calendário tributário, documentos de cobrança emitidos após o dia 01 só serão pagos 10 dias úteis após o recebimento dos mesmos.

b) Em caso de incidência de juros moratórios ou multa por atraso no recolhimento dos impostos decorrentes dos fornecimentos, os mesmos serão deduzidos do pagamento ao **CONTRATADO**.

5.1.2 – Os documentos de cobrança apresentados pelo **CONTRATADO**, bem como o documento de cobrança final, serão pagos deduzidas as importâncias que, a qualquer título, nas condições estipuladas no Contrato ou outras especialmente acordadas, sejam devidas à **PBGÁS**

5.1.2.1 – Por ocasião do pagamento, e de acordo com os termos do inciso II, do art. 7º, da Lei nº 10.128/2013, será retido 1,6% (um vírgula seis por cento) das empresas de médio porte ou superior e 1% (um por cento) das empresas de pequeno porte, em favor do Fundo Estadual de Apoio ao Empreendedorismo – Fundo Empreender PB, do Governo do Estado da Paraíba, incidente sobre o valor constante da nota fiscal, fatura ou recibo emitido pelo licitante **CONTRATADO**.

5.1.3 – O **CONTRATADO** deverá indicar, obrigatoriamente, nos respectivos documentos de cobrança, o número do presente Contrato, o período de execução do objeto, bem como o nome e código do Banco e da agência e o número da conta-corrente do **CONTRATADO** em que será creditado o pagamento.

5.1.4 – Em conformidade com a legislação vigente, o **CONTRATADO** deve emitir nota fiscal por município onde foi efetivamente executado o serviço.

5.1.5 – O documento de cobrança deve ser emitido com base no item realizado da Autorização de Serviço (AS) que lhe deu origem, devidamente atestada.

5.1.6 – Caso sejam constatadas irregularidades nos documentos de cobrança apresentados, o prazo para pagamento estabelecido será contado a partir da data da reapresentação, pelo **CONTRATADO**, dos documentos de cobrança devidamente corrigidos, sem prejuízo da continuidade dos serviços.



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

5.2 - O **CONTRATADO** deverá obrigatoriamente apresentar, junto com os documentos de cobrança:

5.2.1 - Prova de regularidade de situação relativa à Seguridade Social, demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeito de negativa, relativa às contribuições previdenciárias e às de terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

Comentado [ER1]: Decreto 8302/2014...Portaria 358/2014

5.2.2 - Prova de regularidade de situação relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal (CEF); e,

5.2.3 – Nos casos de subcontratações, o **CONTRATADO** deverá apresentar juntamente com a fatura, os documentos mencionados nos subitens 5.2.1 a 5.2.2, relativos aos subcontratados.

5.3 - Os pagamentos ou parte dos mesmos poderão ser suspensos ou retidos, uma vez comunicado ao **CONTRATADO**, até que este cumpra integralmente a condição contratual infringida, nos seguintes casos:

5.3.1 - Inobservância de condições e cláusulas contratuais;

5.3.2 - Danos causados à **PBGÁS** ou a terceiros.

5.4 – Caso a **PBGÁS** deixe de cumprir com o pagamento na data prevista (desde que tenham sido cumpridas pelo **CONTRATADO** as exigências e datas de protocolo referentes), o valor do pagamento será atualizado monetariamente através do IPCA – Pro Rata Tempore.

5.3 – Os pagamentos ou parte dos mesmos poderão ser suspensos ou retidos, uma vez comunicado ao **CONTRATADO**, até que este cumpra integralmente a condição contratual infringida, nos seguintes casos:

5.3.1 – Inobservância de condições e cláusulas contratuais;

5.3.2 – Danos causados à **PBGÁS** ou a terceiros.

5.4 – Caso a **PBGÁS** deixe de cumprir com o pagamento na data prevista (desde que tenham sido cumpridas pelo **CONTRATADO** as exigências e datas de protocolo referentes), o valor do pagamento será atualizado monetariamente através do IPCA/IBGE – Pro Rata Tempore.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.11 – Os preços contratados serão fixos e irrealizáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data limite para apresentação da proposta, após o que poderão ser reajustados, quando solicitado e devidamente justificado pelo **CONTRATADO**, de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \left(\frac{P_i - P_o}{P_o} \right) V$$





EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

Em cuja fórmula:

R = Valor do reajuste;

i = Décimo segundo mês após a data limite para apresentação da proposta (data base informada no item 3.1), ou, conforme o caso, vigésimo quarto mês, ou trigésimo sexto mês e assim por diante, após a mencionada data, nos contratos de maior prazo;

o = Mês da data limite para apresentação da proposta;

V = Valor de pagamento dos itens de serviço ou da etapa, a preços iniciais;

e cujo índice publicado pelo site <http://portalibre.fgv.br/> ou a revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, válidos para cada mês indicado acima, é:

P = Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI)

6.12 - Caso o índice de reajuste publicado pelo site <http://portalibre.fgv.br/> ou a revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas não esteja disponível, por não ter sido publicado até a data do faturamento, será utilizado para o cálculo do reajuste o índice anterior disponível, ficando a diferença de reajuste a ser paga ou restituída junto com o primeiro pagamento após a mencionada publicação.

6.13 - Os preços contratuais não serão reajustados em caso de atrasos verificados e não justificados por parte do **CONTRATADO** que influenciem no prazo contratual dos serviços, ou cujas justificativas não forem aceitas pela **PBGÁS**.

6.14 - Caso ocorra a prorrogação ou a antecipação do prazo de conclusão de algum serviço, de um período para outro, a contar da data limite para apresentação da proposta, devidamente autorizadas pela **PBGÁS**, prevalecerão os índices vigentes no período de sua efetiva conclusão.

CLÁUSULA SÉTIMA – PRAZOS

7.1 – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1.1 – O prazo de vigência do presente Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, com eficácia a partir da publicação resumida na imprensa oficial.

7.2 – PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.2.1 – O prazo máximo para início da execução dos serviços objeto do presente **CONTRATO** será de até 20 (vinte) dias, contados da data da emissão da Autorização de Serviço (AS) emitida pela **PBGÁS**.

CLÁUSULA OITAVA – GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

8.1 – O **CONTRATADO** deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da emissão da Autorização de Serviço (AS), prorrogáveis por igual período, a critério da **PBGÁS**, comprovante de prestação de Garantia do Cumprimento das Obrigações Contratuais, por qualquer uma das formas previstas no Artigo 70, §1º, da Lei 13.303/16, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, Seguro-Garantia ou fiança bancária, no valor correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

8.1.1 – Esta Garantia deverá ser válida durante a execução do Contrato e 3 (três) meses após a emissão do **TRDS**, devendo ser renovada a cada prorrogação de prazo e/ou acréscimo de serviços, e será devolvida em até 3(três) meses após a emissão do **TRDS** (Termo de Recebimento Definitivo de Serviços), observados ainda os seguintes requisitos:

a) Quando realizada em dinheiro, o valor será atualizado monetariamente pelo **IPCA** - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, emitido pelo **IBGE**, em conformidade com o § 4º do art. 70 da Lei nº 13.303/16.

OBS: No caso de utilização de outro meio garantidor que não seja depósito de caução em dinheiro, os valores retidos em medições serão devolvidos ao **CONTRATADO**, somente após o recebimento pela **PBGÁS** do valor correspondente pago pelo ente garantidor, quando assim liberado, neste caso sem incidência dos reajustes (atualizações) previstos acima.

b) O **CONTRATADO** autoriza a **PBGÁS** a reter, a qualquer tempo, a Garantia na forma prevista no item “8.1” acima, assegurando o pagamento de:

1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
2. Prejuízos causados à **PBGÁS** ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela **PBGÁS** ao **CONTRATADO**; e,
4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pelo **CONTRATADO**.

4.1. Caso a Garantia, ou parte dela, seja utilizada em pagamento de qualquer obrigação, inclusive multas contratuais ou indenizações a terceiros, o **CONTRATADO** obriga-se a repô-la ou complementá-la, no valor correspondente ao efetivamente utilizado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data em que for notificado pela **PBGÁS**.

c) A modalidade Seguro-Garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos itens da alínea “b” acima;

d) A Garantia em dinheiro deverá ser efetuada na conta específica da **PBGÁS**, a ser informada no ato da emissão da primeira Autorização de Serviços (AS);

Comentado [ER2]: GARANTIA: Limitada a exigência para serviços/obras, no valor contratual de R\$ 1.500.000,00 (Um Milhão e Quinhentos Mil Reais).
ART. 70... 1

Comentado [ER3]: ART. 70...4



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

- e) A inobservância do prazo fixado para apresentação da Garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento);
- f) O atraso superior a 30 (trinta) dias, sem qualquer justificativa aceita pela **PBGÁS**, autoriza a **PBGÁS** a promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme o § 1º do art. 82 da Lei nº 13.303/16;
- g) A Garantia somente será liberada ante a comprovação de que o **CONTRATADO** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento do prazo de execução contratual, a Garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela **PBGÁS**.

Comentado [ER4]: ART. 82...1

CLÁUSULA NONA - DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.1 – Além das obrigações constantes no **Anexo 2 – Termo de Referência** deste Contrato, obriga-se o **CONTRATADO**:

9.1.1 – Responsabilizar-se integralmente pela perfeita execução do objeto contratado, não podendo eximir-se, ainda que parcialmente, atribuindo quaisquer falhas ou deficiências do fornecimento a erros de especificação.

9.1.2 – Preservar e manter a **PBGÁS** a salvo de quaisquer reivindicações, demandas, queixas e representações de qualquer natureza, decorrentes de sua ação ou omissão.

