



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG

EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

MENOR PREÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDITAL RETIFICADO

RECIBO

A Empresa _____

Retirou este Edital de Licitação e deseja ser informada de qualquer alteração pelo e-mail: _____

ou pelo telefone/fax: _____

Local e Data: _____, ____/____/____

(assinatura)

(tradução da assinatura em letra de forma)

OBSERVAÇÃO: ESTE RECIBO DEVERÁ SER REMETIDO AO SERVIÇO DE LICITAÇÃO DA JUCEMG PELO e-mail: licita@jucemg.mg.gov.br ou pelo fax (0xx31) 3235-2357 para eventuais comunicações aos interessados, quando necessário.

A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS não se responsabiliza por comunicações à empresa que não encaminhar este recibo ou prestar informações incorretas no mesmo.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**LICITAÇÃO/JUCEMG
EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO
MENOR PREÇO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS
EDITAL RETIFICADO**

ÍNDICE

1 - PREÂMBULO	03
2 - DO OBJETO	04
3 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO.....	04
4 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	05
5 - DO CREDENCIAMENTO.....	06
6 - DA PROPOSTA COMERCIAL	07
7 - DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO.....	10
8 - DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO.....	16
9 - DOS RECURSOS	19
10 - DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO	20
11 - DO CONTRATO	20
12 - DA RESCISÃO.....	21
13 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	21
14 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	23
15 - DO RECEBIMENTO DO OBJETO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO	25
16 - DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO.....	26
17 - DO REAJUSTAMENTO, DA REVISÃO E REPACTUAÇÃO DE PREÇOS.....	26
18 - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO.....	26
19 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	27
20 - DO FORO.....	28
21- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	28
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.....	31
ANEXO II - PROPOSTA.....	44
ANEXO III - DECLARAÇÕES	47
ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA.....	48
ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO.....	49
ANEXO VI - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO E ATESTE DOS SERVIÇOS.....	65

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG

EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

MENOR PREÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDITAL RETIFICADO

1 – PREÂMBULO

A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS, realizará a licitação na modalidade de pregão eletrônico, em sessão pública, através do site www.compras.mg.gov.br, para a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE CALL CENTER, com especificação, quantitativos e demais condições contidas neste edital e em seus Anexos.

Este pregão será regido pela Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Federal nº 12.440, de 07 de julho de 2011, Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei Estadual nº. 14.167, de 10 de janeiro de 2002, Lei Estadual nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001, Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002, e pelos Decretos Estaduais nº. 44.786, de 19 de abril de 2008, nº. 44.630, de 03 de outubro de 2007, nº. 37.924, de 16 de maio de 1996, nº. 45.035, de 02 de fevereiro de 2009, nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, nº 45.749, de 05 de outubro de 2011, nº 45.035, de 02 de fevereiro de 2009; e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF N.º 8727, de 21 de setembro de 2012, pela Resolução SEPLAG nº. 058, de 30 de novembro de 2007, com suas alterações posteriores, e Resolução SEPLAG nº 009, de 16 de fevereiro de 2009.

1.1 - O Pregão será realizado pelo pregoeiro Vilmar Duarte Pereira e como Pregoeiro Suplente Elias Moisés Martins Gonçalves, e Equipe de Apoio, constituída pelos seguintes servidores: Alessandra Ferreira da Silva Araújo, Francelino Moreira da Silva, Luciana Gomes e Felipe Almeida Pereira, designados através da Portaria nº. P-176/2012, de 12 de setembro de 2012.

1.2 - A abertura da sessão de pregão terá início no **dia 29 de maio de 2013, às 09:30 horas.**

1.2.1 - Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

2 – OBJETO

2.1 – constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em locação de solução de CALL CENTER, para posto de atendimento da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, cuja especificação, quantitativos e demais informações constituem o **ANEXO I** deste Edital.

2.1.1 – LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: Prédio Sede da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, na Rua Sergipe, 64 – Centro – Belo Horizonte/MG.

3 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

3.1 – Os pedidos de esclarecimentos, referente ao processo licitatório, poderão ser realizados por qualquer pessoa, inclusive licitante, e deverão ser enviados ao (a) Pregoeiro (a), até o 5º (quinto) dia após a publicação do aviso do Edital.

3.2 – Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, por escrito, por meio do e-mail licita@jucemg.mg.gov.br.

3.2.1 – Nos pedidos de esclarecimentos encaminhados, os interessados deverão identificar-se (CNPJ, nome empresarial e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica e CPF para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone, fax e e-mail).

3.2.2 – Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, por escrito, por meio de e-mail também àqueles que enviaram solicitações de retirada do edital.

3.3 – Qualquer pessoa, inclusive licitante, poderá impugnar os termos do presente Edital até o 5º (quinto) dia após a publicação do aviso do mesmo, cabendo ao (a) Pregoeiro (a) decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

3.3.1 – O interessado deverá apresentar instrumento de impugnação dirigido ao Pregoeiro, a ser protocolizado junto ao Serviço de Licitação e Compras da JUCEMG, na Rua Sergipe, 64 – 9º andar – Centro – Belo Horizonte/MG – Fone: (0xx31) 3235-2357, no horário de 09h00min (nove) às 17h00min (dezessete) horas, observado o prazo no **subitem 3.3**, deste ato convocatório, fundamentando o alegado e, se for o caso, juntar as provas que se fizerem necessárias.

3.3.2 – Acolhida a petição contra o ato convocatório, a decisão será comunicada aos interessados.

3.4 – Os pedidos de impugnações e esclarecimentos, bem como as respectivas respostas serão divulgados pelo Pregoeiro no Portal de Compras por meio do endereço <http://www.compras.mg.gov.br>.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br





JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3.4.1 – As resposta aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.

3.5 – Qualquer modificação do Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

4 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 - Poderão participar da presente licitação pessoas jurídicas legalmente autorizadas a atuarem no ramo pertinente ao objeto desta licitação, que atendam a todas as exigências contidas neste Edital.

4.2 – Não poderão participar da presente licitação as empresas que:

4.2.1 – Encontrarem-se em situação de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou empresas estrangeiras que não funcionem no País.

4.2.2 – Estiverem suspensas para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual.

4.2.3 – Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.

4.2.4 – Possuam como diretores, responsáveis técnicos ou sócios, servidor, empregado ou ocupante de cargo comissionado do Governo do Estado de Minas Gerais ou que tenham vínculo há menos de 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da publicação deste Edital.

4.2.5 – Estejam constituídas sob a forma de consórcio.

4.2.6 – Encontrem-se sob o controle de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.

4.3 – É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

4.4 – Cada licitante apresentará uma só proposta de acordo com as exigências deste Edital.

4.5 – O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

4.6 – A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

5 - DO CREDENCIAMENTO

5.1 - Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão credenciar-se pelo sítio www.compras.mg.gov.br, opção *Cadastro de Fornecedores*, conforme instruções nele contidas, no prazo mínimo de 03 (três) dias úteis antes da data de realização do Pregão Eletrônico.

5.1.1 – Cada Fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.

5.2 - O fornecimento da senha é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do fornecedor e de cada representante, qualquer transação efetuada, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema, eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que utilizada indevidamente por terceiros.

5.2.1 – O fornecedor responsabiliza-se por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.

5.3 - As informações complementares a respeito do credenciamento serão obtidas no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores – LigMinas - telefone: **155** (para Capital ou cidades do interior de Minas Gerais) ou **(0xx31) 3303 7999** (para outras localidades e celular).

5.4 – O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V, da Lei Complementar Federal nº 123/06, disciplinados no Decreto Estadual nº 44.630/07 e pela Resolução SEPLAG nº 6419/2007, deverá comprovar a condição de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte, no momento do seu credenciamento no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, conforme item 5.1, com a apresentação de:

5.4.1 – Se inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a declaração de enquadramento arquivada ou a certidão simplificada expedida pela Junta Comercial, ou equivalente, da sede da Microempresa ou da Empresa de Pequeno Porte;

5.4.2 – Se inscrito no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, a declaração de enquadramento arquivada ou a certidão de breve relato do Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, ou equivalente, da sede da Microempresa ou da Empresa de Pequeno Porte;

5.4.3 – Na hipótese de o Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas não emitir o documento mencionado no item 5.4.2 deste artigo, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/06, deverá ser apresentada, perante o CAGEF, declaração de porte feita pelo representante da empresa, sob as penas da lei, mediante a comprovação dessa circunstância.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

6 – DA PROPOSTA COMERCIAL

6.1 – A proposta comercial eletrônica deverá ser enviada através do sítio www.compras.mg.gov.br, na opção “FORNECEDOR”, até o horário estabelecido no subitem **1.2 deste Edital**, após o preenchimento do formulário eletrônico, com manifestação em campo próprio do sistema, de que tem pleno conhecimento e que atende às exigências de habilitação e demais condições da proposta comercial previstas no Edital e seus Anexos.

6.2 - Todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, para o objeto da presente licitação, serão tacitamente aceitas, pela licitante, no ato do envio de sua proposta comercial eletrônica.

6.3 - Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os itens de despesas, seja qual for o seu título ou natureza, dentre os quais, os relativos a:

6.3.1 – Equipamentos (hardwares), sua instalação, configuração, testes de funcionamento, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva on-site, com substituição de peças por peças originais, durante toda a vigência do contrato;

6.3.2 – Programas e Sistemas (softwares), sua instalação, configuração, testes de funcionamento, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva on-site, durante toda a vigência do contrato;

6.3.3 – Aparelhos telefônicos e headsets, sua instalação, configuração, testes de funcionamento, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva on-site, durante toda a vigência do contrato;

6.3.4 - tributos;

6.3.5 - encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, de acidente do trabalho, fiscais, comerciais;

6.3.6 - seguros;

6.3.7 - despesas com transporte relativamente aos empregados da empresa contratada destacados para a execução dos serviços, objeto desta licitação;

6.3.8 - lucro e administração;

6.3.9 – O transporte vertical e horizontal externo e no interior do prédio sede da JUCEMG;

6.3.10 – a entrega, instalação, configuração, testes de funcionamento, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva on-site, durante toda a vigência do contrato;

6.3.11- custos com mão de obra especializada e tudo o que se fizer necessário à execução dos serviços, objeto desta licitação;

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

6.3.12 - quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto desta licitação, ficarão a cargo, única e exclusivamente, da empresa contratada, e não serão, em hipótese alguma, transferidos para a JUCEMG, de forma que toda a responsabilidade, em relação aos serviços de que se trata, prevista na legislação pertinente e vigente, é da empresa contratada.

6.4 – Encerrada a etapa de lances, a licitante classificada em primeiro lugar deverá, na forma e no prazo estabelecido no **subitem 8.3.4.1** deste Edital, encaminhar a proposta comercial, na forma física, contendo todas as condições a seguir estabelecidas:

6.4.1 - A proposta comercial física deverá ser elaborada conforme modelo constante do **ANEXO II** deste Edital, observadas todas as especificações e condições nela exigidas, assim como, todas as especificações e condições exigidas no **ANEXO I** deste Edital, e deverá conter os seguintes elementos:

- a) o nome empresarial da licitante, CNPJ, Inscrição Estadual, Inscrição Municipal, quando for o caso, endereço completo, número de telefone, fax, e-mail, bem como, nome do banco, número da conta e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos.
- b) a indicação do lote, item, quantitativos e descrição dos serviços;
- c) a declaração de que nos preços propostos, estão incluídos todos os itens de despesas, seja a que título ou natureza for, relativas à prestação de serviços, objeto desta licitação, observado o **subitem 6.3** deste Edital;
- d) os preços e valores unitários e totais dos serviços, na forma estabelecida nos **ANEXOS I e II** deste Edital, em moeda corrente nacional, em algarismo, com duas casas decimais após a vírgula;
- e) o valor total global da proposta, considerando a vigência do contrato em 48 (48 meses).
- f) as condições de pagamento, observado o **item 16** deste Edital;
- g) a validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias;
- h) a declaração de aceitação de forma integral e irretratável dos termos e condições deste Edital e seus anexos.
- i) quando for o caso, as observações que a licitante considerar pertinentes, desde que não contrariem este Edital e seus anexos.
- j) declaração de que atende plenamente todas as condições físicas, técnicas e de recursos humanos exigidos no **ANEXO I** deste Edital.
- k) data e assinatura do representante legal da empresa proponente, com identificação de seu nome abaixo da assinatura;

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

I) a marca, o modelo e o fabricante dos equipamentos ofertados em locação.

