

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO**  
**DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**  
**COORDENAÇÃO GERAL DE AQUISIÇÕES**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 08/2017**

**PROCESSO Nº 05110.006144/2016-11**

**OBJETO:** Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

**ANEXOS: I – Termo de Referência e seus Anexos**

**II – Minuta de Ata de Registro de Preços**

**III – Modelo de Declaração de Contratos firmados c/a iniciativa privada e a Administração Pública**

**IV – Minuta de Contrato**

**ÍNDICE**

<b>ITEM</b>	<b>ASSUNTO</b>
<b>1</b>	<b>DO OBJETO</b>
<b>2</b>	<b>DO ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTE</b>
<b>3</b>	<b>DA ADESÃO ATA DE REGISTRO DE PREÇOS</b>
<b>4</b>	<b>DO CREDENCIAMENTO NO PREGÃO</b>
<b>5</b>	<b>DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO</b>
<b>6</b>	<b>DO ENVIO DA PROPOSTA</b>
<b>7</b>	<b>DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES</b>
<b>8</b>	<b>DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA</b>
<b>9</b>	<b>DA HABILITAÇÃO</b>

<b>10</b>	<b>DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA</b>
<b>11</b>	<b>DOS RECURSOS</b>
<b>12</b>	<b>DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO</b>
<b>13</b>	<b>DA FORMULAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA</b>
<b>14</b>	<b>DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS</b>
<b>15</b>	<b>DA GARANTIA DE EXECUÇÃO</b>
<b>16</b>	<b>DO TERMO DE CONTRATO</b>
<b>17</b>	<b>DO REAJUSTE</b>
<b>18</b>	<b>DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO</b>
<b>19</b>	<b>DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA</b>
<b>20</b>	<b>DO PAGAMENTO</b>
<b>21</b>	<b>DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS</b>
<b>22</b>	<b>DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO</b>
<b>23</b>	<b>DAS DISPOSIÇÕES GERAIS</b>

Tipo da Licitação: **MENOR PREÇO GLOBAL**

Data e horário da abertura da sessão do Pregão Eletrônico: **28/04/2017 às 9h:30min**

Data e horário de início de recebimento das propostas: **12/04/2017 às 8:00 horas**

Data e horário de término para recebimento das propostas: **28/04/2017 às 9h:30min**

Endereço: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a UNIÃO, por intermédio do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão-MP, por meio do pregoeiro, designado pela Portaria DIRAD nº 93, de 14 de fevereiro de 2017, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do dia 14 de fevereiro de 2017, sediado na Esplanada dos Ministérios, Bloco “C”, Sobreloja Sala 110, Brasília-DF, realizará licitação para REGISTRO DE PREÇOS, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo MENOR PREÇO GLOBAL**, esclarecendo que a presente licitação e consequente contratação serão regidas pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, pelas Instruções Normativas SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008, e nº 2, de 11 de outubro de 2010, e as respectivas alterações, demais legislação correlata, bem como pelas disposições fixadas neste Edital e seus Anexos.

## 1 – DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é o registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

1.2 O quantitativo e o valor estimado para eventual contratação dos serviços objeto deste Edital, ocorrerá conforme quadro abaixo:

Item	Descrição	Unidade medida	Periodicidade	Qtd total	Valor de Referência Unitário	Valor de Referência Total
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	Sob demanda	868.919	R\$ 58,92	R\$ 51.196.707,48
2	Implantação da Central de Atendimento	Horas de serviço	Sob demanda	16019	R\$ 95,52	R\$ 1.530.134,88
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 52.726.842,36</b>

## **2 – DO ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTE**

2.1 Esta licitação será realizada e gerida no âmbito do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que será o órgão gerenciador.

## **3 – DA ADESÃO ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

3.1 A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada somente pelas unidades integrantes do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão-MP, conforme disposto no Subitem 4.3.2.1 do Termo de Referência Anexo I do Edital.

3.2 A soma das utilizações pelas unidades integrantes do MP, não poderão exceder a cem por cento dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços.

3.3 Não será admitida a adesão à Ata de Registro de Preços por órgão não participante.

## **4 - DO CREDENCIAMENTO NO PREGÃO**

4.1 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.

4.2 O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), com a solicitação de “login” e senha pelo interessado.

4.3 O credenciamento 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.

4.4 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.5 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

## **5 – DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

5.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MP nº 2, de 2010.

5.2 Não poderão participar desta licitação os interessados:

5.2.1 proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

5.2.2 estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

5.2.3 que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

5.2.4 que estejam em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

5.2.5 Sociedades Cooperativas, considerando a vedação contida no Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União, anexo ao Edital, e a proibição do artigo 4º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008; e

5.2.6 Que tenham sido declaradas inidôneas, mediante a consulta ao Cadastro Nacional de Fornecedores SICAF, no Portal de Transparência Pública e no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

5.3 Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

5.3.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

5.3.1.1 a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa a elas equiparada;

5.3.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

5.3.3 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.3.4 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.3.5 que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

5.4 A assinalação do campo “não” nas declarações a que se referem os subitens 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4 e 5.3.5 acima, implicará na impossibilidade de participação no pregão.