9.1.3 – Além dos casos decorrentes da legislação em vigor, o **CONTRATADO** é responsável exclusivo, para com a **PBGÁS** ou para com terceiros, por:

- Defeitos decorrentes de inobservância ou infração das condições do presente **CONTRATO**, de seus documentos complementares, das leis, regulamentos ou posturas em vigor;
- Infração de direitos de uso de processos protegidos por marcas ou patentes, respondendo pelas indenizações, taxas e comissões devidas, bem como por qualquer reclamação resultante do mau uso que deles fizer.

9.1.4 – O **CONTRATADO** é obrigado a manter as obrigações assumidas e as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante toda a execução do contrato.

9.1.5 – Comunicar, imediatamente e por escrito, à **PBGÁS**, tão logo sejam do seu conhecimento os procedimentos fiscais, ainda que de caráter interpretativo, os quais possam ter reflexos financeiros sobre o contrato.



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

9.1.6 – A mão de obra empregada pelo **CONTRATADO**, na execução do objeto do contrato, não terá nenhuma vinculação empregatícia com a **PBGÁS**, descabendo, portanto, imputação de qualquer obrigação social a esta, observando-se o disposto no art. 77, da Lei nº 13.303/16.

9.1.7 – Dentro do prazo da prescrição legal, o **CONTRATADO** deverá se responsabilizar pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades de ações judiciais que venham a ser atribuídas à **PBGÁS** em decorrência deste Contrato.

9.1.8 – O **CONTRATADO** é obrigado a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas exclusivas, sem transferência de ônus de qualquer natureza para a **PBGÁS**, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem defeitos ou incorreções.

9.1.9 – O **CONTRATADO** é responsável pelos danos causados diretamente à **PBGÁS** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

9.2 – Obriga-se a **PBGÁS** a:

9.2.1 – Fornecer ao **CONTRATADO** todos os elementos que se fizerem necessários à compreensão das especificações dos serviços e das condições contratuais, colaborando com o **CONTRATADO**, quando solicitado, no seu estudo e interpretação.

9.2.2 – Efetuar os pagamentos devidos na forma e condições estabelecidas na Cláusula Quinta, deste Contrato.

9.2.3 – Notificar, por escrito, o **CONTRATADO**, fixando-lhe o prazo para corrigir erros, defeitos ou irregularidades encontradas nos serviços.

9.2.4 – Notificar, por escrito, o **CONTRATADO**, da aplicação de eventual penalidade, nos termos da Cláusula Décima - Penalidades, deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – PENALIDADES

10.1 - Pela inexecução total ou parcial do contrato a **PBGÁS** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao **CONTRATADO** as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa por atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos, as quais serão representadas por percentuais do valor da obrigação em atraso, não excedendo o percentual de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$M = 0,1 \times A \times F,$$

Onde:

M = percentual representativo da multa;



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

A = atraso em dias corridos;

F = 3 (Fator crítico relativo à importância do evento).

b.1) As importâncias relativas às multas serão descontadas dos recebimentos a que o contratado tiver direito.

- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **PBGÁS**, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Inclusão do fornecedor impedido de licitar com a administração Pública no CAFIL – PB (Cadastro de Fornecedores Impedido de Licitar com a Administração Pública Estadual), conforme Lei Estadual nº 9.697 de 04 de maio de 2012.

10.2 – As sanções somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e só serão aceitas justificativas quando formuladas por escrito, fundamentada em fatos reais e comprováveis, a critério do gestor do contrato ou da autoridade superior da **PBGÁS**, e desde que formuladas no prazo legal. A não comunicação desses motivos importará na aplicação da sanção, com perda do direito de alegá-lo, exceto por razões que impossibilitem o aviso.

10.3 – Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, sendo facultada a apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da data da intimação para tanto. Decorrido esse prazo, a penalidade passa a ser considerada como aceita na forma como foi apresentada, e não dará o direito do contratado expor qualquer contestação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1 – A inexecução total ou parcial deste Contrato pode acarretar a sua rescisão, sem prejuízo das demais sanções, com as consequências contratuais e as previstas em Lei ou Regulamento, conforme disposto no artigo 82 da Lei 13.303/16, respeitando o direito à defesa prévia que deve ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis (art. 83 §2º).

11.2 – Na hipótese de rescisão contratual determinada por ato unilateral e escrito da **PBGÁS** (art. 82 da Lei 13.303/16), acarretará as consequências estabelecidas no art. 83 da Lei 13.303/16, sem prejuízo das sanções nela previstas.

11.3 – Este Contrato poderá ser rescindido caso a soma dos valores das multas aplicadas atinja o limite estabelecido de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

12.1 – Este Contrato poderá ser alterado com as devidas justificativas, de acordo com os Artigos 72 e 81 da Lei n.º 13.303/16.

12.2 – Se necessária uma determinada alteração, será adicionada a seguinte **CLÁUSULA DE QUITAÇÃO** ao Aditamento Contratual:



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

O **FORNECEDOR DÁ À PBGÁS**, NESTE ATO, PLENA, RASA E GERAL QUITAÇÃO DE TODOS OS SEUS DIREITOS CORRESPONDENTES AO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O INÍCIO DA VIGÊNCIA CONTRATUAL ATÉ A PRESENTE DATA, RELATIVOS AO CONTRATO ACIMA MENCIONADO, RESSALVADOS OS REQUERIMENTOS JÁ PROTOCOLIZADOS PERANTE A ADMINISTRAÇÃO E PENDENTES DE ANÁLISE, PARA NADA RECLAMAR, SOB QUALQUER TÍTULO OU PRETEXTO, COM FUNDAMENTO NO CONTRATO ORA ADITADO, EM JUÍZO OU FORA DELE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

13.1 - Os seguintes documentos, na ordem em que tiverem sido relacionados, são anexos deste Contrato. Os termos deste Contrato, em caso de dúvidas, prevalecerão sobre os anexos:

- **ANEXO 2** - Termo de Referência;
- **ANEXO K** - Proposta do **CONTRATADO**, datada de __/__/____;
- **ANEXO Q10** – Garantia de Cumprimento das Obrigações Contratuais;
- **ANEXO Q15** - Minuta de:
 - ANEXO Q15.1** - Minuta do Termo de Recebimento Provisório de Serviços
 - ANEXO Q15.2** - Minuta do Termo de Recebimento Definitivo de Serviços;
 - ANEXO Q15.3** – Termo de Encerramento do Contrato – TEC.
- **ANEXO Q16** – Matriz de Riscos

13.2 – Edital do **Pregão Eletrônico nº 020/2021** e seus anexos, aplicáveis e integrantes como se nele estivessem transcritos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 – O Gestor do Contrato e respectivos fiscais serão designados por meio de documento específico emitido pela **PBGÁS**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – MATRIZ DE RISCOS

15.1 Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no ANEXO Q16 - Matriz de Riscos, o **CONTRATADO** deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar à **PBGÁS** sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

- a) Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- b) As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

- c) As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- d) As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e,
- e) Outras informações relevantes.

15.1.1 Após a notificação, a **PBGÁS** decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais ao **CONTRATADO**. Em sua decisão a **PBGÁS** poderá isentar temporariamente o **CONTRATADO** do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo Evento.

15.1.2 A concessão de isenção não exclui a possibilidade de aplicação das sanções previstas na Cláusula Décima.

15.1.3 O reconhecimento pela **PBGÁS** dos eventos descritos no ANEXO Q16 - Matriz de Riscos que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente ao **CONTRATADO**, não dará ensejo a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pelo **CONTRATADO**.

15.2 As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pelas partes em prazo hábil.

15.2.1 As partes deverão acordar a forma e o prazo para resolução do ocorrido.

15.2.2 As partes não serão consideradas inadimplentes em razão do descumprimento contratual decorrente de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

15.2.3 Avaliada a gravidade do evento, as partes, mediante acordo, decidirão quanto a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, salvo se as consequências do evento sejam cobertas por Seguro.

16.2.3.1 O Contrato poderá ser rescindido, quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos foram tomadas e mesmo assim a manutenção do Contrato se tornar impossível ou inviável nas condições existentes ou é excessivamente onerosa.

15.2.4. As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

15.3 Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do Contrato, não previstos no ANEXO Q16 - Matriz de Riscos, serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato.



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MINUTA DO CONTRATO – ANEXO Q

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 – Qualquer tolerância de uma das partes na exigência do cumprimento do presente Contrato não constituirá novação, renúncia tácita ou extinção da respectiva obrigação, podendo a mesma ser exigida a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1 - Fica eleito o Foro da Comarca de João Pessoa, Estado da Paraíba, que será o competente para dirimir as questões decorrentes do cumprimento deste Contrato, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam este Contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo.

João Pessoa, _____ de _____ de 2021.

Pela COMPANHIA PARAIBANA DE GÁS - PBGÁS:

JAILSON GALVÃO
Diretor Presidente

ODILSON SILVA DA NÓBREGA
Diretor Técnico Comercial

Pelo CONTRATADO:

Representante
Cargo

Representante
Cargo

Testemunhas:

Nome:
CPF.:

Nome:
CPF.:



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MODELO DE GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES
CONTRATUAIS - ANEXO Q10**

À
Companhia Paraibana de Gás - PBGÁS

Ref: **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**

Prezados Senhores:

Em atendimento à Cláusula Oitava do Contrato, estamos fornecendo a presente **GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**, através do depósito de R\$ em nome da **PBGÁS** no valor equivalente de 5% (cinco por cento) do preço total proposto, efetuado no **Banco do Brasil (001), Agência: 4361-3, Conta Corrente 6503-X (ou 6503-0), Cia Paraibana de Gás, CNPJ: 00.371.600/0001-66, Chave Pix: 00371600000166**, em/...../....., ou qualquer uma das formas previstas no §1º do Artigo 82 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PBGÁS.

Esta Garantia será válida durante a vigência do Contrato.

Local e data:.....