6.4.2 - O prazo de validade da proposta, não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da presente licitação, **subitem 1.2** deste Edital.

6.4.3 - Quaisquer despesas necessárias à consecução do objeto desta licitação deverão estar incluídas no preço proposto, não sendo admitidos quaisquer acréscimos, em decorrência de omissão ou erro da licitante ou a que título for.

6.4.4 - A proposta não poderá impor condições ou conter opções.

6.4.5 - A Administração não se responsabilizará por proposta física, de que trata o **subitem 6.4** deste edital, que não seja entregue ao Pregoeiro designado, no local e no prazo estabelecido **subitem 8.3.4** deste Edital.

6.4.6 - O Pregoeiro, no interesse da Administração poderá adotar medidas saneadoras para julgamento das propostas, desconsiderar evidentes falhas formais que não afetem o seu conteúdo e relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação.

6.4.7. Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada. Após este prazo, não será admitido cancelamento, inclusão ou exclusão de documentos, retirada da proposta ou alteração nas suas condições, ficando o licitante, em caso de descumprimento, sujeito à suspensão ou cancelamento do seu registro cadastral, de acordo com as previsões legais, além da inclusão no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual, instituído pela Lei Estadual nº. 13.994, de 18/09/2001.

6.4.8 – Conhecendo todas as exigências técnicas e jurídicas deste Edital, o interessado somente poderá apresentar proposta, se atendê-las plenamente. Fica a licitante que apresentar propostas, sem a observância integral das exigências técnicas e jurídicas, constantes deste instrumento convocatório, sujeita às penalidades nele previstas, podendo ainda, ser responsabilizada por prejuízos causados à Administração Pública.

6.5 – O licitante declarado vencedor deverá enviar, juntamente com os documentos de habilitação, a proposta comercial na forma física, adequada aos valores finais ofertados durante a sessão do pregão.

6.5.1 – Caso a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte apresente restrições na documentação relativa à comprovação de regularidade fiscal, deverá declarar, no campo próprio do Portal de Compras – MG, que atende às demais exigências da habilitação.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7 – DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

7.1 – Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro fixará o prazo para que a licitante classificada em primeiro lugar presente, na forma e no prazo fixado no **subitem 8.3.4** deste Edital, os documentos de habilitação a seguir descritos:

7.1.1 - DA REGULARIDADE JURÍDICA (apresentar além do documento exigido no subitem 7.1.1.1, apenas UM, dentre os demais documentos exigidos neste subitem 7.1.1):

7.1.1.1 – Documento de identificação, com foto, do responsável pelas assinaturas das propostas comerciais, das declarações constantes do **ANEXO III** deste Edital e do contrato.

7.1.1.1.1 – Se for o caso, apresentar procuração conferindo poderes ao(s) responsável(is) pela empresa para praticar atos junto à Administração Pública.

7.1.1.2 – Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;

7.1.1.3 – Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social e suas alterações posteriores ou instrumento consolidado, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias ou cooperativas e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores;

7.1.1.4 – Ato Constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária. Acompanhado de prova da diretoria em exercício;

7.1.1.5 – 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 o exigir.

7.1.2 - DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA (apresentar TODOS os documentos abaixo indicados):

7.1.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ;

7.1.2.2 - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Estado, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Certame;

7.1.2.3 - CRF - Certificado de Regularidade do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço), expedido pela Caixa Econômica Federal, em vigor, conforme legislação própria;



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.2.4 - CND - Certidão Negativa de Débito do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), em vigor, conforme legislação própria;

7.1.2.5 - Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual da sede do licitante e a Fazenda Estadual de Minas Gerais;

7.1.2.5.1 - Se o fornecedor não estiver inscrito no cadastro de contribuintes do Estado de Minas Gerais deverá comprovar a inexistência de débitos relativos a tributos estaduais em Minas Gerais por meio de Certidão de Débito Tributário – CDT, que poderá ser solicitada pelo site www.fazenda.mg.gov.br.

7.1.2.6 – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII - A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, conforme estabelecido na **Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011** - CNDT.

Parágrafo primeiro Caso a licitante declarada vencedora deste certame seja empresa enquadrada como Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, a documentação exigida neste subitem deverá ser apresentada nos prazos estabelecidos nos subitem 7.2.1.2 e 7.2.1.3 deste Edital, nos termos do art. 4º, do Decreto Estadual nº 44.630/2007, alterado pelo Decreto Estadual nº 45.749/2011).

Parágrafo segundo Havendo alguma restrição na comprovação da documentação constante deste subitem, será assegurado à Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte o prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para a regularização da documentação, nos termos do § 1º, do art. 4º, do Decreto Estadual nº 44.630/2011).

Parágrafo terceiro No início da sessão de pregão, ao apresentar a declaração de ciência de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, a micro empresa e empresa de pequeno porte também deverão fazer constar, se houver, a restrição da documentação exigida, para efeito da comprovação de regularidade fiscal;

Parágrafo quarto A JUCEMG poderá aplicar penalidades à Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, pela omissão desta informação.

7.1.3 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (apresentar TODOS os documentos abaixo indicados):

7.1.3.1 – Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto desta licitação, estabelecidas no **ANEXO I** deste Edital, através da apresentação de atestado(s) de desempenho anterior, emitido(s) em nome da Licitante, em papel timbrado do atestante e firmado(s) por pessoas jurídicas de direito público de quaisquer esferas do governo, ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.3.1.1 – O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações básicas, sob pena de inabilitação da licitante:

a) O quantitativo total de servidores, softwares, aparelhos telefônicos e headsets que compõem o sistema, de forma a atender a pelo menos 100 % (cem por cento) do quantitativo de equipamentos, programas e sistemas exigidos no objeto desta licitação (**ANEXO I** deste Edital);

b) nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, fax);

c) local e data de emissão;

d) nome, cargo, telefone, fax, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

e) indicação da qualidade dos serviços prestados, cumprimento das condições pactuadas e período de prestação dos serviços;

7.1.3.1.2 – Para fins de atendimento às exigências contidas no **subitem 7.1.3.1.1**, deste Edital, será permitido o somatório de atestados, de forma a comprovar o quantitativo de equipamentos, programas e sistemas exigido na alínea “a” deste subitem.

7.1.3.2 - Declaração de Vistoria Técnica e Recebimento de Documentos, conforme inciso III, do artigo 30, da Lei nº 8.666/93, nos termos do **ANEXO IV** deste Edital.

7.1.3.2.1 – A Vistoria Técnica de que trata este subitem deverá ocorrer até o 5º (quinto) dia após a publicação do aviso do Edital e será agendada, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre as 09h00 e 17h00 horas, pelo telefone: (0xx31) 3235-2386, com o Servidor Felipe Almeida Pereira, Responsável pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento da JUCEMG.

7.1.4 – DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (apresentar TODOS os documentos abaixo indicados):

7.1.4.1 - Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida, no máximo, nos 60 (sessenta) dias que antecedem à data prevista para a abertura desta licitação;

7.1.4.2 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. Serão considerados aceitos, na forma da lei, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis, assim apresentados:

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.4.2.1 - sociedades regidas pela Lei nº. 6.404/76 (sociedade anônima): publicados em Diário Oficial ou em jornal de grande circulação, ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do fornecedor.

7.1.4.2.2 - sociedades empresárias e sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional): fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do fornecedor ou em outro órgão equivalente, ou fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis, devidamente registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio do fornecedor;

7.1.4.2.3 - No caso de pequenas empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, o balanço patrimonial poderá ser substituído pela Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica do último Exercício;

7.1.4.2.4 - Sociedade criada no exercício em curso: fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do fornecedor.

7.1.4.2.5 - o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão conter assinatura do responsável da empresa e do profissional de contabilidade habilitado e devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

7.1.4.2.6 - a boa situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão ser iguais ou maiores que 01 (um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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

7.1.4.2.7 - As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço, devendo esse memorial ser assinado pelo representante legal da licitante e pelo seu contador, fazendo constar deste documento o número de seu registro no Conselho Regional de Contabilidade – CRC.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.4.2.8 - No caso da licitante apresentar resultado inferior a 1 (um), em qualquer um dos índices apresentados no **subitem 7.1.4.2.6**, o mesmo deverá apresentar comprovação de Capital Social integralizado ou o valor do patrimônio líquido mínimo de 5% sobre o valor do lance vencedor.

7.1.4.2.9 - Na hipótese da apresentação da Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica do último exercício, previsto no **subitem 7.1.4.2.3** deste Edital, a comprovação do patrimônio líquido poderá ser feita mediante a apresentação de outro instrumento legal.

7.1.5 – DECLARAÇÕES

7.1.5.1 – Declaração de que o licitante não é declarado inidôneo para licitar e contratar com o Poder Público ou suspenso do direito de licitar ou contratar com a Administração Estadual. Conforme modelo contido o **ANEXO III** deste Edital.

7.1.5.2 – Declaração de que o licitante não possui, em seu quadro, trabalhadores menores de 18 anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e que em nenhuma hipótese emprega trabalhadores menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da lei. Conforme modelo contido no **ANEXO III** deste Edital.

7.2 - DA ENTREGA DOS DOCUMENTOS:

7.2.1 – encerrada a etapa de lances e examinada a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço ofertado, o pregoeiro consultará por meio eletrônico, quando for o caso, a situação de regularidade da licitante detentora do melhor lance, perante o CADASTRO GERAL DE FORNECEDORES DO ESTADO DE MINAS GERAIS – CAGEF.

7.2.1.1 - A licitante detentora da melhor oferta deverá apresentar os documentos exigidos no **item 7** deste Edital e não contemplados no referido Certificado, com plena validade e também, os documentos contemplados naquele Certificado, cuja validade esteja expirada, com validade vigente.

7.2.1.2 - A documentação deverá ser encaminhada, via fax, no prazo máximo de **60 (sessenta)** minutos, contados de sua solicitação pelo Pregoeiro no sistema eletrônico.

7.2.1.3 – Posteriormente a licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar a documentação em original ou cópia autenticada ou por publicação em Órgão de Imprensa Oficial, ou em fotocópia, acompanhada de original, que será devolvida à licitante, para autenticação por servidor da JUCEMG, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de envio da documentação via fax, para o seguinte endereço: Av. Rua Sergipe, 64 , 9º andar, Centro, Belo Horizonte/MG – Serviço de Licitação e Compras.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7.2.2 - Em caso de dúvida quanto à autenticidade do documento, o pregoeiro abrirá prazo de dois dias para apresentação do documento original;

7.2.3 - Os documentos indicados no **subitem 7.1.2** apresentados por impressão via INTERNET, **somente serão aceitos se neles estiver impresso o sítio que o disponibilizou, e houver a possibilidade da conferência de sua veracidade.**

7.2.4 - Toda a documentação apresentada pelos interessados, para fins de habilitação, deverá pertencer à matriz ou filial que efetivamente executará os serviços, objeto da presente licitação, ou seja, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) deverá ser o mesmo em todos os documentos, com as seguintes exceções:

7.2.4.1 - Quando a licitante apresentar-se como filial, poderá ser apresentada com o CNPJ da Matriz, o CRF relativo ao FGTS (**subitem 7.1.2.4**) e a CND relativa ao INSS (**subitem 7.1.2.5**), desde que o interessado comprove que o recolhimento do FGTS e do INSS é realizado de forma centralizada.

7.3 - A licitante inscrita no Cadastro Geral de Fornecedores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - SEPLAG/MG, poderá substituir os documentos exigidos no **subitem 7.1** deste Edital, pelo Certificado de Registro Cadastral, exceto aqueles não contemplados pelos respectivos certificados, observando-se que, no caso em que os documentos ali indicados estiverem com seu prazo de validade vencido, a licitante deverá apresentá-los com validade em vigor.

7.4 – A licitante legalmente enquadrada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos do Decreto Estadual nº 44.630, de 03 de outubro de 2007, deverá apresentar os documentos relativos à habilitação fiscal, após declarada vencedora da licitação, nos prazos estabelecidos nos **subitens 7.2.1.2 e 7.2.1.3** deste Edital, para fins de assinatura do contrato ou de instrumento congênere, conforme o caso, ainda que existam pendências.