## **6 - DO ENVIO DA PROPOSTA**

6.1 O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

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

6.3 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.4 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.

6.5 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

6.6 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.7 A proposta deverá ser formulada contendo a descrição clara do objeto de acordo com as informações constantes do Termo de Referência, devendo ser informado o VALOR UNITÁRIO e GLOBAL da contratação;

6.7.1 A apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários, devendo conter o dimensionamento necessário para prestação dos serviços objeto conforme subitens 5.5 e 5.6 do Termo de Referência Anexo I do Edital.

6.7.2 Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.

6.7.2.1 Não será aceita como documentação comprobatória captura de telas, referência de imagens (telas ou outros documentos).

6.7.2.2 Não serão aceitas referências a futuros releases ou versões de produtos para comprovar a existência ou aderência a qualquer item do TR.

6.8 O licitante deverá declarar em sua proposta que nos valores propostos estão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

6.9 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

6.10 Concordância com todos os termos e condições estabelecidas no Termo de Referência, incluindo as obrigações da CONTRATANTE, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de Nível de Serviço Mínimo ou por descumprimento das demais cláusulas.

6.11 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

## **7 - DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

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

7.2 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.

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

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

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

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

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

7.6 As propostas serão consideradas, para efeito de julgamento, pelo MENOR PREÇO GLOBAL concedido.

7.6.1 Os lances serão pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

7.6.2 O PREÇO GLOBAL, deverá conter no máximo duas casas decimais após a vírgula.

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

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

7.9 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 3 (três) segundos.

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

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

7.12 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema pelo pregoeiro.

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

7.14 Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

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

7.16 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

7.17 Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as participantes microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas a elas equiparadas, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

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

7.19 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.

7.20 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocados os 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.

7.20.1 Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

## **8 - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

8.1 O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme definido neste Edital e seus Anexos.

8.2 Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

8.3 A proposta anexada será examinada pelo Pregoeiro quanto à compatibilidade dos preços em relação ao estimado e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

8.4 Será desclassificada a proposta que:

8.4.1 não atenda as exigências do Edital;

8.4.2 contenha vícios ou ilegalidades;

8.4.3 apresente valor em REAIS (R\$) igual ou superior ao valor estimado ou apresente preço manifestamente inexequível.

8.5 Considera-se manifestamente inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente valor global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários tarifas de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites máximos.



8.6 Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MP nº 2, de 2008.

8.7 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.8 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, sempre buscando negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.9 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de **2 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

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

8.10 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.11 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.12 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

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

8.14 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

## **9 - DA HABILITAÇÃO**

9.1 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:

9.1.1 Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores - SICAF;

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

9.1.3 Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ: ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

9.1.4 Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

9.1.5 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação;

9.1.6 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.

9.2 O Pregoeiro consultará o SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira conforme disposto nos arts. 4º, *caput*, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

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

9.2.2 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, empresas de pequeno porte ou sociedade cooperativa a elas equiparada, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

9.3 Os licitantes que não estiverem cadastrados no SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista e Qualificação Econômico-financeira:

#### **9.4 Habilitação jurídica**

9.4.1 No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;

9.4.2 No caso de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

9.4.3 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova de indicação de seus administradores;

9.4.4 No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;

9.4.5 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

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

## **9.5 Regularidade fiscal e trabalhista**

9.5.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

9.5.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.5.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.5.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.5.5 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

9.5.6 Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte a elas equiparada, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

## **9.6 Qualificação Econômico-Financeira**

9.6.1 Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

9.6.2.1 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.3 Comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

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

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{Ativo Circulante} \\ \text{LC} = \text{-----}; \\ \text{Passivo Circulante}$$

#### **9.6.4 As licitantes deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:**

9.6.4.1 Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

9.6.4.2 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.6.4.3 Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do **Anexo III**, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

9.6.4.3.1 a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

#### **9.7 Qualificação Técnica**

9.7.1 O licitante, cadastrado ou não no SICAF, deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio de:

9.7.1.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 2 (dois) anos, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.

9.7.1.2 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima de 46.716 (quarenta e seis mil, setecentos e dezesseis chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, o que corresponde a 30% (trinta por cento) do volume total;

9.7.1.2.1 Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica USA, UST ou USM, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de chamados. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

9.7.1.2.2 Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de certificados, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA;

9.7.1.4 Comprovação de atuação primária ou secundária no ramo de atividade de serviços de Central de Relacionamento / Central de Atendimento / Teleatendimento. A comprovação deverá ocorrer por meio de cópia autenticada do estatuto social, contrato social ou documento legal de constituição da empresa.