Assinatura:

(Razão Social do licitante e nome e função do signatário)

Apresentar este modelo em papel timbrado da empresa



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MINUTA DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE SERVIÇO(S) - TRPS
ANEXO Q15.1

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE SERVIÇO(S)

Tendo sido concluído(s) no dia .../.../.... o(s) serviço(s) iniciado(s) no dia.../.../... e objeto do Contrato....., assinado em .../.../... entre a Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS e o **CONTRATADO**.....relativamente à contratação dos Serviços de foram os trabalhos considerados em condições de aceitação provisória e de comum acordo, as partes contratantes, pelos seus representantes abaixo assinados, lavram este Termo de Recebimento Provisório, em 2 (duas) vias de igual teor.

Local, Data

.....
(Nome do Representante da **PBGÁS**)

.....
Nome do **CONTRATADO**
(Nome do Representante do **CONTRATADO**)



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MINUTA DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DE SERVIÇO(S) -
TRDS
ANEXO Q15.2

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DE SERVIÇO(S)

1. Tendo sido concluído(s) no dia/..../.... o(s) serviço(s) iniciado(s) no dia.../.../... e objeto do Contrato....., assinado em/.../... entre a Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS e o **CONTRATADO**.....relativamente à contratação dos Serviços de foram os trabalhos considerados em condições de aceitação definitiva e, conseqüentemente, lavrado o presente Termo de Recebimento Definitivo de Serviço(s).
2. Todo(s) o(s) serviço(s) foi(ram) executado(s) pelo **CONTRATADO** acima referido dentro das especificações determinadas e foram atendidas as exigências da fiscalização.
3. De comum acordo, as partes contratantes, pelos seus representantes abaixo assinados, lavram este Termo de Recebimento Definitivo, em 2 (duas) vias de igual teor.

Local, Data

PBGÁS
(Nome do Representante da **PBGÁS**)

Nome do **CONTRATADO**
(Nome do Representante do **CONTRATADO**)



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MINUTA DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO - TEC
ANEXO Q15.3

TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

1. Tendo sido concluído(s) no dia/.../.... o(s) serviço(s) iniciado(s) no dia.../.../... e objeto do Contrato....., assinado em/.../... entre a e o **CONTRATADO**.....,relativamente à contratação dos Serviços de e já considerados em condições de aceitação definitiva conforme Termo de Recebimento Definitivo de Serviço(s), conseqüentemente lavra-se o presente Termo de Encerramento do Contrato.

2. O **CONTRATADO** dá à PBGÁS neste ato, plena, rasa e geral quitação de todos os seus direitos relativos ao Contrato acima mencionado, especialmente aqueles correspondentes ao preço ajustado, para nada mais reclamar, sob qualquer título ou pretexto, com fundamento no Contrato ora definitivamente quitado.

3. De comum acordo, as partes contratantes, pelos seus representantes abaixo assinados, lavram este Termo de Encerramento do Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor.

Local, Data....

PBGÁS
(Nome do Representante da **PBGÁS**)

Nome do **CONTRATADO**
(Nome do Representante do **CONTRATADO**)



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
MINUTA DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO - TEC
ANEXO Q15.3**

Testemunhas:

(Nome)
PBGÁS
CPF

(Nome)
Nome do **CONTRATADO**
CPF

NOTA: Deverá ser registrado em parágrafo específico do Termo de Encerramento do Contrato, o valor das multas porventura aplicadas pela PBGÁS, quer por atraso na entrega dos serviços, quer pelo não cumprimento de outras condições contratuais.



**EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS -
ANEXO Q10**

À
Companhia Paraibana de Gás - PBGÁS

Ref: **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**

Prezados Senhores:

Em atendimento à Cláusula Oitava do Contrato, estamos fornecendo a presente **GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**, através do depósito de R\$ em nome da **PBGÁS** no valor equivalente de 5% (cinco por cento) do preço total proposto, em/...../....., efetuado no seguinte banco:

| | |
|----------------------------------|---------------------------|
| BANCO DO BRASIL (001) | |
| AGÊNCIA: | 4361-3 |
| CONTA | |
| CORRENTE | 6503-X (ou 6503-0) |
| CIA PARAIBANA DE GÁS | |
| CNPJ: 00.371.600/0001-66 | |
| Chave Pix: 00371600000166 | |

ou qualquer uma das formas previstas no Artigo 81 do Regulamento Interno de Licitações e Contrato da PBGÁS - RILC.

Esta Garantia será válida durante a vigência do Contrato.

Local e data:.....

Assinatura:

(Razão Social do licitante e nome e função do signatário)

Apresentar este modelo em papel timbrado da empresa

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MODELO DE DECLARAÇÃO DE ME / EPP - ANEXO S

DECLARAÇÃO DE ME / EPP

À
Companhia Paraibana de Gás - PBGÁS

Ref: **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**

Prezados Senhores:

A (**Nome da Empresa**), inscrita no CNPJ/MF nº., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(Sra), portador(a) do Documento de Identidade nº. e do CPF nº., DECLARA, sob as penas da lei, que se constitui em microempresa (ou empresa de pequeno porte) para os fins desta licitação, nos termos da Lei Complementar nº 123/06.

Declara, ainda, que não apresenta nenhuma das restrições do regime diferenciado e favorecido, dispostas no art. 3º, § 4º, da referida Lei (abaixo enumeradas), comprometendo-se a informar a Administração caso perca essa qualificação.

Art. 3º, § 4º, da Lei Complementar nº 123/06:

I – de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

II – que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

III – de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos desta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;

IV – cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 MODELO DE DECLARAÇÃO DE ME / EPP - ANEXO S

V – cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;

VI – constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

VII – que participe do capital de outra pessoa jurídica;

VIII – que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

IX – resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

X – constituída sob a forma de sociedade por ações.

A presente declaração é feita sob as penas da lei.

Local e Data

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is)

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETO | 2 |
| 2. JUSTIFICATIVA | 2 |
| 3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS | 3 |
| 4. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS..... | 3 |
| 5. DEMANDA DA PBGÁS | 4 |
| 6. DA PRODUTIVIDADE DE REFERÊNCIA | 5 |
| 7. DESCRIÇÃO DA FORMA E ROTEIRO DE ATENDIMENTO, E DAS TAREFAS BÁSICAS ... | 7 |
| 8. DO SISTEMA DE CALL CENTER | 10 |
| 9. DOS RELATÓRIOS | 13 |
| 10. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO | 14 |
| 11. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS | 16 |
| 12. DA TABELA DE DESCONTOS..... | 16 |
| 13. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 18 |
| 14. DO PLANO DE TREINAMENTO E PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO..... | 18 |
| 15. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | 19 |
| 16. DA ÉTICA E RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL | 20 |
| 17. OBRIGAÇÕES DA PBGÁS..... | 21 |
| 18. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO | 22 |
| 19. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS | 24 |
| 20. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO | 24 |
| 21. PRAZOS DE VALIDADE DA PROPOSTA..... | 25 |
| 22. CONDIÇÕES GERAIS | 25 |
| 23. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA..... | 26 |
| 24. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO..... | 26 |
| 25. MATRIZ DE RISCOS | 26 |
| ANEXOS:..... | 27 |

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

PROCESSO Nº 151/2021

ÁREA REQUISITANTE: GKM / DTC

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center - Multicanais, sob demanda, pelo prazo de 24 meses, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, realização de campanhas, atendimento por meio de correio eletrônico – e-mail, SMS e demais soluções de canais de atendimento, disponibilizando infraestrutura de instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atendimento e relacionamento com o público alvo da **PBGÁS**, fora das dependências da **PBGÁS**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A referida contratação justifica-se através da necessidade da continuidade dos atendimentos realizados através da Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) - **PBGÁS**, de forma a atender as necessidades de relacionamento com os clientes e a comunidade, bem como a Legislação vigente – Regulamento do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado do Estado da Paraíba – Art. 71, Art. 73, Art. 74, Art. 75, Art. 76 e Art. 81 e o Decreto nº 6.523 de 31 de Julho de 2008 de modo a fornecer aos clientes suporte e registro de suas solicitações, informações e reclamações referentes aos serviços e produtos da **PBGÁS**.

2.2. A continuidade da disponibilização destes serviços, por meio de uma central de atendimento telefônico promove a melhoria da gestão dos serviços, principalmente aos usuários, permitindo:

- 2.2.1. Melhor acessibilidade ao SAC **PBGÁS**;
- 2.2.2. Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos envolvidos;
- 2.2.3. Controle diário da qualidade do atendimento;
- 2.2.4. Mapeamento das principais demandas dos clientes e da população em geral;
- 2.2.5. Formação de banco de dados;
- 2.2.6. Medição direta da satisfação dos clientes atendidos;
- 2.2.7. Fortalecer a imagem institucional, disponibilizando serviço de qualidade e alto desempenho;
- 2.2.8. Possibilitar à **PBGÁS** maior eficiência na solução das manifestações apresentadas pelos clientes e população em geral.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, e do Decreto Estadual nº 24.649, de 2003.

3.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados do **CONTRATADO** e a **PBGÁS**, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.3. Os serviços a serem contratados caracterizam-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da **PBGÁS**, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

4. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Para a realização dos serviços o **CONTRATADO** deverá possuir ou contratar profissionais, para formar equipe de operadores de atendimento para operação Receptiva e Ativa para **PBGÁS**, comportando a prestação dos seguintes serviços:

4.1.1. Serviços de Telemarketing Receptivo, na forma Operador e Eletrônico, compreendendo as atividades de atendimento por meio de telefone e internet (chat ou e-mail) ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação que venham a ser utilizados para o atendimento das demandas.

4.1.2. Serviços de Telemarketing Ativo, que compreendem as atividades de realização de retorno aos clientes, pesquisa, atualização cadastral, informação e divulgação de produtos e serviços da **PBGÁS**, bem como coleta de dados complementares de clientes destinados a alimentar o banco de dados da Companhia.