7.4.1 – No caso de existência de pendências será concedido à Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Portes, declarada como vencedora do certame, o prazo de 02 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, contados de sua declaração como vencedora do certame, para que possa regularizar a documentação relativa à regularidade fiscal.

7.4.2 – A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes para apresentação dos documentos de habilitação, na ordem de classificação, ou revogar o processo licitatório.

7.5– A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital e na legislação pertinente.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

8 - DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO

8.1 - No horário estabelecido no preâmbulo deste Edital, **subitem 1.2**, o Pregoeiro iniciará a sessão pública do pregão eletrônico, com análise das propostas comerciais.

8.1.1 – As propostas comerciais serão analisadas verificando o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo imediatamente desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo.

8.2 – DOS LANCES:

8.2.1 – O pregoeiro divulgará através do Portal de Compras – MG, o resultado da análise de propostas e convidará os licitantes a apresentarem lances por meio do sistema eletrônico, observado o horário estabelecido e as regras de aceitação dos mesmos.

8.2.2 - Durante o transcurso da sessão pública, serão divulgadas, em tempo real, todas as mensagens trocadas no *chat* do sistema, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelas licitantes, vedada à identificação do fornecedor.

8.2.3 – Durante toda a sessão de lances, o sistema permitirá que o licitante cubra o seu próprio lance e não obrigatoriamente o de menor valor da sessão. Neste caso, será considerado como lance vencedor do lote apenas o de menor valor.

8.2.4 - Serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, desde que sejam de fornecedores diferentes. Neste caso, a ordem de classificação seguirá a ordem cronológica de recebimento dos lances.

8.2.5 - Caso a licitante não realize lances, será considerado o valor da proposta comercial eletrônica apresentada para efeito da classificação final.

8.2.6 - No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.2.6.1 – Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

8.2.7 – O pregoeiro divulgará o início do tempo randômico, cuja duração será de 05 (cinco) até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção dos lances.

8.2.8 – Cabe 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 qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

8.3 – DO JULGAMENTO:

8.3.1 - O critério de julgamento será o **menor valor global ofertado pelo lote único**, obtido de acordo com o **Anexo II** deste Edital.

8.3.2 - Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da melhor oferta, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

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

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

8.3.3 – Caso haja apenas uma proposta, esta será aceita desde que atenda a todos os termos do Edital e seus anexos, e que o seu preço seja compatível com o valor estimado da contratação.

8.3.4 - Encerrada a etapa de lances, o sistema informará quem é a licitante detentora da melhor oferta. O Pregoeiro verificará a regularidade de sua situação, mediante cotejo do Certificado de Registro Cadastral dessa licitante no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Minas Gerais – CAGEF. A licitante detentora da melhor oferta, deverá apresentar os documentos exigidos no **item 7** deste Edital e não contemplados no referido Certificado, com plena validade e também, os documentos contemplados naquele Certificado, cuja validade esteja expirada, com validade vigente.

8.3.4.1 - A documentação de que trata os **subitens 7.2.1.1, 8.3.4 e 8.3.4.2** deste Edital, deverá ser encaminhada, via fax, no prazo máximo de **60 (sessenta)** minutos, contados de sua solicitação pelo Pregoeiro no sistema eletrônico.

8.3.4.2 - No mesmo prazo estabelecido no subitem anterior a licitante detentora da melhor oferta, deverá enviar a **proposta comercial física** (conforme modelo **ANEXO II** deste Edital) atualizada com os valores obtidos no Pregão, via Fax: (0xx31) 3235-2357 ou por meio eletrônico, pelo e-mail licita@jucemg.mg.gov.br.

8.3.4.3 – A licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar a documentação de que trata o **subitem 7.2.1.1** e a proposta de que trata o **subitem 8.3.4.2** em original ou cópia autenticada ou por publicação em Órgão de Imprensa Oficial, ou em fotocópia, acompanhada de original, que será devolvida à licitante, para autenticação por servidor da JUCEMG, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de envio da documentação e proposta, via fax ou por meio eletrônico, para o seguinte endereço: Rua Sergipe, 64, 9º andar, Centro, Belo Horizonte/MG – Serviço de Licitação e Compras.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

8.3.4.4 – A licitante enquadrada como Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar a documentação relativamente à regularidade fiscal (**subitem 7.1.2** deste Edital), assim que declarada vencedora do certame, para fins de assinatura do contrato ou do instrumento congênere, conforme o caso. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, à Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para a devida e necessária regularização.

8.3.4.4.1 – A não regularização da documentação, no prazo deste subitem, implicará a decadência do direito à contratação.

8.3.4.4.2 – Se houver a necessidade de abertura do prazo para a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte regularizar sua documentação fiscal, o pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote específico e registrar no “chat” que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site www.compras.mg.gov.br para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.

8.3.5 – Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, a proposta que não atender às exigências fixadas neste Edital ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

8.3.5.1 – Caso o pregoeiro entenda que o preço é inexequível, deverá estabelecer prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

8.3.5.2 – Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado serão admitidos:

8.3.5.2.1 – Planilha de custos elaborada pelo licitante;

8.3.5.2.2 – Documento que comprove contratação em andamento com preços semelhantes;

8.3.5.3 – Não serão aceitas propostas com preços manifestamente inexequíveis.

8.3.5.4 – Verificada a inexequibilidade do preço, o pregoeiro poderá convocar os licitantes detentores das ofertas imediatamente superiores, na ordem de classificação, para apresentação da documentação e proposta comercial.

8.3.6 – Se a melhor proposta ou lance não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, serão convocados os demais licitantes, na ordem de classificação, para exame de seus documentos de habilitação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8.3.7 – Do benefício às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

8.3.7.1 – Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

8.3.8 – Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, o pregoeiro declarará o licitante vencedor que deverá encaminhar a documentação de habilitação original, ou cópia autenticada, e a proposta comercial física, no prazo máximo de 02 (dois) dias, para o seguinte endereço: Serviço de Licitação e Compras, na Rua Sergipe, 64 – 9º andar – Centro – Belo Horizonte/MG.

8.3.9 – Verificada a regularidade da documentação o pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor.

8.3.10 – O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, disponível para consulta no site www.compras.mg.gov.br.

9 - DOS RECURSOS

9.1 – Declarado o licitante vencedor ou fracassado o lote, os licitantes poderão em até 10 (dez) minutos, manifestar motivadamente, por meio eletrônico em campo próprio a intenção de recorrer.

9.1.1 – O pregoeiro negará admissibilidade ao recurso quando interposto sem motivação ou fora do prazo estabelecido.

9.1.2 – A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de recorrer dos licitantes importará decadência do direito de recurso.

9.1.3 – Admitido o recurso será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação de suas razões.

9.1.4 – Os demais licitantes ficarão automaticamente intimados a apresentar contrarrazões no prazo de 3 (três) dias úteis, contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

9.2 – A apresentação das razões de recurso e das contrarrazões, assim como documentos complementares, será efetuada obrigatoriamente mediante protocolo junto a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais – Serviços de Licitações e Compras, na Rua Sergipe, 64 – 9º andar - Centro – Belo Horizonte – Minas Gerais, de 09h00min (nove horas) às 17h00min (dezesete horas), de segunda a sexta feira, observados os prazos previstos no **item 9.1** deste Edital.

9.2.1 – As razões de recurso e as contrarrazões também deverão ser anexadas eletronicamente em local indicado no Portal Compras – MG.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

9.3 – Os recursos e contrarrazões de recurso devem ser endereçados ao pregoeiro, que poderá, motivadamente:

9.3.1 – reconsiderar sua decisão;

9.3.2 – manter a decisão, encaminhando o recurso para a autoridade competente, conforme art. 8º do Decreto nº 44.786/2008.

9.4 – Não serão conhecidos os recursos quando não forem apresentadas as razões ou estas forem apresentadas fora dos prazos estabelecidos.

9.5 – Os recursos terão efeito suspensivo e seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, exceto quando manifestamente protelatórios ou quando o pregoeiro reconsiderar sua decisão.

9.6 – Os recursos deverão ser decididos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do encerramento do prazo para apresentação de contrarrazões.

9.7 – As decisões de eventuais recursos serão divulgadas mediante publicação no jornal “Minas Gerais” – Órgão de Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais.

10 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1 - Inexistindo manifestação recursal, o Pregoeiro adjudicará o objeto da presente licitação ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pela Presidente da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais.

10.2 - Decididos os recursos porventura interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais pela Presidente da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, esta adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

11 – DO CONTRATO

11.1 – Publicada a homologação do resultado da licitação, o representante legal da licitante cuja proposta foi vencedora será convocado para assinar o Contrato (**ANEXO V deste Edital**), ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data daquela publicação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93.

11.2 – O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente.

11.2.1 – Caso o adjudicatário não apresente situação regular no ato da assinatura do Contrato ou instrumento equivalente, ou recuse-se a assiná-lo, serão convocados as licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, para celebrar o Contrato ou retirar o

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

instrumento equivalente e desde que estas atendam a todas as exigências do Edital e seus anexos.

11.2.2 – Na hipótese de convocação dos licitantes remanescentes no pregão, o licitante deverá manter sua última proposta registrada, podendo negociar esse preço, não havendo necessidade de cobrir o preço da proposta mais vantajosa, conforme disposto no art. 18, § 2º, do Decreto nº 44.786/2008.

11.3 - Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do Contrato ou retirada do instrumento equivalente, decorrente desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

11.4 – A licitante vencedora, quando não cadastrada no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais – SEPLAG/MG, deverá providenciar, imediatamente, o seu cadastro junto àquele órgão, podendo para tanto fazer uso do site www.compras.mg.gov.br. O cadastro é condição exigida para fins de empenho e pagamento do objeto da presente licitação pela JUCEMG.

11.5 – O contrato terá vigência de **48 (quarenta e oito) meses**, contados da data de publicação de seu extrato no jornal “Minas Gerais”, Órgão de Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais.

12 – DA RESCISÃO

12.1 – A rescisão do Contrato poderá ocorrer por qualquer dos motivos enumerados nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

13 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 - A recusa do adjudicatário em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela JUCEMG, bem como, o atraso na entrega e/ou na sua inexecução parcial ou total, caracterizam o descumprimento das obrigações assumidas e permitirão a aplicação das seguintes sanções pela JUCEMG ao adjudicatário ou à empresa contratada:

13.1.1 - advertência, que será aplicada sempre por escrito;

13.1.2 – multas, conforme limites máximos estabelecidos pelo Decreto Estadual nº 45.902/2012, que serão descontadas do pagamento que tiver direito a licitante contratada, ou, quando for o caso, cobrada judicialmente:

13.1.2.1 - de 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor dos serviços em atraso ou do fornecimento não realizado.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

13.1.2.2 - de 10% (dez por cento) sobre o valor total global estimado do Contrato, ou do valor da nota de empenho, este último no caso de instrumento equivalente, em caso de recusa da empresa contratada em efetuar o reforço de garantia;

13.1.2.3 - de 20% (vinte por cento) sobre o valor total global estimado do Contrato ou do valor do fornecimento não realizado, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou ainda, no caso de entrega do objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio para o uso a que se destina, ou que lhe diminuam o valor, ou ainda, fora das especificações contratadas;

13.1.3 – rescisão unilateral do Contrato, sujeitando-se a adjudicatária ao pagamento de indenização a JUCEMG, por perdas e danos, correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total global do Contrato.

13.1.4 - suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração, de acordo com os prazos estabelecidos no art. 87, da Lei nº 8.666/93 e no art. 38, inciso III, do Decreto Estadual nº 45.902/2012;

13.1.5 - indenização a JUCEMG da diferença de custo para contratação de outra licitante;

13.1.6 - declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, no prazo mínimo de 2 (dois) anos, conforme dispõe o art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 38, inciso IV, do Decreto Estadual nº 45.902/2012;

13.2 - As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente, ou não, de acordo com a gravidade da infração, assegurado o contraditório e a ampla defesa à licitante contratada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

13.3 – São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas:

13.3.1 – não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;

13.3.2 – retardamento imotivado na execução dos serviços;

13.3.3 – paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à Administração Pública Estadual;

13.3.4 – entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;

13.3.5 – alteração de substância, qualidade ou quantidade dos bens, ou materiais fornecidos;

13.3.6 – prestação de serviço de baixa qualidade.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

13.4 – A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas no item 13.1 deste Edital.