9.7.1.5 Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado da empresa emitente, em via original ou em cópia autenticada, para fins de comprovação de capacidade técnica da LICITANTE e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

1. Nome e endereço completo do emitente do Atestado;
2. Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
3. Período de vigência do contrato;
4. Objeto contratual;
5. Data de emissão do Atestado;
6. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente); e
7. Número do telefone para contato.

9.7.1.6 O MP reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

9.7.1.7 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente, nem pela própria proponente.

9.7.1.8 Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

9.7.1.9 Declaração da LICITANTE de que no ato da contratação possuirá suporte administrativo, aparelhamento, condições adequadas, instalações físicas e pessoal qualificado disponível para a execução do objeto desta licitação.

9.8 Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados pelos licitantes, por meio do sistema eletrônico, ou via e-mail **central.licitacao@planejamento.gov.br**, no prazo de 2 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 2 (dois) dias úteis, após o encerramento da sessão pública.

9.8.1 Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.9 A comprovação da regularidade fiscal das microempresas ou empresas de pequeno porte a elas equiparada somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

9.9.1 Na hipótese de haver alguma restrição relativa à regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.9.2 O prazo para a regularização mencionada será contado a partir do resultado da habilitação, e a prorrogação poderá ser concedida, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.9.3 A não regularização da documentação no prazo previsto acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87 da Lei 8.666 de 1993, sendo facultado à administração pública convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou a revogar a licitação.

9.9.4 A abertura da fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após o prazo de regularização fiscal mencionado.

9.10 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.11 Será inabilitado o licitante que:

9.11.1 não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital;

9.11.2 que esteja com o direito de licitar e contratar com qualquer órgão ou entidade gerenciador/participante suspenso ou tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública.

9.12 No julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá diligenciar a fim de sanar dúvidas sobre as informações contidas nos documentos de habilitação desde que não alterem a substância dos documentos, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

9.13 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.14 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á ata no sistema eletrônico.

## **10 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

10.1 A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada **no prazo de 2 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1 ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal;

10.2.2 Apresentar a planilha de custos e formação de preços devidamente ajustado ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório;

10.1.3 conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

## **11 - DOS RECURSOS**

11.1 O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

## **12 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

12.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

12.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **13 - DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

13.1 Após a homologação do certame, os licitantes serão convocados por meio do sistema eletrônico para, caso o desejem, reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante melhor classificado

13.1.1 A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

13.2 Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas com valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

13.3 Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

## **14 - DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

14.1 Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.2 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

14.3 O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

14.4 Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;



## **15 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

15.1 A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, prestará garantia ao MP, em importância equivalente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

15.2 As modalidades, validade e demais regramentos acerca da garantia contratual encontram-se dispostas na cláusula sétima da minuta de Contrato (Anexo IV deste Edital).

## **16 - DO TERMO DE CONTRATO**

16.1 Dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de sua convocação, cuja vigência será de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse da Administração até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

16.1.1 A convocação para a assinatura do contrato poderá ser concomitante à convocação para a assinatura da Ata de Registro de Preços.

16.2 Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

16.2.1 Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e seus anexos.

16.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

16.4 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

16.5 Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

## **17 - DO REAJUSTE**

17.1 O Reajuste será concedido na forma disposta no subitem 9.2.1 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

## **18 - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

18.1 Os critérios de acompanhamento e fiscalização do objeto estão previstos no item 10 do Termo de Referência Anexo I do Edital.

## **19 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

19.1 As obrigações da Contratada e da Contratante são as estabelecidas nos itens 11 e 12 do Termo de Referência Anexo I do Edital.

## **20 - DO PAGAMENTO**

20.1 O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço demandado, podendo haver variação entre as quantidades efetivamente demandadas e as quantidades estimadas neste Edital.

20.2 A forma de pagamento e faturamento está prevista no item 14 do Termo de Referência Anexo I do Edital.

## **21 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

21.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21.2 **As sanções por atos praticados no decorrer da contratação** estão previstas no item 15 do Termo de Referência Anexo I do Edital.

## **22 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

22.1 Até 2 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

22.2 A impugnação poderá ser realizada exclusivamente por meio eletrônico, no endereço: [central.licitacao@planejamento.gov.br](mailto:central.licitacao@planejamento.gov.br)

22.3 Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

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

22.5 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

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

## **23 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

23.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para

o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

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

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

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

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

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

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

23.9 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), telefone para contato: (61) 2020.1407.

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

**ANEXO I** – Termo de Referência, contendo os seguintes Anexos:

ANEXO I – Detalhamento dos Serviços da Central de Atendimento;

ANEXO II – Catálogo Preliminar de Serviços;

ANEXO III – Catálogo de Gestão de Atendimento;

ANEXO IV – Catálogo de implantação;

ANEXO V - Requisitos Mínimos do Sistema Informatizado de Atendimento;

**ANEXO II** – Minuta da Ata de Registro de Preços;

**ANEXO III** – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e a Administração Pública; e

**ANEXO IV** – Minuta de Contrato.

Brasília/DF, 11 de abril de 2017.

**ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA**

Pregoeiro

Portaria DIRAD nº 93/2017