4.1.3. Os dados colhidos na operação deverão ser eficientemente organizados, em base informatizada e segura, para que possam subsidiar a formulação de ações que visam o aprimoramento e direcionamento da Companhia.

4.1.3.1. Os dados pessoais colhidos e armazenados pelo **CONTRATADO** devem ser tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13709 de 14/08/2018).

4.2. Os serviços deverão ser prestados nas instalações do **CONTRATADO**, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias. O atendimento telefônico será realizado no período de segunda a sexta das 07 (sete) às 19 (dezenove) horas, aos sábados das 08 (oito) às 14 (catorze) horas, provido de todo o mobiliário, equipamentos, infraestrutura de hardware e software, entre outros recursos necessários para a prestação dos serviços, atendendo à legislação vigente, especialmente às Normas Regulamentadoras NR 7, NR 9 e NR 17, bem como a CLT.

4.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento e toda a infraestrutura disponibilizada deverá estar em conformidade com o Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing.

4.4. O **CONTRATADO** deverá executar o serviço utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual, conforme disposto neste Termo de Referência.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

4.5. A **PBGÁS** poderá realizar auditorias a qualquer momento, para verificação da conformidade da realização dos serviços prestados pelo **CONTRATADO** com relação a este Contrato.

4.6. A **PBGÁS** disponibilizará o número telefônico 0800 281 0197 para operacionalização do SAC pelo **CONTRATADO**. Qualquer falha ou anormalidade detectada nos serviços de telecomunicações (voz, dados e Internet) deve ser imediatamente comunicado pelo **CONTRATADO** a **PBGÁS**, formalizando o registro da ocorrência através de e-mail, ou outras formas de comunicação válidas, que possam ser arquivadas.

4.7. Toda a infraestrutura, insumos e recursos tecnológicos necessários para a prestação do serviço de atendimento a clientes da **PBGÁS** serão fornecidos pelo **CONTRATADO**, que também será responsável pela manutenção destes sistemas visando a perfeita disponibilidade dos canais de comunicação.

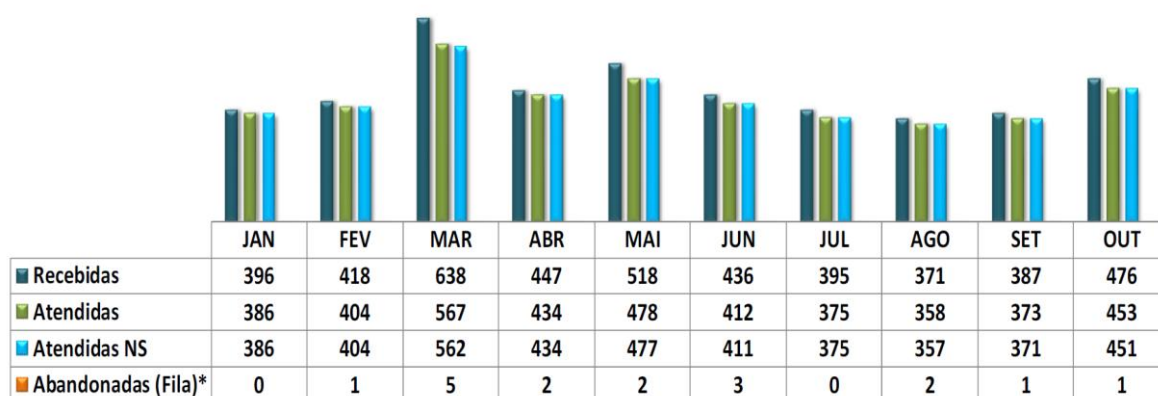
4.8. O serviço de atendimento receptivo deverá ser realizado pela URA (Unidade de Resposta Audível).

5. DEMANDA DA PBGÁS

5.1. O regulamento do serviço público de distribuição de gás canalizado do estado da Paraíba estabelece que a concessionária deverá dispor de sistema informatizado que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas dos consumidores e de interessados em geral, e que distribua para os postos de atendimento que estiverem disponíveis.

5.1.1. Para este serviço, a equipe deve ser composta no mínimo por: 1 (uma) supervisão, não exclusiva, e uma quantidade de operadores necessária para a perfeita cobertura do horário previsto neste edital, de acordo com o item 4.2.

5.1.2. O volume de ligações recebidas pela **PBGÁS** ao longo de 2021 segue no gráfico abaixo.



Nota: Estima-se um crescimento ao longo da execução do contrato, no período de 24 meses, que pode elevar o atendimento receptivo para até 1.000 atendimentos em um mês.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

6. DA PRODUTIVIDADE DE REFERÊNCIA

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

6.1.1. Para prestação do serviço, a licitante deverá disponibilizar as seguintes posições de atendimento estimadas, para os horários previstos neste edital conforme abaixo:

| Posições | Horário | Observações |
|----------|---------------|----------------------------------|
| 02 | 07h – 19h | Segunda a Sexta, exceto feriados |
| 02 | 08h00 – 14h00 | Sábados, exceto feriados |

Nota: O quadro elaborado acima é apenas uma referência, sendo de responsabilidade do **CONTRATADO** o perfeito dimensionamento da operação.

6.2. Os colaboradores do **CONTRATADO** designados para os serviços deverão ter os seguintes perfis:

| | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo | SUPERVISOR |
| Escolaridade | Ensino Médio Completo. |
| Experiência | <p>Desejável experiência prévia em Central de Atendimento. Experiência em controle de indicadores, conhecimento em monitoria da qualidade de Central de Call Center, produtividade, recrutamento e seleção de operadores. Experiência na área de treinamento, apresentação em público, desenvolvimento de material didático e experiência com gestão por processos.</p> <p>Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais.</p> <p>Conhecimento para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”).</p> <p>Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática).</p> <p>Disciplina e assiduidade.</p> <p>Ampla domínio em microinformática, Windows e Office (Word e Excel).</p> <p>Ampla conhecimento de internet.</p> |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas - Liderança - Gestão do Tempo |

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

| | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Organização - Relacionamento interpessoal - Facilidade de comunicação - Negociação - Gestão do risco - Trabalho em equipe - Flexibilidade - Dinamismo - Desenvolvimento e gestão de pessoas - Capacidade analítica - Conhecimento de Centrais de Atendimento e em ferramentas de Call Center; - Comunicação verbal - Didática para ministrar treinamentos - Domínio da escrita e capacidade de síntese; - Conhecimentos em microinformática - Discrição |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo | OPERADOR DE TELEMARKETING |
| Escolaridade | Ensino Médio Completo Preferência com Treinamentos específicos em teleatendimento e/ou telemarketing. |
| Experiência | Desejável mínimo de 6 meses de experiência em Central de Atendimento, tempo considerado necessário para que o Operador já esteja habituado a relacionar-se com o cliente e com as tecnologias de suporte ao atendimento. Noções de microinformática (usuário). Agilidade e qualidade na digitação, com capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto. Conhecimento básico de navegação na web. |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Cumprir rotinas funcionais e repetitivas - Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição; - Organização e disciplina - Capacidade de concentração - Capacidade de interpretar/compreender orientações - Iniciativa - Simpatia - Cordialidade - Boa dicção - Flexibilidade - Discrição - Argumentação - Negociação - Empatia - Conhecimentos em microinformática |

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

6.3. O **CONTRATADO** deverá fornecer a relação dos colaboradores que atuarão no atendimento aos clientes da **PBGÁS**, para os quais deverá ser providenciado treinamento para atendimento às especificidades dos serviços.

6.3.1. O treinamento deverá ser ministrado para todos os colaboradores que estarão disponíveis para a operação, incluindo os necessários para suprir as ausências legais tais como férias, licenças e outros afastamentos (*turn over*).

7. DESCRIÇÃO DA FORMA E ROTEIRO DE ATENDIMENTO, E DAS TAREFAS BÁSICAS

7.1. As formas de atendimento dos serviços serão realizadas através de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo:

7.1.1. Teleatendimento Receptivo humano e eletrônico:

7.1.1.1. Atendimento das ligações dirigidas.

7.1.1.2. Resposta às manifestações com base em informações padronizadas e disponíveis nos fluxos de atendimento.

7.1.1.3. Registro e encaminhamento de manifestações: solicitações, pedidos de serviços, informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela **PBGÁS**, por meio de informações padronizadas disponíveis.

7.1.1.4. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, que precisem ser registradas para áreas competentes para o devido tratamento / solução por áreas internas da empresa contratante.

7.1.2. Teleatendimento Ativo:

7.1.2.1. Ligações realizadas pelo **CONTRATADO**, autorizadas pela **PBGÁS**, com a finalidade de:

7.1.2.2. Responder ao usuário questionamentos e/ou reclamações.

7.1.2.3. Confirmar e/ou remarcar serviços e atendimentos agendados.

7.1.2.4. Atender interesses e/ou campanhas da **PBGÁS** de caráter extraordinário ou emergencial junto a clientes e população em geral.

7.1.2.5. Realizar pesquisa de satisfação sobre os serviços realizados pela **PBGÁS** ou sobre o serviço do teleatendimento.

7.1.2.6. Realizar ação de atualização cadastral.

7.2. Deverão ser realizadas soluções tecnológicas capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada atendente livre, visando sempre eliminar ou reduzir os tempos gastos com espera e discagem.

7.3. Quanto aos roteiros de atendimento, será responsabilidade do **CONTRATADO** a criação, revisão dos scripts e roteiros atuais, os quais serão homologados pela **PBGÁS**.

7.4. O **CONTRATADO** deverá programar e realizar reuniões periódicas com a **PBGÁS** para realizar os levantamentos necessários à revisão dos processos de atendimento.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

As reuniões podem ser por teleconferência ou presencial, visando agilidade nas soluções propostas.