13.5 – A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE**, conforme o caso, ou cobradas judicialmente.

13.6 – As sanções relacionadas nos **subitens 13.1.4 e 13.1.6** também poderão ser aplicadas àquelas que:

13.6.1 – deixar de apresentar documentação exigida para o certame;

13.6.2 – apresentar declaração ou documentação falsa;

13.6.3 – ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

13.6.4 – não mantiver a proposta;

13.6.5 – falhar ou fraudar a execução do futuro contrato;

13.6.6 – comportar-se de modo inidôneo;

13.6.7 - retardarem a execução do pregão;

13.6.8 - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública e;

13.6.9 - fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

13.6.10 – cometer fraude fiscal;

13.7 – A aplicação das sanções observará o devido processo administrativo, respeitando-se a ampla defesa e o contraditório, de acordo com o disposto na **Lei Estadual nº 14.184/2002 e no Decreto Estadual nº 45.902/2012**.

13.8 – As sanções relacionadas nos **subitens 13.1.4 e 13.1.6** serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP.

14 – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

14.1 – A empresa contratada deverá apresentar à JUCEMG, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data do protocolo de entrega da via assinada do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total global atualizado do contrato, podendo optar por uma das modalidades de garantia do artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

14.2 – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

14.2.1 – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

14.2.2 – multas punitivas aplicadas pela JUCEMG à empresa contratada;

14.2.3 – prejuízos diretos causados à JUCEMG decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e

14.2.4 – prejuízos indiretos causados à JUCEMG e prejuízos causados a terceiros, decorrente de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

14.3 – A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

14.4 – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a JUCEMG a promover a retenção dos pagamentos devidos à empresa contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor total global do contrato, a título de garantia.

14.4.1 – A retenção não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à empresa contratada.

14.5 – A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total de obrigação contratual, ficando a empresa contratada sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.

14.6 – O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

14.7 – Caso a empresa contratada opte pela modalidade de seguro-garantia ou fiança bancária, essa garantia deverá ter a vigência mínima correspondente ao prazo de vigência do contrato.

14.8 – Será considerada extinta a garantia:

14.8.1 – com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da JUCEMG, mediante termo circunstanciado, de que a empresa contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

14.8.2 – com a extinção do contrato.

14.9 – Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela JUCEMG à empresa contratada e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

15 – DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1 – O objeto desta licitação será recebido pelos Servidores da JUCEMG:

- Aparecida Amanda Braga de Paiva, Masp: 1238356-8, responsável pela Gerência de Atendimento, membro efetivo;
- Felipe Almeida Pereira, Masp: 1272566-9, responsável pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento, membro efetivo;
- Alex Francisco de Oliveira Barbosa, Masp: 1076442-1, Diretor de Gestão da Informação e Modernização, membro efetivo;
- Rita de Cássia Gonçalves Gozer, Masp: 1045478-3, Assessora da Diretoria de Gestão da Informação e Modernização, suplente;

15.1.1 - Provisoriamente, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, emitida e instruída com os documentos exigidos no **subitem 16.2.1** deste Edital, mediante simples recebimento do documento de cobrança assinado por um dos servidores indicados no **subitem 15.1** deste Edital, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto da presente licitação com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

15.1.2 - Definitivamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento provisório, mediante relatório de gestão, elaborado e assinado pelos responsáveis pelo recebimento do objeto, contendo informações relativas à qualidade dos serviços executados, ao controle e forma de pagamento e a confirmação de que os fins, para os quais o objeto desta licitação fora contratado, foram plenamente atingidos de forma satisfatória para a JUCEMG, observado o disposto no **artigo 69 da Lei 8.666/93**.

15.2 - Ainda que recebido em caráter provisório e/ou definitivo, subsistirá, na forma da Lei, a responsabilidade da empresa contratada pela qualidade, segurança e eficiência do objeto da presente licitação.

15.3 - A JUCEMG rejeitará no todo ou em parte, o recebimento do objeto desta licitação, que esteja em desacordo com este Edital, seus anexos e o Contrato.

15.4 – A fiscalização e gestão da execução dos serviços do contrato, do qual se trata o presente certame, ficará a cargo do **Servidor Felipe Almeida Pereira**, Masp: 1272566-9, responsável pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento da JUCEMG.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

15.5 – A gestão e fiscalização de execução do contrato, tem em vista a efetiva gestão e fiscalização do contrato, de forma a assegurar o pleno cumprimento das obrigações contratuais e o estabelecimento, com a empresa contratada, de alterações que forem julgadas necessárias e convenientes à execução dos serviços, e com ela manter contatos para a solução de problemas detectados, a quem compete fiscalizar o desempenho da empresa contratada, quanto ao cumprimento das obrigações advindas do consequente Contrato.

15.6 - A fiscalização prevista, que é exercida no exclusivo interesse da JUCEMG, não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa contratada, mesmo perante terceiros por quaisquer irregularidades que se apurem na execução dos serviços de que se trata, e, na sua ocorrência, não implica em corresponsabilidade da JUCEMG ou de seus agentes.

15.7 - Estando o objeto da presente licitação em desacordo com o estabelecido neste Edital, seus anexos e o consequente Contrato, o mesmo será recusado, cabendo à empresa contratada substituí-lo, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data do recebimento da notificação expedida pela JUCEMG, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas neste Edital e seus anexos.

16 - DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO

16.1 – O pagamento dos serviços executados será efetuado nos prazos, condições e forma estabelecidos na cláusula oitava da Minuta de Contrato – **ANEXO V deste Edital.**

17 – DO REAJUSTAMENTO, DA REVISÃO E REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

17.1 – O reajustamento de preços, bem como a sua repactuação, serão processados nas condições e forma estabelecida na cláusula quinta da Minuta de Contrato, **ANEXO V, deste Edital.**

18 – DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

18.1 – Define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos mostrados abaixo:

18.1.1 – “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um funcionários público no processo de aquisição ou execução do Contrato; e

18.1.2 – “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de aquisição ou a execução de um Contrato em detrimento do Mutuário, e inclui prática conspiratória entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) destinados a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não-competitivos e privar o Mutuário dos benefícios da competição livre e aberta;

18.1.3 – “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjos entre dois ou mais concorrentes, com ou sem o conhecimento do Mutuário, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos; e

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

18.1.4 – “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de aquisição ou afetar a execução de um Contrato;

18.1.5 – “prática obstrutiva” significa:

18.1.5.1 – destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do Banco sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou

18.1.5.2 – agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do Banco de investigar e auditar.

18.2 – rejeitará uma proposta para adjudicação se este determinar que o concorrente recomendado para adjudicação, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante a competição para o Contrato em questão;

18.3 – cancelará a parcela do empréstimo alocada a um Contrato, se o Banco determinar, a qualquer momento, que os representantes do Mutuário ou de um beneficiário do empréstimo envolveram-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante a aquisição ou a execução daquele Contrato, sem que o Mutuário tenha tomado satisfatoriamente as medidas adequadas e devidas para que o Banco venha a corrigir a situação;

18.4 – sancionará uma empresa ou indivíduo, inclusive declarando-os inelegíveis, indefinidamente ou por um período determinado de tempo, para adjudicação de Contrato financiado pelo Banco, se este a qualquer momento determinar que eles, diretamente ou por um agente envolveram-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante a competição ou na execução de um Contrato financiado pelo Banco; e

18.5 – terá o direito de exigir que uma disposição seja incluída nos Documentos de Licitação e nos Contratos financiados por um Empréstimo do Banco, exigindo que concorrentes, provedores, contratantes e fornecedores autorizem o Banco inspecionar suas contas e registros e outros documentos relativos à apresentação da Proposta e execução do Contrato a fim de serem examinados pelos auditores designados pelo Banco.

19 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1 - As despesas decorrentes desta licitação correrão, no presente exercício, à conta da(s) dotação(ões): Dotação: **23 125 245 4220 0001 3390 3919 60 1** do orçamento vigente da Junta

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Comercial do Estado de Minas Gerais e nos exercícios futuros à conta das dotações que a Lei fixar.

20 – DO FORO

20.1 – As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Vara da Fazenda Pública e Autarquias, no Foro da Cidade de Belo Horizonte/MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 - Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra e, após encaminhamento das propostas, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

21.2 - Até o quinto dia após a publicação do aviso do edital, contado na forma do parágrafo único do art. 10, do Decreto Estadual nº 44.786, de 18 de abril de 2008, qualquer pessoa, inclusive licitante, poderá solicitar esclarecimentos ou impugnar o ato convocatório do pregão.

21.2.1 – A petição deverá ser dirigida ao Pregoeiro, por meio do e-mail licita@jucemg.mg.gov.br que decidirá em 24 (vinte e quatro) horas contados da sua protocolização.

21.2.2 – A não impugnação do presente Edital, no prazo acima estabelecido, implica na decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame, presumindo-se a plena aceitação de seus termos, bem como das condições gerais peculiares do objeto da presente licitação, não podendo as licitantes participantes do certame, após este prazo, invocar, a seu favor, qualquer tipo de desconhecimento, como fato impeditivo da formulação de sua proposta ou do perfeito cumprimento das exigências Editalícias.

21.3 - É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a Órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

21.4 – É vedado à licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do Pregão.

21.5 - O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões conforme previsto no art. 65, § 1º, da Lei 8.666/93, devendo ser formalizado por meio de termo aditivo.

21.6 - É vedado à licitante vencedora ceder, transferir ou subcontratar total ou parcialmente o objeto da presente licitação.

21.7 - A presente licitação somente poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado ou anulada, no todo ou em parte, por

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente comprovado.

21.8 - O Pregoeiro, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem à legislação vigente, e que não comprometam a lisura da presente licitação.

21.9 - Caberá à licitante credenciada, 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.

21.10 – Será dada vista às licitantes interessadas tanto das Propostas Comerciais como da Documentação de Habilitação apresentadas na sessão.

21.11 – À Presidente da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais compete anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogá-lo por interesse público, por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

21.11.1 – A anulação do Pregão induz à do contrato.

21.11.2 – Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório

21.12 - Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro, na sessão do Pregão.

21.13 - As questões decorrentes da execução desta licitação, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Vara da Fazenda Pública e Autarquias, no Foro da cidade de Belo Horizonte/MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.14 – O Edital e seus anexos poderão ser adquiridos no Serviço de Licitação e Compras da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, na Rua Sergipe, 64, 9º andar, Centro – Belo Horizonte/MG, de segunda à sexta-feira, no horário de 09h00 às 17h00 horas, no valor de **R\$6,60 (seis reais e sessenta centavos)**, para cobrir os custos de sua reprodução, ou ainda poderá ser obtido pelos sites: www.compras.mg.gov.br ou www.jucemg.mg.gov.br.

21.14.1 - Os interessados deverão recolher, nos bancos credenciados: **Banco do Brasil, Banco Itaú, Banco Mercantil do Brasil e Banco Bradesco**, o valor atinente à reprodução do Edital, através do Documento de Arrecadação Estadual - DAE, emitido pela Gerência de Contabilidade e Finanças da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, na Rua Sergipe, 64, **9º andar** - Centro – Belo Horizonte/MG, de segunda à sexta-feira, no horário de 9h00 às 17h00 horas.

21.15 - Quaisquer informações ou esclarecimentos de dúvidas relativamente a este Edital, serão prestadas e fornecidas, pelo Serviço de Compras e Licitação da JUCEMG, à Rua Sergipe, 64, 9º

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

**JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

andar, Centro – Belo Horizonte/MG, no horário de 9h00 às 17h00 horas de segunda a sexta-feira através do fax (0xx31) 3235-2357 ou pelo e-mail: licita@jucemg.mg.gov.br.