7.5. Os procedimentos devem ser mantidos em fluxos e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

7.6. O serviço específico por função compreende a execução das seguintes tarefas básicas:

7.6.1. **Do Supervisor:** A supervisão da equipe de operadores será desempenhada pelo supervisor do **CONTRATADO**, compreendendo:

7.6.1.1. Estabelecer uma agenda semanal de trabalho com acompanhamento diário das atividades desenvolvidas por ele e pelos operadores, mostrando as tarefas que necessitam de recursos e tempo.

7.6.1.2. Organizar e distribuir tarefas diárias entre os operadores de teleatendimento.

7.6.1.3. Definir, junto com a Fiscalização da **PBGÁS**, metas para as operações (receptivas e ativas). As metas devem estar associadas aos indicadores de desempenho da Central de Relacionamento com o Cliente da **PBGÁS**.

7.6.1.4. Ter total conhecimento de todos os produtos e serviços oferecidos (conhecidos através de informações repassadas pela Companhia em treinamento) e buscar informações complementares quando necessário.

7.6.1.5. Elaboração de relatórios de acompanhamento dos serviços executados.

7.6.1.6. Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os demandantes e os operadores.

7.6.1.7. Interceptar ou receber transferência de ligação e efetuar o atendimento, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores.

7.6.1.8. Realizar intervenções diretas na comunicação “operador-cliente”, quando situações complexas colocarem em risco o bom andamento do atendimento.

7.6.1.9. Avaliar semanalmente e elaborar relatórios sobre o desempenho individual da equipe de operadores, exercendo o acompanhamento e orientações necessárias para que as metas e objetivos da equipe sejam cumpridos.

7.6.1.10. Realizar reuniões com a equipe de acordo com as necessidades, comunicando instruções, direcionando atribuições, identificando prioridades, etc.

7.6.1.11. Instruir, orientar e treinar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts.

7.6.1.12. Acompanhar diariamente as solicitações, sugestões e reclamações relatadas pelos clientes e registradas no sistema de atendimento.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

7.6.1.13. Acompanhar a escala de trabalho da equipe, bem como os horários de entrada e saída, atrasos, intervalos para lanches, pausas, etc.

7.6.1.14. Analisar e atestar o relatório de frequência, além de controlar o horário de chegada e saída dos operadores, descansos, escalas, etc.

7.6.1.15. Consolidar as escalas de férias dos operadores, prevendo substituição para manutenção da perfeita operação do serviço de Call Center.

7.6.1.16. Promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

7.6.1.17. Acompanhar a implantação de novas campanhas dentro da operação para a **PBGÁS**.

7.6.1.18. Promover a motivação da equipe através de reuniões periódicas, conversas individuais, campanhas, etc.

7.6.1.19. Supervisionar os indicadores (individuais e grupais) e garantir o alcance das metas diárias e mensais da equipe.

7.6.1.20. Extrair dados para confecção dos relatórios gerenciais.

7.6.1.21. Realizar o preenchimento de relatórios necessários.

7.6.1.22. Coordenação da realização de ações para complementação de dados cadastrais dos clientes.

7.6.1.23. Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos cidadãos e clientes, para posterior encaminhamento a **PBGÁS**.

7.6.1.24. Acompanhamento da produtividade da central de atendimento (ativo e receptivo).

7.6.1.25. Solicitação de materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor.

7.6.1.26. Manter a Fiscalização da **PBGÁS** atualizada com todos os assuntos da Central de Relacionamento.

7.6.1.27. Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

7.6.2. Do Operador: Os serviços operacionais de atendimento (telefônico, e-mail e internet) serão desempenhados pelos operadores, nas posições de atendimento, de forma ativa e receptiva, compreendendo:

7.6.2.1. Atender os clientes da **PBGÁS** e público em geral, via telefone, e-mail e internet, informando e esclarecendo dúvidas a respeito dos produtos e serviços oferecidos.

7.6.2.2. Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas a base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados.

7.6.2.3. Proceder ao atendimento observando as técnicas de atendimento e os scripts.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

7.6.2.4. Atualizar ou incluir dados cadastrais dos clientes nos sistemas da **PBGÁS**.

7.6.2.5. Instruir o cliente quanto à navegação no site da **PBGÁS**.

7.6.2.6. Receber a demanda de atendimento e realizar abertura de ocorrências, registrando correta e integralmente todas as solicitações dos clientes, e encaminhar, via sistema de atendimento, ao responsável direto para devido tratamento.

7.6.2.7. Estreitar o relacionamento da **PBGÁS** com o cliente.

7.6.2.8. Realizar telemarketing Ativo/Receptivo com os clientes de programas específicos e agendamentos necessários.

7.6.2.9. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.

7.6.2.10. Agir com calma e tolerância frente as situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos, e nos quais foi treinado.

7.6.2.11. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

8. DO SISTEMA DE CALL CENTER

8.1. A **PBGÁS** disponibilizará o número 0800 281 0197 para operacionalização pelo **CONTRATADO**, sendo que os custos decorrentes das despesas de telefonia ativa e receptiva ficarão a cargo da **PBGÁS**.

8.2. Os serviços de atendimento ativo e receptivo contemplam as atividades por meio de telefone, Internet (e-mail ou Fale Conosco) e SMS.

8.3. O **CONTRATADO** deverá atender a todos os padrões de comunicação necessários para a conexão da central de atendimento ao banco de dados da **PBGÁS**, principalmente no que se refere a protocolos *TCP/IP*.

8.4. O **CONTRATADO** deverá providenciar, a suas expensas, toda a estrutura necessária para realizar a comunicação com a estrutura de voz e dados da **PBGÁS**, sendo responsável também pela manutenção e gerenciamento dos *links* de voz e dados com capacidade mínima de 50 Mbps.

8.5. A Central de Call Center será responsabilidade do **CONTRATADO**. Este sistema deve ser composto de softwares e hardwares para permitir a perfeita operação, com no mínimo: unidade de resposta audível – URA, discador automático, distribuidor automático de chamadas – DAC, gravador digital, módulo de relatórios, documentação técnica, bem como outras funcionalidades que garantam a qualidade do serviço prestado.

8.6. Este sistema deve dispor de programa de identificação dos chamados efetuados através da central, com previsão de relatórios programáveis, contendo pelo menos: número que originou a chamada, data de início da chamada, hora de início da chamada, duração da chamada, entre outros.

8.7. Este sistema deve dispor de facilidades para todos os usuários: transferência de chamada para uma supervisão, interligação automática entre ramais, possibilidade de música de espera, sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação (fila de espera), permitir transbordo para uma operação livre ou para o ramal do supervisor,

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

capturar chamadas de outro atendente, a quantidade de chamadas na fila de espera deverá ser discriminada em tela, bem como informações do primeiro da fila.

8.8. Unidade de Resposta Audível – URA:

8.8.1. Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da **PBGÁS**.

8.8.2. A URA deverá permitir no primeiro menu de opções e em todos os submenus subsequentes, o item de contato direto com o atendente.

8.8.3. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da **PBGÁS**.

8.8.4. Os scripts de navegação da URA e nas informações prestadas devem ser desenvolvidos pelo **CONTRATADO**, bem como a confecção de alterações que forem solicitados pela **PBGÁS**, dentro de um prazo acordado entre as partes, mas que atendam a demandas emergenciais e de acordo com a complexidade de cada caso.

8.8.5. Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer computador que esteja na rede da plataforma.

8.8.6. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo no mínimo: quantidade de ligações recebidas, quantidade de ligações por opção de menu (assunto), tempo médio de navegação.

8.8.7. As gravações de mensagens serão de responsabilidade do **CONTRATADO** as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da **PBGÁS**.

8.8.8. A URA deverá possuir recurso para informar ao demandante, quanto tempo falta para ele ser atendido.

8.9. Distribuidor Automático de Chamadas – DAC:

8.9.1. Unidade que faz parte do Sistema de Call Center permitindo roteamento da chamada através de critérios definidos para os operadores, inclusive para o plantão celular, nos períodos de inatividade do Call Center.

8.9.1.1. Na transferência das ligações da URA para o plantão celular, deverá ser fornecido o número do contato, para que o plantonista possa retornar à ligação, caso de impossibilidade de atendimento no momento da ligação.

8.9.2. O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma *on line* e histórica. Os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, que deverá ser externo ao equipamento – um servidor.

8.9.3. O DAC deverá permitir grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas – atendentes ou supervisão.

8.9.4. Possibilitar que os supervisores realizem a programação ou reprogramação de horários de atendimento, por posição, bloqueio e liberação de operadores de teleatendimento por interação na tela de administração do supervisor.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

8.9.5. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o demandante desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou terminar o atendimento.

8.9.6. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, permitindo dispensar a realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC.

8.9.7. Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios de campanhas realizadas no DAC, bem como as pesquisas de satisfação em razão da conclusão das manifestações geradas no Call Center.

8.9.8. Deverá ser disponibilizada uma interface amigável para possibilitar o acompanhamento da operação: campanhas e pesquisas, pela supervisão do Call Center.

8.10. Sistema de Gravação Digital de Voz:

8.10.1. Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre os operadores de teleatendimento e clientes, bem como mensagens deixadas por clientes. O **CONTRATADO** deverá gravar eletronicamente e diariamente todas as chamadas atendidas por operador de teleatendimento.

8.10.2. Possibilitar o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho, permitindo o acesso também no ambiente da **PBGÁS**.

8.10.3. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros para consulta: data inicial, data final, operador / PA, número registrado, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.

8.10.4. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em outro dispositivo.

8.10.5. Capacidade de gravação integral das conversações dos operadores e/ou supervisores no momento do atendimento com os demandantes.

8.10.6. As gravações deverão ser efetuadas durante todo o tempo da operação, com prévio conhecimento dos respectivos interlocutores – operador e cliente, e armazenados por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias *on line* e por prazo indeterminado *off line* (back up).

8.10.7. Permitir gravação das ligações ativas realizadas pelos operadores e/ou supervisores.

8.10.8. O **CONTRATADO** deverá disponibilizar mensalmente, por meio de dispositivo de armazenamento as gravações de todas as ligações do mês de competência.

8.11. Central telefônica – PABX INTEGRADO / DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).

8.12. Sistema de PABX dotado de recursos típicos de sistemas de DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

8.13. PABX IP com redundância (central com *back up*).

8.14. PABX capaz de receber o serviço 0800.

8.15. Software, Hardware e Equipamentos:

8.15.1. O **CONTRATADO** deverá dispor de No Breaks ou sistema equivalente que mantenha o fornecimento de energia elétrica, mesmo com a interrupção do fornecimento da rede elétrica.

9. DOS RELATÓRIOS

9.1. Índice de Nível de Serviço

9.1.1. O indicador de nível de serviço será apurado por dia e mês da operação.

9.2. Relatórios de chamadas demonstrando no mínimo: lista de chamadas, lista de chamadas abandonadas em fila, lista de abandonadas antes da fila, lista de transbordo e transferência.

9.3. Relatórios de agentes demonstrando no mínimo: resumo quantitativo de atendimento, atendimento médio por agente, distribuição de tempo logado, estatísticas de atendimento, lista de chamadas externas geradas, lista de chamadas recebidas.

9.4. Os modelos de relatórios deverão contemplar o quantitativo de chamadas recebidas e realizadas por agentes; horários de *login*, *logout* e pausa; lista de chamadas abandonadas; lista de chamadas recebidas; relatórios de chamadas call-back.

9.5. O CONTRATADO deverá apresentar ainda relatório com periodicidade mensal e/ou sob demanda, de acordo com o resumo abaixo:

9.5.1. Chamadas recebidas – quantidade total de chamadas recebidas;

9.5.2. Chamadas atendidas – quantidade total de chamadas atendidas;

9.5.3. Chamadas efetuadas – quantidade total de chamadas efetuadas;

9.5.4. Chamadas abandonadas – quantidade total de chamadas abandonadas;

9.5.5. Chamadas abandonadas na fila antes dos 10 segundos – quantidade total de chamadas abandonadas na fila antes dos 10 segundos;

9.5.6. Tempo médio de atendimento – média simples do total de atendimentos;

9.5.7. Tempo médio de abandono – média simples do total de abandonos na fila;

9.5.8. Tempo médio de espera – Média simples do total de espera;

9.5.9. Nível de Serviço – percentual de atendimentos realizados antes dos primeiros 10s;

9.5.10. Taxa de abandono – é a divisão entre chamadas abandonadas por chamadas recebidas totais, multiplicado por cem;

9.5.11. Número de chamados por dia – quantidade total de chamadas por dia;

9.5.12. Número de chamados por hora – quantidade total de chamadas por hora;

9.5.13. Turnover – quantidade total de desligamentos em base mensal;

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

9.5.14. Índice de satisfação do atendimento – percentual de satisfação declarada pelo demandante ao final do atendimento.

10. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

10.1. Índice de Disponibilidade de Serviço (IDS)

10.1.1. É o percentual de tempo em horas, em que a central de atendimento deverá estar em pleno funcionamento.

10.1.2. Este IDS será apurado diariamente.

10.1.3. O IDS será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis, dividido pelo tempo total em que os serviços deveriam estar disponíveis, conforme horários previstos para operação do Call Center, isto é, levará em consideração os horários diários de entrada e saída dos atendentes as dependências da Central de Atendimento.

10.1.4. O IDS mínimo será de 99% por dia de operação.

10.1.5. Em caso de falha dos equipamentos ou serviços de responsabilidade da **PBGÁS**, o IDS não será apurado para o período de indisponibilidade.

10.2. Índice de Nível de Serviço (INS)

10.2.1. O INS é definido como o percentual advindo da relação entre o número de chamadas telefônicas atendidas até o segundo toque e o número total de chamadas telefônicas (total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas), e terá como referência o indicador definido no Regulamento do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado no Estado da Paraíba, ou outro que vier a substituí-lo.

10.2.2. O INS será apurado diariamente, e terá como meta o valor superior a 90%.

10.2.3. A apuração dos dados para cálculo do INS deverá ser automática, por meio da captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de chamadas telefônicas.

10.2.4. O **CONTRATADO** deverá atender no mínimo 90% das ligações em até 10 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano.

10.3. Índice de Taxa de Abandono Líquido (ITAL)

10.3.1. É o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação pela URA para atendimento humano.

10.3.2. O ITAL será apurado diariamente.

10.3.3. O ITAL será igual à soma de todos os abandonos, acima de 20 s (abandonos na fila), dividido pelo total de ligações recebidas, multiplicadas por 100.

10.3.4. A apuração dos dados para cálculo do ITAL deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de chamadas telefônicas.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

10.3.5. O ITAL máximo admitido será de até 1,5% por mês.

10.4. Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)

10.4.1. O IQA é a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.

10.4.2. O IQA será apurado ao longo de um mês e consolidado ao final deste período.

10.4.3. O **CONTRATADO** deverá realizar no mínimo 8 (oito) monitorias de ligações, por operador / mês.

10.4.3.1. O **CONTRATADO** poderá efetuar alteração unilateral deste volume para mais, sendo possível a **PBGÁS** requerer volumes menores, desde que para adequá-los a demanda.

10.4.4. As monitorias deverão ser realizadas em sistema de acesso web, por supervisor da operação, no qual constarão campos correspondentes aos itens a serem avaliados para serem marcados, sendo que estes itens e seus respectivos pesos deverão ser propostos pelo **CONTRATADO** e validados pela **PBGÁS**.

10.4.5. Os resultados do IQA serão apresentados a **PBGÁS**, através de formulário de avaliação das monitorias realizadas pelo **CONTRATADO**.

10.5. Índice de Taxa de Ocupação da PA's (ITOP)

10.5.1. O ITOP é o percentual que representa o tempo efetivo em que a Posição de Atendimento (PA) deverá estar efetivamente ocupada pelo operador.

10.5.2. O ITOP será apurado diariamente.

10.5.3. O ITOP será igual ao tempo total em que a PA esteve ocupada, ou seja, o tempo em que o atendente esteve conectado ao sistema ao longo da jornada de trabalho do operador, dividido pelo tempo total da jornada de trabalho do operador, excluído o tempo de descanso da jornada do operador.

10.5.4. A apuração dos dados para cálculo do ITOP deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de registro de atendimentos, dados esses referentes ao tempo de conexão do atendente ao sistema.

10.6. Todos os indicadores apresentados deverão ser consolidados pelo **CONTRATADO** por meio de relatórios quantitativos e qualitativos, nos casos determinados pela **PBGÁS**, sendo emitidos com base nas fontes de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas e pelo sistema de registro de atendimentos.

10.7. Os relatórios devem ser disponibilizados a **PBGÁS** de forma eletrônica, tanto com acesso direto aos sistemas através de senha própria para consulta, bem como através de relatório consolidado em apresentação de slides em formato a ser definido pela **PBGÁS**.

10.8. Durante os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da operação será considerado o período de operação como curva de aprendizado. Após este período será cobrado o cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos neste TR.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

11. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A **PBGÁS** realizará avaliação mensal dos serviços contratados, através dos indicadores de atendimento, através de consolidação apresentada pelo **CONTRATADO**.

11.1.1. Os resultados apurados serão apresentados em reunião mensal a ser realizada entre o **CONTRATADO** e a **PBGÁS**, na qual serão apurados e discutidos a pontuação aplicada pela empresa contratante, de acordo com tabela de penalidades definida no item 12, cabendo recurso as penalidades que serão aplicadas em função do não atingimento dos indicadores apurados.

11.1.2. A reunião de avaliação de resultados deverá ocorrer uma semana antes do fechamento da medição dos serviços prestados no mês de análise.

11.1.3. Para a reunião deverão participar representantes da empresa contratante e da **PBGÁS**, devidamente aptos a discutir e decidir sobre a pontuação apurada e atribuída, que porventura venham a impactar o faturamento dos serviços prestados.

11.2. Semanalmente os dados deverão ser repassados através de relatórios prévios de acompanhamento.

11.3. O **CONTRATADO** será pontuada com nota entre 0 (zero) e 10 (dez) pontos mensais, não cumulativos, os quais serão atribuídos pelo atingimento de determinado percentual dos indicadores de desempenho definidos no item 10, conforme descrição e pontuação apresentadas no item 12.2.

11.4. O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pela **PBGÁS**, conforme abaixo:

11.4.1. Nota de Avaliação (NA)

$$\frac{(\text{Nota IQA} \times 4) + (\text{Nota ITOP} \times 2) + (\text{Nota INS} \times 2) + (\text{Nota IDS} \times 1) + (\text{Nota ITAL} \times 1)}{10}$$

11.4.2. A nota inicial no primeiro dia do mês será iniciada com 0 (zero) pontos, que poderá chegar até 10 (dez) pontos.

11.4.3. Dos pontos obtidos a **PBGÁS** verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento do **CONTRATADO**, para o mês apurado, conforme tabela de avaliação apresentada no item 12.1.