21.16 - Fazem parte integrante deste Edital, os seguintes anexos:

ANEXO I	Termo de Referência - Especificação, Quantitativos e demais condições
ANEXO II	Proposta
ANEXO III	Modelo de Declarações
ANEXO IV	Declaração de Vistoria Técnica e Recebimento de Documentos
ANEXO V	Minuta de Contrato
ANEXO VI	Formulário de avaliação e ateste dos serviços

Belo Horizonte, **15 de maio de 2013.**

Angela Maria Prata Pace Silva de Assis
Presidente
Masp: 0900622-2

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho

PREGÃO ELETRÔNICO - Nº 07/2013 - SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG

EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO MENOR PREÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07 PROCESSO 2251003 000039/2013

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDITAL RETIFICADO - LOTE ÚNICO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA ESPECIFICAÇÃO, QUANTITATIVO E DEMAIS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

1. OBJETO

Contratação de prestação de serviço de locação de solução de Call Center para atendimento ao público via telefone, incluindo instalação, configuração, testes de funcionamento, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva on-site, com substituição de peças por peças originais durante toda a vigência do contrato, para a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais - JUCEMG, conforme quantitativos e especificação abaixo:

2. LOCAL DE INSTALAÇÃO

A Solução de Call Center para atendimento ao público via telefone, deverá ser devidamente instalada, configurada e colocada em perfeito funcionamento, conforme projeto de instalação fornecido pela licitante vencedora e deverá, ser entregue e instalado no edifício Sede da JUCEMG, situado na Rua Sergipe, 64 – Centro – Belo Horizonte / MG.

Ficará por conta da contratada o fornecimento de todo o material e acessório necessários à instalação do objeto deste documento.

Antes do início dos serviços de instalação, a contratada deverá submeter à aprovação da JUCEMG a programação de realização dos serviços.

3. JUSTIFICATIVA

A Junta Comercial do Estado de Minas Gerais possui hoje um contrato de prestação de serviços no qual engloba a maioria dos serviços descritos no objeto deste Termo de Referência. Ocorre que o período de vigência desse contrato encerrará em março de 2013, não sendo possível a sua prorrogação.

Diante desses fatos e, considerando que:

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- a) os serviços são essenciais e indispensáveis ao perfeito desempenho das atividades da JUCEMG, no que tange o atendimento ao cidadão;
- b) o “Call Center” é uma das formas de contribuição para a ampliação das alternativas de atendimento aos usuários da JUCEMG, disponibilizando informações, também, a uma parcela que não tem acesso a outras formas de atendimento, como internet, e-mail, fax, ou mesmo não tem condições de se deslocar até um guichê de atendimento para ser atendido, ou, ainda, oferecendo economia de tempo em deslocamento e em filas de espera;
- c) facilitar a comunicação e estimular o acesso e fornecimento de informações e serviços prestados pela JUCEMG, para cidadãos, empresas, sociedade e governo;
- d) ampliar a eficiência, eficácia e desempenho de processos e sistemas desenvolvidos pela JUCEMG;
- e) a falta desses serviços comprometerá integralmente o atendimento que é prestado ao cidadão, uma vez que, a falta deste canal de atendimento, acarretará sérios prejuízos aos Usuários, Empresários, Estado e Sociedade em Geral, não podendo, pois, esta Autarquia abdicar de tal contratação, sob pena de gerar prejuízos incalculáveis;
- f) há necessidade de garantir o suporte aos sistemas de informação desenvolvidos por esta Autarquia;
- g) o atendimento remoto tem possibilitado ao cidadão a diminuição do seu deslocamento até a Jucemg, economizando tempo dispêndios e, por consequência, a redução de fila de usuários nos postos de atendimento.

Assim, um novo processo licitatório deverá ser realizado para contratação dos serviços de que se trata, com a maior brevidade possível.

4. DESCRIÇÃO DETALHADA DO SERVIÇO

4.1. FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE DE CALL CENTER

- 4.1.1. A solução de gerenciamento de Call Center deverá operar de forma integrada a soluções de voz Siemens Hipath 3800 V8 instalada na JUCEMG, que suporte até 1500 agentes ativos em topologia single server.
- 4.1.2. A plataforma de voz Siemens Hipath 3800 proverá os ramais digitais e os troncos para a solução de Call Center.
- 4.1.3. Deverá utilizar servidor padrão de mercado.
- 4.1.4. Deverá ter a possibilidade de funcionamento em alta disponibilidade da solução de Call Center em modo Warm Standby, garantindo assim a continuidade dos serviços de atendimento em situações críticas.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.1.5. Os agentes e supervisores do Call Center poderão utilizar telefones analógicos, digitais, SIP, softphones e aparelhos wireless IP.

4.1.6. Deverá ter a possibilidade de implementar uma operação distribuída do Call Center, uma vez que os agentes/supervisores podem utilizar softphones e também conectarem-se na rede corporativa em escritórios remotos ou via VPN (por exemplo, em suas residências).

4.1.7. Deverá ter a possibilidade de “free seating”, ou seja, a cada logon o agente pode escolher um ramal distinto no qual estará disponível.

4.1.8. Deverá possuir interface API (Application Programming Interface) para integração com o banco de dados Oracle utilizado pela Jucemg, sendo esta totalmente independente de aplicativos clientes e fornecida como um controle COM separado.

4.1.9. O fornecedor deverá executar o serviço de integração do software de Call Center e da Ura com o banco de dados Oracle da JUCEMG com as facilidades e consultas a serem definidas posteriormente pela JUCEMG.

4.1.10. Deverá possuir a disponibilidade de um Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) opcional, permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

4.1.11. Deverá possuir período de retenção das estatísticas de operação configurável, respeitando-se o limite de espaço de armazenamento e o período máximo de 10 anos, sendo possível visualizar-se o espaço total alocado, o espaço estimado necessário e o disponível.

4.1.12. Deverá possuir tratamento de contatos estabelecidos através de mídias diversas:

- a) Voz (chamadas entrantes – inbound)
- b) Voz (chamadas saíntes – Callback/Outbound preview)
- c) E-mail
- d) Chat/Web Collaboration

4.1.13. Deverá ter possibilidade de se escolher, entre no mínimo 4 métodos, como o Nível de Serviço será calculado pelo sistema.

4.1.14. Deverá possuir a possibilidade de se especificar um intervalo do nível de serviço para cada mídia.

4.1.15. Deverá possuir roteamento unificado (fila universal) de todas as mídias tratadas, sendo possível atribuir prioridades de 1 a 100 para cada contato baseado em parâmetros diversos.

4.1.16. Deverá possuir roteamento dos contatos baseado em grupo/multi-grupo e habilidades (Skill Based Routing).

4.1.17. Deverá possuir roteamento dos contatos por skill implementado através da atribuição de habilidades, níveis de conhecimento e níveis de preferência aos agentes.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.1.18. Deverá ter a possibilidade de refinar o roteamento baseado em skill, utilizando-se regras de relaxamento baseadas em parâmetros, tais como: tempo de espera do contato na fila e número de contatos em espera.

4.1.19. Deverá possuir roteamento dos contatos de voz baseado nos seguintes parâmetros:

- a) Dia da semana ou data específica e horário
- b) Número de origem (ANI)
- c) Número de destino (DN)
- d) Informações coletadas através do sistema de URA
- e) Seleção do menu de pré-atendimento da URA
- f) Estatísticas de performance, tais como o número de contatos em fila ou tempo de espera estimado
- g) Busca na base de dados
- h) Último agente com o qual o cliente interagiu
- i) Definição de um agente específico pré-definido

4.1.20. Deverá possuir roteamento dos contatos de e-mail baseado nos seguintes parâmetros:

- a) Dia da semana ou data específica e horário
- b) Endereço de e-mail de destino e origem
- c) Estatísticas de performance
- d) Busca na base de dados
- e) Palavra-chave contida no Assunto ou no Corpo do e-mail

4.1.21. Deverá possuir roteamento dos contatos de Chat (Web) baseados nos seguintes parâmetros:

- a) Dia da semana ou data específica e horário
- b) Dados informados pelo cliente através da página Web
- c) Estatísticas de performance
- d) Busca na base de dados
- e) Site de origem e destino do cliente

4.1.22. Deverá possuir função de validação e verificação automática dos fluxos de estratégia de roteamento.

4.1.23. Deverá possuir criação de fluxos de roteamento e processamento de filas "off-line" para uso posterior.

4.1.24. Deverá possuir suporte básico a 6 idiomas distintos: português (Brasil), espanhol, inglês, alemão, francês e italiano.

4.1.25. Deverá ter a possibilidade de alteração do idioma da interface de usuário pelo próprio agente ou supervisor durante a operação, podendo existir interfaces com idiomas distintos em uso corrente.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.1.26. Deverá possuir suporte a e-mails no formato HTML e texto (RTF).

4.1.27. Deverá possuir suporte à comunicação SSL (Secure Sockets Layer) e não SSL, além de SPA (secure password authentication) entre a solução de call center e o servidor de e-mail.

4.1.28. Deverá possuir agendamento de Callbacks pelo agente através da interface de usuário, via Web, automaticamente a partir de chamadas abandonadas em filas específicas ou opcionalmente via informações obtidas na URA.

4.1.29. Deverá possuir ferramentas de presença e colaboração, através das quais os supervisores, assim como os agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos agentes do Call Center, tais como: indisponível, disponível, pausa produtiva, processando e-mail e em conversação.

4.1.30. Deverá ter a possibilidade de otimização do processamento de e-mail através das seguintes funcionalidades:

- a) Envio de notificação automática a um cliente, para que ele saiba que a mensagem foi recebida.
- b) Envio de uma resposta automática a um e-mail, quando o cliente fizer uma pergunta simples que possa ser respondida sem o envolvimento de agentes.
- c) Inserção pelo sistema de uma sugestão automática de resposta em um e-mail, quando o cliente fizer uma pergunta freqüente, para que o agente verifique a aplicabilidade da mesma.
- d) Disponibilidade de biblioteca de modelos de respostas que otimizam o tempo e qualidade dos e-mails de resposta dos agentes.
- e) Acesso ao histórico dos e-mails já tratados com um cliente específico, facilitando a compreensão da seqüência das interações.
- f) Monitoração de todos os e-mails respondidos por novos agentes em modo treinamento. Desta forma, antes do envio da mensagem para o cliente final, é possível a análise prévia por um gestor determinado.

4.1.31. Deverá ter a possibilidade de otimização do processamento de Chat/Web através das seguintes funcionalidades:

- a) Disponibilidade de biblioteca de modelos de respostas, endereços URL e emoticons que otimizam o tempo e qualidade das resposta dos agentes.
- b) Utilização de mensagens padrão do sistema e saudações do agente.
- c) Interação de dois ou mais agentes em uma mesma sessão de Chat.
- d) Requisição do cliente, via campo específico, para o estabelecimento de contato telefônico durante a sessão de Chat.
- e) Monitoração silenciosa da sessão do Chat, através da interface de supervisão, sem o conhecimento dos demais participantes.

4.1.32. Deverá ter a opção de se trabalhar com múltiplos sites integrados em rede, possibilitando a definição de fluxos de roteamento entre os Call Centers, alarmes e relatórios. Estas configurações são disponibilizadas na mesma ferramenta de gerenciamento e administração do supervisor.

4.1.33. Deverá ter a possibilidade de configuração de relatórios para gerenciamento da pesquisa de satisfação que será feita através da URA.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.1.34. Deverá ter a possibilidade de distribuição das chamadas entre as localidades (multi-site) oferecendo critérios flexíveis de decisão, tais como:

- a) Dia / horário
- b) Performance Local baseada em estatísticas em real-time ou critérios de fila: níveis de serviços, Tempo Estimado de Espera – EWT e número de usuários disponíveis

4.1.35. Deverá ter a possibilidade de utilização opcional de um servidor externo de relatórios, o qual, em projetos com múltiplos sites, terá a função principal de centralizar estatísticas de operação, suportando inclusive sites situados em diferentes fusos horários.

4.1.36. Deverá permitir a segregação da administração e monitoração em unidades de negócio distintas (Multitenancy).

4.1.37. Deverá ter a possibilidade de atribuir pelo menos 5 níveis de permissões distintas entre si para os supervisores de acordo com suas funções nas operações. Além disso, os níveis de permissões podem ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não são excludentes.