11.4.4. A aplicação do desconto só será realizada caso o **CONTRATADO** incorra em não atingimento de resultado superior a 9 (nove) pontos, caso ocorra uma das hipóteses abaixo:

11.4.4.1. Por 2 (dois) meses consecutivos ou por 3 (três) meses alternados, o que ocorrer primeiro.

12. DA TABELA DE DESCONTOS

12.1. Sempre que a nota de avaliação atingir valor inferior a 9 (nove), o **CONTRATADO** deverá deduzir percentual do valor a ser faturado, conforme total de pontos atingidos, segundo a planilha abaixo:

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

| ITEM | NOTA DE AVALIAÇÃO (NA) | PENALIDADES |
|------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 01 | NA ≥ 9,00 | Sem descontos sobre o valor a ser faturado pelo CONTRATADO |
| 02 | 8,50 ≤ NA < 9,00 | Desconto de 1,25% sobre o valor faturado no mês da infração |
| 03 | 8,00 ≤ NA < 8,50 | Desconto de 2,50% sobre o valor faturado no mês da infração |
| 04 | 7,50 ≤ NA < 8,00 | Desconto de 3,75% sobre o valor faturado no mês da infração |
| 05 | 7,00 ≤ NA < 7,50 | Desconto de 5,00% sobre o valor faturado no mês da infração |
| 06 | NA < 7,00 | Desconto de 10,0% sobre o valor faturado no mês da infração |

12.2. Critérios de avaliação:

| ITEM | IDENTIFICAÇÃO DO ITEM | PESO | PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO | PONTUAÇÃO |
|------|-------------------------------------------------|------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | O IDS conforme descrito no item 10.1 deste TR. | 1 | Diária | IDS < 80% - 0 pts 80% ≤ IDS < 85% - 2 pts 85% ≤ IDS < 90% - 4 pts 90% ≤ IDS < 95% - 6 pts 95% ≤ IDS < 99% - 8 pts IDS ≥ 99% - 10 pts |
| 02 | O INS conforme descrito no item 10.2 deste TR. | 2 | Diária | INS < 70% - 0 pts 70% ≤ INS < 75% - 2 pts 75% ≤ IDS < 80% - 4 pts 80% ≤ IDS < 85% - 6 pts 85% ≤ IDS < 90% - 8 pts IDS ≥ 90% - 10 pts |
| 03 | O ITAL conforme descrito no item 10.3 deste TR. | 1 | Diária | ITAL > 3,0% - 0 pts 2,7% < ITAL ≤ 3,0% - 2 pts 2,3% < ITAL ≤ 2,7% - 4 pts 2,0% < ITAL ≤ 2,3% - 6 pts 1,5% < ITAL ≤ 2,0% - 8 pts ITAL ≤ 1,5% - 10 pts |
| 04 | O IQA conforme descrito no item 10.4 deste TR. | 4 | Mensal | IQA < 75% - 0 pts 75% ≤ IQA < 80% - 2 pts 80% ≤ IQA < 85% - 4 pts 85% ≤ IQA < 90% - 6 pts 90% ≤ IQA < 95% - 8 pts IQA ≥ 95% - 10 pts |

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

| | | | | |
|-----------|----------------------------------------------------------|---|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05 | O ITOP das PA's conforme descrito no item 10.5 deste TR. | 2 | Diária | ITOP < 75% - 0 ptos 75% ≤ ITOP < 80% - 2 ptos 80% ≤ ITOP < 85% - 4 ptos 85% ≤ ITOP < 90% - 6 ptos 90% ≤ ITOP < 95% - 8 ptos ITOP ≥ 95% - 10 ptos |
|-----------|----------------------------------------------------------|---|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

13. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

13.1. É a avaliação da qualidade dos serviços disponibilizados pela empresa contratante, através de seus colaboradores ou terceiros contratados, que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido através da demanda gerada no Call Center.

13.2. A pesquisa de satisfação deverá ser realizada pelos operadores, tão logo as demandas sejam fechadas no sistema de registro das manifestações.

13.3. Os operadores deverão realizar o Call Center ativo para coletar o grau de satisfação quanto a resolução de suas respectivas demandas realizadas a **PBGÁS**.

13.4. O **CONTRATADO** deverá fornecer relatório mensal da consulta da satisfação quanto a resolutividade e forma de condução da manifestação realizada no Call Center.

14. DO PLANO DE TREINAMENTO E PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO

14.1. O **CONTRATADO** apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação pela **PBGÁS**, em prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da emissão da autorização de serviço, um plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados.

14.2. Dentre as ações e exames de admissão, o **CONTRATADO** deverá submeter os atendentes a exame com fonoaudiólogo(o), de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos.

14.3. Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo dos operadores e supervisores, relativos as técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09 do M.T.E. de 30/03/2007, que aprova o Anexo II da NR 17 – Trabalho em Teletendimento / Telemarketing.

14.4. Os cursos de treinamento inicial e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais contratados, de reciclagem relativos as técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teletendimento, e por fim, de capacitação sobre os riscos da atividade (Portaria nº 09 do M.T.E. de 30/03/2007, que aprova o Anexo II da NR 17 – Trabalho em Teletendimento / Telemarketing), deverão ser realizados por instrutores especializados do **CONTRATADO**.

14.5. Programas de capacitação:

14.5.1. O programa de capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pelo **CONTRATADO**. O treinamento

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente as atividades de uma Central de Atendimento. Os treinamentos abordarão no mínimo:

- 14.5.1.1. Contextualização sobre a Central de Atendimento.
- 14.5.1.2. Comunicação falada e escrita, técnicas e habilidades.
- 14.5.1.3. Padrões de atendimento telefônico.
- 14.5.1.4. Legislação vigente sobre teleatendimento e código de ética do setor.
- 14.5.1.5. Sigilo profissional.
- 14.5.1.6. Conhecimentos sobre a **PBGÁS** e seus produtos e serviços.

14.5.2. A realização das atividades de capacitação de pessoal, se faz necessária nos seguintes casos:

- 14.5.2.1. Disseminação, atualização de roteiros de atendimento (Scripts) de novas informações.
- 14.5.2.2. Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo operador.
- 14.5.2.3. Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.
- 14.5.2.4. Entrada de novos / substituição de operadores.

14.6. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade do **CONTRATADO**. A execução do programa de capacitação não poderá prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

14.7. O **CONTRATADO** deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso a **PBGÁS**, a qualquer tempo dos seguintes dados:

- 14.7.1. Agenda de treinamentos.
- 14.7.2. Cursos, treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações do treinamento, treinados e instrutores.
- 14.7.3. Carga horária dos treinamentos e reciclagens.
- 14.7.4. Ações corretivas ou ajustes nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

14.8. O **CONTRATADO** deverá acompanhar seus operadores de modo a busca da melhoria contínua dos serviços, e este acompanhamento do desempenho deverá incluir a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores através de serviço sistematizado da monitoria, além do uso do feedback aos colaboradores sobre sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

15. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

15.1. O **CONTRATADO** deverá garantir a integridade, segurança, privacidade e confidencialidade dos dados dos clientes e da **PBGÁS**. A segurança da informação

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação e procedimentos para proteção de dados e voz que atendam à Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709 de 14/08/2018.

15.2. O **CONTRATADO** deverá contar com sistemas de segurança como *firewall* baseado em hardware, controle de acesso por senha para *login* aos sistemas de trabalho, e software antivírus em sua rede de dados; de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas.

15.3. O **CONTRATADO** deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual dos profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, definindo um *userID* e senha pessoal e intransferível. As senhas deverão ser trocadas, pelo menos a cada 30 dias.

15.3.1. O *login* dos profissionais do **CONTRATADO** aos sistemas deverá, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação de *userID* e senha.

15.3.2. Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deverá ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitido o colaborador logar em duas máquinas ou PA's.

15.4. Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade.

15.5. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional.

15.6. Os empregados do **CONTRATADO** que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno.

15.7. O **CONTRATADO** deverá realizar manutenção de backups de todas as informações registradas referentes aos registros dos atendimentos realizados mensalmente.

15.7.1. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados deverão ser entregues a **PBGÁS**.

15.8. Nas estações de trabalho ou posições de atendimento – PA's, utilizadas pelos operadores, não poderá haver drive que permita acesso à gravação de dispositivos externos.

15.9. O **CONTRATADO** deverá utilizar sistema interno de segurança, que permita a gravação de imagens para monitoração de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para prestação dos serviços contratados.

16. DA ÉTICA E RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

16.1. O **CONTRATADO** garante que todas as informações disponibilizadas pela **PBGÁS** serão utilizadas exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto.

16.2. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento e das Instituições envolvidas deverá ser disponibilizada somente pelos responsáveis da **PBGÁS**, e a quem esses determinarem, não cabendo divulgação ou mesmo

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

16.3. O **CONTRATADO** deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus profissionais no relacionamento com os clientes e demandantes.

17. OBRIGAÇÕES DA PBGÁS

17.1. A **PBGÁS** obriga-se a:

17.1.1. Proporcionar todas as condições para que o **CONTRATADO** possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, e deste Termo de Referência.

17.1.2. Acompanhar e exigir o cumprimento, por meio da fiscalização de servidor da **PBGÁS** especialmente designado, de todas as obrigações assumidas pelo **CONTRATADO**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

17.1.3. Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas.

17.1.4. Realizar o treinamento inicial e sempre que se fizer necessário para manter atualizadas as informações específicas da **PBGÁS**, dos operadores e do supervisor da equipe, designados para atuarem no contrato, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços.

17.1.5. Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pelo **CONTRATADO** de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, requerendo as providências necessárias para manter o nível adequado das instalações, softwares, equipamentos, mobiliários, recursos humanos, além de outros necessários a realização dos serviços contratados.

17.1.6. Determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados do **CONTRATADO** que não atenderem às exigências do contrato, aos requisitos e aos padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das suas funções.

17.1.7. Prestar todas as informações necessárias ao **CONTRATADO** para a execução dos serviços.

17.1.8. Notificar o **CONTRATADO** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção de defeitos ou irregularidades encontradas na prestação do serviço.