- a) Acesso para a administração dos usuários do sistema
- b) Acesso para a configuração dos Displays de parede
- c) Acesso para a geração de relatórios
- d) Acesso para a definição de estratégias de roteamento e processamento de filas
- e) Acesso para a configuração de ramais, grupos e troncos

4.1.38. Deverá ter interface de Supervisor unificada para o tratamento de todas as mídias

4.1.39. Deverá possibilitar ao responsável pela operação em uma única interface realizar atividades como:

- a) Administração dos usuários do sistema: criação, edição, exclusão, atribuição de permissões e definição de grupos.
- b) Criação otimizada de um ou mais usuários com base em modelos criados que especificam um conjunto de propriedades do usuário.
- c) Configuração dos Displays de parede e dos dados a serem exibidos nos mesmos, tais como mensagens e estatísticas de performance em tempo real.
- d) Visualização individual das chamadas em fila com o ANI associado.
- e) Definição de fluxos de estratégias de roteamento, assim como a alteração destes fluxos durante a operação via ferramenta gráfica de diagrama de blocos.
- f) Definição de fluxos de processamento de filas, assim como a alteração destes fluxos durante a operação via ferramenta gráfica de diagrama de blocos.
- g) Configuração de ramais, grupos e troncos.
- h) Configuração de servidores e notificações, possibilitando, por exemplo, o envio de e-mails para avisar ao administrador do sistema quando algum servidor ativo reiniciar.
- i) Configuração dos motivos de pausa (indisponibilidade), motivos de pausa produtiva (work) e motivos de “wrap-up” disponíveis para os agentes.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- j) Motivos de “wrap-up” configurados por fila, ou seja, cada grupo de agentes somente visualizará os motivos de “wrap-up” relacionados à sua operação.
- k) Configuração de informações para o acesso a diretórios externos que utilizam o protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).
- l) Alteração forçada em tempo real do estado dos agentes.
- m) Redirecionamento em tempo real de contatos em fila.
- n) Modificação em tempo real da prioridade e/ou descrição de um contato em fila.
- o) Reserva em tempo real de um agente específico para atender um contato em fila.

4.1.40. Deverá ter a possibilidade de configurar no sistema o primeiro dia da semana a ser considerado na geração de relatórios.

4.1.41. Deverá ter a possibilidade de configurar a geração de relatórios gráficos e tabulares em tempo real, acumulativos e históricos.

4.1.42. Deverá ter a disponibilidade de modelo de relatório analítico integrado que utiliza tendências de dados efetivos para prever padrões de performance e volumes de contato em tempo real.

4.1.43. Deverá ter a disponibilidade de customização de inúmeros relatórios de supervisão em tempo real, acumulativos e históricos, além de relatórios específicos de atividades, como:

a) Tempo Real

- Estado dos agentes: é possível visualizar em tempo real o estado dos agentes, grupo dos mesmos, ramal no qual o agente observado está logado, tempo no estado atual, assim como os motivos selecionados pelos agentes em caso de pausa (indisponibilidade) ou pausa produtiva (work).
- Contatos em fila: é possível visualizar os contatos em fila de mídias diversas, com detalhes como: tipo da mídia, estado atual do contato, prioridade, tempo de espera, dentre outros.

b) Acumulativos

- Percentual de utilização dos agentes: é possível visualizar o percentual de utilização da força de trabalho do Call Center dos intervalos de tempo de 15 minutos imediatamente anteriores, assim como visualizar a projeção de tendência de utilização baseada em estatísticas armazenadas.

c) Históricos

- De usuários: é possível visualizar as chamadas encaminhadas, iniciadas, atendidas, abandonadas, consultadas, transferidas, colocadas em espera para cada fila atendida pelo agente. Adicionalmente é possível visualizar os detalhes como dia, horário e origem de cada contato contabilizado.
- Resultado de Callback: é possível visualizar o histórico dos callbacks realizados separados em subgrupos de acordo com o resultado. São disponibilizadas informações como: hora/data, número discado e agente envolvido na última tentativa e número total de tentativas.
- Motivos de Pausa: é possível visualizar por agente os motivos utilizados para os estados de pausa (indisponibilidade) e pausa produtiva (Work). São disponibilizadas informações

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

como: Data, motivo de pausa, tempo total e médio em um estado de pausa com motivo específico e somatória do número de vezes em pausa pelo mesmo motivo.

d) Históricos de atividades

- De usuários: é possível visualizar passo-a-passo as alterações de estado e as atividades realizadas por agente para um período específico de tempo.
- De contato: é possível visualizar as alterações de tratamento de contatos (e-mail ou voz) em um determinado intervalo de tempo.

4.1.44. Deverá ter a possibilidade de exibir o status atual da operação com informações sobre os atendentes, filas e contatos, de forma gráfica e tabular através dos relatórios em tempo real. As telas de visualização podem ser atualizadas em intervalos configuráveis de até 5 segundos.

4.1.45. Deverá possuir configuração de alarmes visuais e sonoros (.wav), baseados em limites pré-determinados atingidos durante a monitoração da operação em tempo real.

4.1.46. Deverá possuir agendamento da geração automática ou impressão diária, semanal ou mensal de relatórios.

4.1.47. Deverá possuir envio automático via e-mail de relatórios históricos definidos pelo supervisor.

4.1.48. Deverá possuir geração de relatórios para visualização na tela ou impressão, sendo possível exportar os relatórios nos formatos CSV, PDF, Microsoft Excel ou HTML.

4.1.49. Deverá ter a possibilidade de atribuir aos agentes permissões distintas no uso da ferramenta de usuário, restringindo assim que pessoas não qualificadas acessem funcionalidades indevidamente.

4.1.50. Deverá possuir interface de Agente unificada para o tratamento de todas as mídias, possibilitando aos agentes combinarem mídias durante as interações com os clientes.

4.1.51. Deverá possibilitar ao atendente configurar a interface em questão para que esta apareça sempre na parte superior da tela (Always on Top).

4.1.52. Deverá possibilitar que o agente se logue em diferentes mídias (voz, e-mail, callback/outbound e Chat), simultaneamente ou individualmente.

4.1.53. Deverá possibilitar que para cada tipo de contato recebido (voz, callback/outbound, e-mail ou Chat/Web) os agentes recebam um Screen Pop Up com as informações do cliente disponíveis no sistema em sua tela. Esta opção poderá ser desabilitada.

4.1.54. Deverá ter a possibilidade do agente alterar seu estado entre disponível, indisponível e pausa produtiva com um simples clique, visualizando adicionalmente o tempo em que ele se encontra no estado atual através da interface de agente.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.1.55. Deverá possuir disponibilidade de diversos controles telefônicos através da interface de agentes: atendimento, desconexão, pausa, transferência, consulta, reconexão, conferência e discagem.

4.1.56. Deverá ter a possibilidade do agente customizar e salvar teclas de acesso rápido (hot keys), sendo estas configurações salvas centralmente, possibilitando ao agente utilizar-se das mesmas independentemente da estação de trabalho.

4.1.57. Deverá possuir ferramenta visual (display virtual) que exibe na tela do PC do agente dados sobre o status de operação do Call Center, mensagens enviadas pelo Supervisor, assim como informações similares às disponibilizadas no painel de parede.

4.1.58. Deverá possuir seleção de motivos quando através da interface os agentes alterarem seu estado para Indisponível ou Pausa Produtiva.

4.1.59. Deverá possuir seleção do motivo de wrap-up através da interface dos agentes. As opções são cadastradas pelo Supervisor e pode-se configurar para que os agentes tenham sempre que cadastrar o motivo de wrap-up ao fim de cada contado obrigatoriamente.

4.1.60. Deverá possuir ferramenta visual disponível na interface de usuário dos agentes com as estatísticas de desempenho pessoal acumulativas desde o início do turno e atualizadas em tempo real, mostrando o desempenho do agente em relação às metas pessoais estabelecidas pelo supervisor.

4.1.61. Deverá possuir visualização do estado (indisponível, disponível, pausa produtiva, processando e-mail, em conversação e deslogado), departamento e mídia de trabalho de outros agentes da Central de Atendimento, sendo possível entrar em contato diretamente com a pessoa específica disponível com um simples clique do mouse.

4.1.62. Deverá possuir disponibilidade de uma barra de acesso rápido na interface dos agentes onde é possível ao usuário visualizar pessoas administrativas ou externas que precisam ser contatadas com maior frequência. Através desta barra é possível iniciar um contato rapidamente com um simples clique.

4.1.63. Deverá ter a possibilidade do agente visualizar o estado de presença de usuários corporativos através de resultado de busca em diretório LDAP (comunicação unificada).

4.1.64. Deverá possibilitar a visualização através da interface de usuário da relação dos últimos contatos tratados pelo agente, sendo possível exportar este log para os formatos .xls, .pdf, .htm, .csv.

4.1.65. Deverá possuir interface de agente também utilizável em modo ícone, de tal forma a maximizar a utilização da área de trabalho na tela do agente.

4.1.66. Deverá possuir indicador disponível via interface com o total de contatos em espera por mídia. Possibilidade do supervisor estabelecer limites a fim de gerar alarmes visuais para os agentes de acordo com o aumento de contatos em espera, diferenciando por cores o nível de serviço das



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

filas: dentro do limite, aproximando-se do limite e limite excedido. Este indicador também fica visível como um system tray quando a interface de agente está em módulo ícone.

4.1.67. Deverá ter a possibilidade do agente salvar nos formatos .htm, .xls, .pdf ou .csv o texto do diálogo estabelecido durante um Chat com um cliente.

4.1.68. Após cada contato iniciado pelo sistema e encaminhado para um agente elegível disponível em virtude de callback agendado ou lista outbound, deverá possibilitar o registro do resultado da ação. Ex.: sucesso, tentar novamente em x minutos ou ligar para um número distinto.

4.1.69. Deverá possuir disponibilidade de duas interfaces de Agentes distintas na solução, sendo uma delas mais simplificada, não contemplando todas as facilidades descritas, ideal para agentes temporários/transbordo, especialistas ou gerentes.

4.2. URA (Unidade de Resposta Audível)

4.2.1. Deverá ser fornecida junto com a solução de Call Center uma Unidade de Resposta Audível (URA) em hardware (appliance) e software próprio independente do servidor do Call Center com capacidade de 8 canais para o pré-processamento de interações entrantes, habilitada através de licenciamento na solução de Gerenciamento de Call Center.

4.2.2. Deverá possuir integração total com a interface de supervisão da solução de Gerenciamento do Call Center e com a central telefônica, sendo possível aos gerentes utilizarem a mesma ferramenta gráfica de diagrama de blocos, com componentes simples do tipo “arrastar-e-soltar”.

4.2.3. Deverá estar incluso a possibilidade de configuração de pesquisa de satisfação para verificar o nível de satisfação do cliente com o atendimento da JUCEMG.

4.2.4. Deverá estar incluso a possibilidade de regravação da URA em estúdio profissional ou alteração da gravação atual. Deverá estar incluso no preço final no mínimo 3 gravações anuais em estúdio profissional, estas gravações deverão ser aprovadas pela JUCEMG.

4.2.5. Deverá possuir controle da reprodução de mensagens interativas enquanto uma chamada está em um fluxo da Estratégia de Roteamento ou do Processamento da Fila.

4.2.6. Deverá possuir disponibilidade de diversas funções para processamento de chamadas de auto-serviço e transacionais de acordo com horário e dia da semana:

- a) Saudações personalizadas e mensagens informativas
- b) Atendimento automático com menu de navegação interativo
- c) Coleta de dados do chamador via digitação (ex.: nr. da conta do cliente)
- d) Reprodução/Verbalização dinâmica de números em vários formatos
- e) Mensagens inteligentes de Performance, tais como: tempo de espera estimado, posição na fila de espera e outros;
- f) Acesso de leitura e gravação à Banco de dados externa via ODBC, possibilitando posterior roteamento baseado nestas informações

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

g) Encaminhamento dinâmico de dados da chamada para a interface do Agente.

4.2.7. Deverá possuir menus interativos que possibilitam ao chamador fazer escolhas enquanto espera na fila e podem ser configurados para serem interrompíveis a fim de permitir a digitação da escolha a qualquer momento, sem ter que esperar pelo término dos prompts.

4.2.8. Deverá permitir a definição de tratamentos especiais caso nenhuma entrada válida seja inserida, por exemplo, para chamadores que não digitaram nenhum número.

4.2.9. Deverá possibilitar um prompt para o chamador confirmar a entrada correta dos dados antes de prosseguir.

4.2.10. Deverá suportar mensagens baseadas em arquivos waves (.wav), sendo que estas podem ser alteradas sem a necessidade de parada ou reinicialização do sistema.