17.1.9. Providenciar junto a Empresa fornecedora do serviço de telefonia a disponibilização dos links de voz E1, necessários ao teleatendimento, ficando a cargo do **CONTRATADO** a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos e intercorrências a **PBGÁS**.

17.1.10. Pagar ao **CONTRATADO** o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

17.1.11. Arcar com o pagamento das contas das ligações telefônicas e as despesas de link de voz E1 pertinentes à execução do contrato.

17.1.12. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pelo **CONTRATADO**, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com o inciso IX, art. 77 do RILC da **PBGÁS**.

18. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

18.1. O **CONTRATADO** obriga-se a:

18.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

18.1.2. Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

18.1.3. Providenciar a correção das irregularidades apontadas pela **PBGÁS** quanto a prestação do serviço, no prazo por ela determinado.

18.1.4. Ser responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e estrutura necessária para o bom andamento da operação.

18.1.5. O ambiente previsto para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável, adequado ao número de atendentes e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários que atendam a NR 17, estando sujeito à vistoria e aprovação prévia da **PBGÁS**.

18.1.6. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à **PBGÁS** ou a terceiros.

18.1.7. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor.

18.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciárias, tributárias, securitárias, taxas, impostos e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **PBGÁS**.

18.1.8.1. Respeitar os pisos salariais determinados em dissídios, convenções e acordos trabalhistas conforme determina a lei.

18.1.9. Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança.

18.1.10. Dispor os operadores em suas respectivas PA's devidamente equipadas, conforme previsto no edital, de forma a atender as necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de teleatendimento.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

18.1.11. Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da **PBGÁS** aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem o real conteúdo e intenção.

18.1.12. Não utilizar e nem permitir que empregados utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações geradas e armazenadas relativas aos atendimentos realizados aos clientes e demandantes em geral, bem como aquelas relativas aos procedimentos, normas e fluxos da operação de Call Center, ou qualquer outra obtida em decorrência do serviço.

18.1.13. Apresentar em anexo às Notas Fiscais todas as comprovações de cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigíveis.

18.1.14. Relatar à **PBGÁS** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

18.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

18.1.16. Apresentar a **PBGÁS** sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de teleatendimento, visando sempre melhorar o nível de qualidade dos serviços contratados.

18.1.17. Emitir e disponibilizar, com a periodicidade a ser definida pela **PBGÁS**, em idioma Português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos as atividades, controles e gestão dos serviços contratados disponibilizando nos canais solicitados e para os designados pela **PBGÁS**.

18.1.18. Realizar reuniões para ajustes e tomada de decisão, na periodicidade solicitada pela **PBGÁS**.

18.1.19. Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a acontecer em decorrência da execução dos serviços contratados.

18.1.20. Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo, bem como fazer cumprir o horário da jornada de trabalho dos empregados.

18.1.21. Se o **CONTRATADO** realizar a atividade em município ou estado diferente da **PBGÁS**, deverá seguir rigorosamente o calendário de feriados da empresa contratante, não permitindo ocorrer falhas no atendimento nestes dias.

18.1.22. Garantir as facilidades necessárias e o acesso aos servidores indicados pela **PBGÁS** em suas dependências, para realização de serviços de auditoria nos serviços contratados.

18.1.23. Dar ciência imediata e oficializar por escrito a **PBGÁS**, qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (*hardwares e softwares*), em especial fatos operacionais, utilizados para a realização dos mesmos.

18.1.24. Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela **PBGÁS**, documentando-as.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

18.1.25. Corrigir às suas expensas imperfeições ou omissões nos serviços executados, submetendo as informações e resultados a apreciação de representantes da **PBGÁS**, para averiguações periódicas.

18.1.26. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para a execução dos serviços em suas instalações.

18.1.27. Disponibilizar locais e recursos necessários para a realização de treinamentos, seja por parte do **CONTRATADO**, seja por parte da **PBGÁS**.

18.1.28. Produzir, editar e disponibilizar para uso no teleatendimento as mensagens necessárias ao atendimento pela URA.

18.1.29. Cumprir todas as exigências, determinações e especificações do Termo de Referência, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais e federais, além de normas e regulamentos sindicais e da categoria.

18.1.30. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com o inciso IX, art. 77 do RILC da **PBGÁS**;

18.1.31. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas pela **PBGÁS**;

19. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. A **PBGÁS** deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato, por meio de um representante especialmente designado.

19.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

19.3. O representante da **PBGÁS** anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, , adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso.

20. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

20.1. O prazo de vigência da Contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado desde que obedecidos os termos do art. 82 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PBGÁS**.

20.2. O prazo máximo para início da execução dos serviços relativos ao presente Termo de Referência será de até 20 (vinte) dias, contados da data da emissão da Ordem de Serviço (OS) emitida pela **PBGÁS**.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

21. PRAZOS DE VALIDADE DA PROPOSTA

21.1. O prazo de validade da proposta não poderá ser superior a 180 (cento e oitenta) dias consecutivos, nos termos do § 1º, art. 17 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PBGÁS**.

22. CONDIÇÕES GERAIS

22.1. O pagamento será efetuado pela **PBGÁS**, em moeda corrente, por meio de depósito em conta bancária indicada pelo **CONTRATADO**, em até 10 (dez) dias após a entrega efetiva do material ou a prestação do serviço, acompanhado do documento de cobrança (nota fiscal, nota fiscal / fatura, recibos e/ou outros reconhecidos legalmente), bem como, todas as comprovações de cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigíveis.

22.2. Por ocasião do pagamento, e de acordo com os termos do inciso II, do art. 7º, da Lei nº 10.128/2013, será retido 1,6% (um vírgula seis por cento) das empresas de médio porte ou superior e 1% (um por cento) das empresas de pequeno porte, em favor do Fundo Estadual de Apoio ao Empreendedorismo – Fundo Empreender PB, do Governo do Estado da Paraíba, incidente sobre o valor constante da nota fiscal, fatura ou recibo emitido pelo **CONTRATADO**.

22.3 O **CONTRATADO** vencedor do processo, antes da assinatura do contrato e sempre que solicitados pela **PBGÁS**, deverá apresentar os documentos abaixo listados referentes à regularidade fiscal e social:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta Licitação;
- c) Prova de regularidade de situação relativa à Seguridade Social, demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeito de negativa, relativa às contribuições previdenciárias e às de terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- d) Prova de regularidade de situação relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal (CEF).

22.4. O **CONTRATADO** deverá apresentar proposta com base na constituição de equipe de atendimento que julgue necessária para suprir a demanda contratada, sendo as exigências mínimas apenas referências basilares.

22.5. Independente da quantidade de colaboradores destinados para consecução do contrato com a **PBGÁS**, não caberá qualquer tipo de repactuação ou revisão contratual decorrentes de variações salariais, acordos coletivos ou qualquer outro tipo de encargo, bonificação ou qualquer verba trabalhista.

22.6. O presente Termo de Referência visa a prestação de um serviço, cuja a avaliação de desempenho será feita de forma objetiva, com indicadores claros, não estando

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

quaisquer dos colaboradores do **CONTRATADO** sob mando ou supervisão direta da **PBGÁS**.

22.7. Nenhum dos serviços contratados serão realizados nas dependências da **PBGÁS**, devendo ser realizados nas dependências do **CONTRATADO**.

23. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

23.1. A empresa deverá comprovar qualificação técnica, apresentando para tanto atestado de execução de contratos de teleatendimento ativo e passivo de serviços de Call Center, em instituições públicas ou privadas, compatíveis em características, quantidades e prazos como o objeto desta licitação.

23.2. Possuir código e descrição da atividade econômica principal, o código 82.20-2-00 – Atividades de teleatendimento.

24. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

24.1. Será exigida a prestação de garantia pelo **CONTRATADO**, como condição para a celebração do contrato, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

25. MATRIZ DE RISCOS

25.1. Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no **ANEXO Q16** – Matriz de Riscos, o **CONTRATADO** deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar à **PBGÁS** sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

25.1.1. Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;

25.1.2. As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;

25.1.3. As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;

25.1.4. As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e,

25.1.5. Outras informações relevantes.

25.2. Após a notificação, a **PBGÁS** decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais ao **CONTRATADO**. Em sua decisão a **PBGÁS** poderá isentar temporariamente o **CONTRATADO** do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo Evento.

25.2.2. A concessão de isenção não exclui a possibilidade de aplicação das sanções previstas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PBGÁS** c/c a Lei nº 13.303/16.

25.2.3. O reconhecimento pela **PBGÁS** dos eventos descritos no **ANEXO Q16** que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente ao **CONTRATADO**, não dará ensejo a recomposição

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO 2

do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pelo **CONTRATADO**.

25.3. As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pelas partes em prazo hábil.

25.3.1. As partes deverão acordar a forma e o prazo para resolução do ocorrido.

25.3.2. As partes não serão consideradas inadimplentes em razão do descumprimento contratual decorrente de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

25.3.3. Avaliada a gravidade do evento, as partes, mediante acordo, decidirão quanto a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, salvo se as consequências do evento sejam cobertas por Seguro.

25.3.3.1. O Contrato poderá ser rescindido, quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos foram tomadas e mesmo assim a manutenção do Contrato se tornar impossível ou inviável nas condições existentes ou é excessivamente onerosa.

25.4. As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

25.5. Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do Contrato, não previstos no **ANEXO Q16 – Matriz de Riscos**, serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

ANEXOS:

Anexo I – **Planilha de Preços**

Anexo II – **Matriz de Riscos**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021
Termo de Referência – Anexo 2
Anexo I - PLANILHA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO nº 020/2021
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS - ANEXO E

| ITEM | TIPO DE SERVIÇO | VALOR MENSAL (R\$) | QUANTIDADE MESES | VALOR TOTAL (R\$) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1 | Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atender às necessidades, conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência | | 24 | |