4.2.11. Deverá ter suporte básico a no mínimo 6 idiomas distintos: português (Brasil), espanhol, inglês, alemão, francês e italiano.

4.3. APARELHOS TELEFÔNICOS DIGITAIS

Os aparelhos telefônicos, em quantidade de 10 (dez), a serem ofertados deverão ser aparelhos telefônicos digitais exclusivos para comunicação de voz com as seguintes características:

- Alimentado a partir da central;
- Interligação a um par de fios;
- Possibilidade de conexão de terminais de dados ou segundo telefone digital, através de adaptador específico;
- Capacidade mínima de 12 teclas de funções associados à led de sinalização;
- Mostrador de cristal líquido, alfanumérico, com capacidade mínima de 24 caracteres por linha e duas linhas que possibilite indicação de data, hora, número chamado, número do ramal que iniciou a chamada quando do recebimento de ligações internas e de mensagens;
- Possibilidade de idioma português no display.
- Deve possuir teclas de navegação de menu de facilidades.;
- Esse mostrador deverá, além das informações já descritas acima, apresentar informações referentes às facilidades de ramal disponíveis para o usuário em função da situação de uso do telefone. Por exemplo, durante uma conversa deverá o usuário ver à sua disposição no mostrador apenas as possibilidades "consulta", "transferência" e "conferência", não apresentando por exemplo "rechamada", que não tem sentido de uso numa conversa em curso. Objetivo é orientar o usuário quanto à melhor forma de utilizar o equipamento, dispensando consulta a manual de usuário e memorização de códigos;
- Operação "chefe-secretária";
- Conversação em viva-voz full duplex;
- Porta USB integrada;
- Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho;
- Interface para modulo de expansão de teclas com leds associados
- Deverá funcionar na posição de ramal digital da central Siemens Hipath 3800 utilizada pela JUCEMG.

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.4. HEADSET E AMPLIFICADORES

Os aparelhos Headsets e amplificadores para telefones, em quantidade de 20 (vinte), a serem ofertados deverão, deverão possuir as seguintes características:

- Indicador de uso que mostra quando você está ao telefone;
- Microfone supressor de ruído que reduz o som de fundo;
- Amplificadores que podem ser usados com Headsets como tiara ou supra-auricular;
- Controle de volume de transmissão e recepção;
- Ser compatível com aparelho digital fornecido;

A empresa contratada deverá oferecer à JUCEMG outros Headset, nos casos de qualquer defeito, por solicitação da JUCEMG, e ainda, quando da substituição de qualquer operador do Call Center.

4.5. SERVIDOR

O equipamento, em quantidade de 01 (um), a ser ofertado para hospedar o software de Call Center deverá ser compatível com a solução contratada e deverá ser padrão rack 19". Todas as licenças, peças e ferramentas para o perfeito funcionamento da solução serão de responsabilidade da empresa contratada.

5. QUANTITATIVOS A SEREM FORNECIDOS

- 10 (dez) Aparelhos digitais compatíveis com a central telefônica Siemens Hipath 3800 e conforme especificações descrita no **item 4.3**;
- 10 (dez) Amplificadores para headset compatíveis com aparelhos digitais fornecidos e conforme especificações descrita no **item 4.4**;
- 20 (vinte) Headset compatíveis com os amplificadores fornecidos e conforme especificações descrita no **item 4.4**;
- 01 (um) Servidor para instalação do software de Call Center , padrão rack 19" e conforme especificações descrita no **item 4.5**;
- 01 (um) Software de call center para 10 agentes e 02 supervisores que deverá permitir todas as funções descritas no **item 4.1**;
- 01 (uma) URA (hardware e software) de 08 canais, conforme especificações descritas no **item 4.2**;
- 01 (um) Serviço de instalação, configuração e treinamento.

6. PRAZOS DE EXECUÇÃO E ATENDIMENTO

- 6.1.** Os serviços deverão ser plenamente implantados pela licitante vencedora no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de publicação do extrato do contrato, no jornal "Minas Gerais" – Órgão de Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais. Entende-se como, plenamente implantados, a instalação, configuração, testes de funcionamento e treinamento de uso dos equipamentos e sistemas que contemplam a solução de que trata esta contratação;

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 07 SERVIÇO DE CALL CENTER
Página 42 de 66



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

6.2. A manutenção corretiva dos equipamentos, sem limites de intervenção técnica que visa eliminar os defeitos apresentados, atenderá a todos os chamados efetuados pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento da Jucemg, via telefone ou e-mail, constando o horário de transmissão do chamado, devendo a CONTRATADA, de imediato, acusar, pelo mesmo meio de comunicação, o seu recebimento, contando-se, a partir do horário de transmissão do chamado, o prazo máximo de 4 (quatro) horas para atendimento aos chamados em se tratando de equipamentos instalados no prédio-sede da CONTRATANTE, em Belo Horizonte e de 12 (doze) horas para solução do(s) defeito(s);

6.2.1. O(s) prazo(s) para atendimento ao(s) chamado(s), estabelecido nesta cláusula, prevalece apenas para os chamados efetuados de segunda à sexta-feira, até às 15h00. Os chamados efetuados após as 15h00, deverá(ão) ser atendido(s) às 08h00 do dia seguinte, com exceção do(s) chamado(s) efetuado(s) após as 15h00 de sexta-feira e dia anterior a feriados, que deverá(ao) ser atendido(s) às 08h00 do primeiro dia útil subsequente;

6.2.2. Caso a solução do(s) defeito(s) não ocorra no prazo estabelecido na sub cláusula anterior, fica a CONTRATADA obrigada, sem ônus para a CONTRATANTE, a substituir temporariamente por outro(s) equipamento(s) com a(s) mesma(s) característica(s) e configuração(ões), até a data de solução do(s) defeito(s) e entrega do(s) equipamento(s) substituído(s) à CONTRATANTE.

6.3 – VIGÊNCIA DO CONTRATO: 48 (quarenta e oito) meses, contados da data de publicação do extrato de contrato no Jornal “Minas Gerais” Órgão de Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais.

Belo Horizonte, 15 de maio de 2013.

Aparecida Amanda Braga de Paiva,
Gerência de Atendimento
Masp: 1238356-8

Felipe Almeida Pereira,
Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento
Masp: 1272566-9

Alex Francisco de Oliveira Barbosa
Diretor de Gestão da Informação e Modernização
Masp: 10764421

Angela Maria Prata Pace Silva de Assis
Presidente
Masp: 0900622-2

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 07 SERVIÇO DE CALL CENTER
Página 43 de 66

**JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO MENOR PREÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDITAL RETIFICADO
ANEXO II – PROPOSTA

LOTE ÚNICO – LOCAL PRÉDIO DA JUCEMG: RUA SERGIPE, 64 – CENTRO – BELO HORIZONTE/MG

NOME EMPRESARIAL DA LICITANTE: **(Preenchimento obrigatório)**: _____

CNPJ: **(Preenchimento obrigatório)**: _____

INSCRIÇÃO ESTADUAL: **(Preenchimento obrigatório)**: _____

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: **(Preenchimento obrigatório)**: _____

ENDEREÇO: **(Preenchimento obrigatório)**: RUA _____ Nº _____

COMPLEMENTO: _____ BAIRRO: _____ CEP: _____

CIDADE: _____ ESTADO: _____

TELEFONE/FAX: **(Preenchimento obrigatório)**: _____ FAX: _____

E-MAIL: **(Preenchimento obrigatório)**: _____

BANCO: **(Preenchimento obrigatório)**: _____ AGÊNCIA Nº: _____ CONTA CORRENTE Nº: _____

NOME EMPRESARIAL DA LICITANTE: **(Preenchimento obrigatório)**: _____

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LOTE	ITEM	QTDE	UNID	DESCRIÇÃO	MARCA (Preenchimento Obrigatório)	MODELO /VERSÃO (Preenchimento Obrigatório)	FABRICANTE (Preenchimento Obrigatório)	*LOCAÇÃO PREÇO UNIT. MENSAL (R\$) (Preenchimento Obrigatório)	*LOCAÇÃO VALOR TOTAL (48 MESES) (R\$) (Preenchimento Obrigatório)
A	B	C	D	E				F	G=(FxCx48)
ÚNICO	01	10	Unid	Locação de Aparelhos telefônicos digitais compatíveis com a central telefônica Siemens Hipath 3800 e conforme especificações descritas no item 4.3 do Anexo I deste Edital;					
	02	10	Unid	Locação de Amplificadores para headset compatíveis com aparelhos digitais fornecidos e conforme especificações descritas no item 4.4, do anexo I deste Edital;					
	03	20	Unid	Locação de Headset compatíveis com os amplificadores fornecidos e conforme especificações descritas no item 4.4, do anexo I deste Edital;					
	04	01	Unid	Locação de Servidor para instalação do software de Contact Center , padrão rack 19" e conforme especificações descritas no item 4.5, do anexo I deste Edital;					
	05	01	Unid	Locação de Licença de uso de Software de contact center para 10 agentes e 02 supervisores que deverá permitir todas as funções descritas no item 4.1 do anexo I deste Edital;					
	06	01	Unid	Locação de URA (hardware e software) de 08 canais, conforme especificações descritas no item 4.2, do anexo I deste Edital..					

OBSERVAÇÕES: SOMENTE O LICITANTE VENCEDOR DEVERÁ APRESENTAR ESTE ANEXO DEVIDAMENTE PREENCHIDO, DATADO E ASSINADO PELO REPRESENTANTE LEGAL
NOME EMPRESARIAL DA LICITANTE: (Preenchimento obrigatório): _____

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO N°. 07 SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

*No preço unitário mensal e no valor total global (48 meses) da locação, deverão estar incluídas todas as despesas com instalação dos aparelhos, equipamentos e softwares (incluindo materiais, peças, acessórios) e ainda, a sua, configuração, testes de funcionamento, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva on-site, com substituição de peças por peças originais durante toda a vigência do contrato, sem ônus adicionais para a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais.

DECLARAMOS para todos os fins que nos preços propostos estão incluídos todos os itens de despesas, seja qual for o seu título ou natureza, dentre os quais os relativos a tributos; encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, de acidente do trabalho, fiscais, comerciais; seguros; de equipamentos, materiais para instalação, acessórios; despesas com transporte relativamente aos empregados de nossa empresa destacados para a execução dos serviços, objeto desta licitação; lucro e administração; custos com mão de obra especializada, equipamentos para execução dos serviços e tudo aquilo que se fizer necessário à execução dos serviços, objeto desta licitação e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto desta licitação, ficarão a cargo, única e exclusivamente, desta empresa, e não serão, em hipótese alguma, transferidos para a JUCEMG, de forma que toda a responsabilidade, em relação aos serviços de que se trata, prevista na legislação pertinente e vigente, é desta empresa.

DECLARAMOS aceitar de forma integral e irretroatável todos os termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 07/2013 e seus anexos, a eles nos submetendo sem qualquer ressalva.

DECLARAMOS conhecer todas as condições físicas, técnicas e de recursos humanos exigidos no do Edital de Pregão Eletrônico nº 07/2013 e seus anexos, estando em condições de atendê-las plenamente.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: As condições de pagamento são aquelas definidas no **subitem 16** do Edital de Pregão Eletrônico nº 07/2013.

A VALIDADE DA PROPOSTA é de _____ dias, (mínimo 60 (sessenta) dias), contados da data de abertura desta licitação, **item 1.2** do Edital de Pregão Eletrônico nº 07/2013.

OBSERVAÇÕES:

Local _____, _____ de _____ de 2013.

Assinatura e carimbo do representante legal da licitante, com identificação do nome do signatário

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30.130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO N°. 07 SERVIÇO DE CALL CENTER



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO MENOR PREÇO

EDITAL RETIFICADO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ANEXO III – DECLARAÇÕES

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

REFERÊNCIA: PROCESSO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/ 2013

_____, portador da cédula de Identidade _____,
Representante Legal da empresa _____ CNPJ número _____, sediada no
município de _____, à Rua/Avenida _____, Bairro
_____ **DECLARA**, sob as penas da Lei, que, até a presente data inexistem fatos
impeditivos para sua habilitação, no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar
ocorrências posteriores.

Local e data:

Assinatura do Responsável Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE MENORES

REFERÊNCIA: PROCESSO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/ 2013

_____, portador da cédula de identidade número _____,
_____, Representante Legal da empresa _____ CNPJ
número _____, sediada no município de _____, à Rua/Avenida
_____, número _____, Bairro _____ **DECLARA**,
sob as penas da Lei, a inexistência de trabalho noturno, insalubre ou perigoso por menores de 18 (dezoito)
anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz,
na forma da Lei.

Local e data:

Assinatura do Diretor ou Responsável Legal



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO MENOR PREÇO

EDITAL RETIFICADO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

NOME EMPRESARIAL DA LICITANTE: _____

Declaramos, para os fins de atendimento ao **subitem 7.1.3.2 do Edital** de licitação Pregão Eletrônico Nº. **07/2013** - Processo 2251003 000039/2013, haver realizado nos prédios sede da JUCEMG, na Rua Sergipe, 64, Centro, Belo Horizonte/MG, a vistoria técnica de que trata o **subitem 7.1.3.2** do Edital respectivo, onde serão prestados os serviços técnicos especializados em locação de solução de CALL CENTER, conforme descrito no **ANEXO I do Edital** de Pregão Eletrônico acima identificado, afim de inteirarmos do grau de dificuldade e da natureza dos serviços que lhes serão prestados, para o desempenho dos quais nos julgamos habilitados, estando em condições de assumir os compromissos decorrentes de sua execução.

Declaramos, ainda, ter recebido todos os documentos, bem como, ter tomado conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações, relativamente a presente licitação.

Belo Horizonte, de de 2013

(assinatura e carimbo do representante legal do licitante)

Atesto para os fins do Edital Pregão Eletrônico nº **07/2013** - Processo 2251003 000039/2013 que a empresa acima identificada, compareceu ao prédio-sede da JUCEMG situados na Rua Sergipe, 64, Centro – Belo Horizonte/MG e realizou a de vistoria de que trata o **subitem 7.1.3.2**, do Edital respectivo.

DATA: ____/____/____------

(Assinatura e carimbo do Responsável pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento da JUCEMG)

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO MENOR PREÇO EDITAL RETIFICADO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº /2013

Contrato de prestação de serviços que entre si celebram a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais e a empresa (qualificação da empresa vencedora)

Contrato originário da licitação na modalidade de Pregão Eletrônico nº 07/2013, para a prestação de serviços técnicos especializados de CALL CENTER no prédio sede da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, localizado na Rua Sergipe, 64, centro, Belo Horizonte/MG.

Este contrato será regido pela Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, Lei Estadual nº 13.994, de 18 de setembro de 2001 e pelos Decretos Estaduais, nº 44.431, de 29 de dezembro de 2006 e nº 37.924, de 16 de maio de 1996, nº 45.035, de 02 de fevereiro de 2009, com suas alterações posteriores.

Cláusula Primeira – DAS PARTES

CONTRATANTE: JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Endereço: Rua Sergipe, 64 – Centro – Belo Horizonte/MG

CNPJ: 17.486.275/0001-80

Representante Legal: Angela Maria Prata Pace de Assis - Presidente

Masp: 0900622-2

CPF: 452.207516-20

CONTRATADA:

Endereço:

CNPJ:

Representante Legal: (nome)

Número do Documento de Identidade e Órgão Expedidor:

CPF:

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Cláusula Segunda – DO OBJETO

2.1 – Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços técnicos especializados de CALL CENTER, para o posto de atendimento da JUCEMG, cuja especificação e quantitativos constitui o **Anexo I** do Edital de Pregão Eletrônico nº **07/2013**.

Cláusula Terceira – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2 – Os serviços serão prestados nas dependências do prédio sede da **CONTRATANTE**, localizado na Rua Sergipe, 64, Centro – Belo Horizonte/MG.

Cláusula Quarta – DOS VALORES

4.1 - O valor total global mensal do presente contrato é de R\$ (), no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da **CONTRATADA**;

4.2 - O Valor total global do presente contrato (48 quarenta e oito meses de vigência) é de R\$ (), no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da **CONTRATADA**.

Cláusula Quinta – DO REAJUSTAMENTO, DA REVISÃO E REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

5.1 - O preço dos serviços somente poderá ser reajustado, mediante termo aditivo, após decorridos 12 (doze) meses de vigência deste contrato, mediante concordância das partes, com base na variação anual do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor – Anual, apurado no segundo mês antecedente à data de vigência do reajuste, devendo, para fins de concessão do reajuste, ser verificado à época do reajustamento, os preços praticados no mercado, que, se mostrado compatível ou inferior ao preço contratado inicialmente, não poderá ensejar reajuste de preços, mesmo que pleiteados pela **CONTRATADA**.

5.1.1 - O aumento das alíquotas dos tributos que incidam sobre o faturamento mensal da **CONTRATADA**, bem como a alteração, instituição e extinção de tributos ou encargos, ocorridos após a apresentação da proposta, que repercutam nos preços contratados, deverão ser comprovados pela **CONTRATADA**, mediante demonstrativo do cálculo e exibição da norma legal respectiva, para aprovação pela **CONTRATANTE**, após parecer da Procuradoria da **CONTRATANTE** e emissão de termo aditivo de repactuação dos preços contratados.

5.1.2 – Incumbirá à **CONTRATADA** a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste e/ou repactuação, a ser aprovado pela **CONTRATANTE**, juntando-se à discriminação dos serviços prestados, a memória de cálculo de reajuste/repactuação e as planilhas analíticas de custos atualizadas, e demais documentos comprobatórios do aumento dos custos, para elaboração do Termo Aditivo.

Cláusula Sexta – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

6.1 – O presente contrato terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses, contados da data de publicação de seu extrato no jornal “Minas Gerais”, Órgão de Imprensa Oficial do Estado de

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Minas Gerais, podendo, no caso de interesse das partes, verificada a necessidade de continuidade dos serviços e a vantagem econômica na manutenção deste contrato, em relação aos preços praticados no mercado, ser prorrogado, observados os limites estabelecidos em lei.

Cláusula Sétima – DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1 – O objeto deste contrato será recebido pelos Servidores da CONTRATANTE:

- Aparecida Amanda Braga de Paiva, Masp: 1238356-8, responsável pela Gerência de Atendimento, membro efetivo;
- Felipe Almeida Pereira, Masp: 1272566-9, responsável pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento, membro efetivo;
- Alex Francisco de Oliveira Barbosa, Masp: 1076442-1, Diretor de Gestão da Informação e Modernização, membro efetivo;
- Rita de Cássia Gonçalves Gozer, Masp: 1045478-3, Assessora da Diretoria de Gestão da Informação e Modernização, suplente;

7.1.1 - Provisoriamente, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, emitida e instruída com os documentos exigidos na **subcláusula 8.2.1** deste contrato, mediante simples recebimento do documento de cobrança assinado por um dos servidores indicados na **subcláusula 7.1** deste contrato, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto do presente contrato com as condições estabelecidas neste contrato, no Edital respectivo e seus anexos;

7.1.2 - Definitivamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento provisório, mediante relatório de gestão, elaborado e assinado pelos responsáveis pelo recebimento do objeto, contendo informações relativas à qualidade dos serviços executados, ao controle e forma de pagamento e a confirmação de que os fins, para os quais o objeto deste ajuste fora contratado, foram plenamente atingidos de forma satisfatória para a **CONTRATANTE**, observado o disposto no artigo 69 da Lei 8.666/93.

7.2 - Ainda que recebido em caráter provisório e/ou definitivo, subsistirá, na forma da Lei, a responsabilidade da **CONTRATADA** pela qualidade, segurança e eficiência do objeto do presente contrato.

7.3 - A **CONTRATANTE** rejeitará no todo ou em parte, o recebimento do objeto deste contrato, que esteja em desacordo com ele, com o Edital respectivo e seus anexos.

7.4 – A fiscalização deste contrato e a gestão de sua execução, ficarão a cargo do Servidor Felipe Almeida Pereira, Masp: 1272566-9, responsável pela Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento da **CONTRATANTE**.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

7.5 – A gestão e fiscalização de execução do contrato, tem em vista, assegurar o pleno cumprimento das obrigações contratuais e o estabelecimento, com a **CONTRATADA**, de alterações que forem julgadas necessárias e convenientes à execução dos serviços, e com ela manter contatos para a solução de problemas detectados, a quem compete fiscalizar o desempenho da **CONTRATADA**, quanto ao cumprimento das obrigações advindas deste contrato.

7.6 - A fiscalização prevista, que é exercida no exclusivo interesse da **CONTRATANTE**, não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, mesmo perante terceiros por quaisquer irregularidades que se apurem na execução dos serviços de que se trata, e, na sua ocorrência, não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes.

7.7 - Estando a execução do objeto deste contrato em desacordo com o que nele estiver estabelecido ou estabelecido no Edital respectivo e seus anexos, o mesmo será recusado, cabendo à **CONTRATADA** substituí-lo, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data do recebimento da notificação expedida pela **CONTRATANTE**, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas neste contrato, no Edital respectivo e seus anexos.

Cláusula Oitava - DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO.

8.1 - O pagamento dos serviços, objeto deste contrato será efetuado mensalmente, no mês posterior ao mês da prestação de serviços, nos termos do disposto no § 1º, do art. 10, do Decreto Estadual nº 37.924, de 16 de maio de 1996, com nova redação dada pelo Decreto Estadual nº 45.035, de 02 de fevereiro de 2009:

- a) no dia 10 do mês seguinte ao mês da prestação, ou primeiro dia útil posterior, se os serviços forem concluídos e aprovados pelos responsáveis pelo recebimento do objeto deste contrato e a nota fiscal de prestação de serviços for entregue à Gerência de Contabilidade e Finanças da **CONTRATANTE**, até o dia 3 do mês seguinte ao mês da prestação;
- b) no dia 16 do mês seguinte ao mês da prestação ou primeiro dia útil posterior, se os serviços forem concluídos e aprovados pelos responsáveis pelo recebimento do objeto deste contrato e a nota fiscal de prestação de serviços for entregue à Gerência de Contabilidade e Finanças da **CONTRATANTE**, entre os dias 4 e 9 do mês da seguinte ao mês da prestação;
- c) no dia 21 do mês seguinte ao mês da prestação ou primeiro dia útil posterior, se os serviços forem concluídos e aprovados pelos responsáveis pelo recebimento do objeto deste contrato e a nota fiscal de prestação de serviços for entregue à Gerência de Contabilidade e Finanças da **CONTRATANTE**, entre os dias 10 e 14 do mês seguinte ao mês da prestação;
- d) no dia 27 do mês seguinte ao mês da prestação ou primeiro dia útil posterior, se os serviços forem concluídos e aprovados pelos responsáveis pelo recebimento do objeto deste contrato e a nota fiscal de prestação de serviços for entregue à Gerência de Contabilidade e Finanças da **CONTRATANTE**, entre os dias 15 e 20, do mês seguinte ao mês da prestação.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

e) no dia 10 do mês seguinte ao mês de apresentação da Nota Fiscal, se os serviços forem concluídos e aprovados pelos responsáveis pelo recebimento do objeto deste contrato e a nota fiscal de prestação de serviços for entregue à Gerência de Contabilidade e Finanças da **CONTRATANTE**, em data posterior ao dia 20 do mês seguinte ao mês da prestação.

8.2 – Os prazos estabelecidos na subcláusula anterior são contados a partir da data de entrega da Nota Fiscal na Gerência de Contabilidade e Finanças, desde que o documento de cobrança esteja corretamente preenchido, instruído e aprovado pelos responsáveis pelo recebimento do objeto deste contrato e ainda, que os serviços tenham sido prestados em condições satisfatórias para a **CONTRATANTE**, podendo, em situação excepcional e devidamente justificada, ser admitida a antecipação de pagamento, após a efetiva execução dos serviços, com o devido desconto no preço contratado, nos termos do inciso XIV, alínea “d”, do art. 40, combinado com o inciso II, alínea “c”, do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e ainda, mediante as seguintes condições:

- a) a nota fiscal/fatura esteja correta e perfeitamente preenchida;
- b) os serviços tenham sido executados, nos termos exigidos neste contrato, no Edital respectivo e seus anexos e em condições satisfatórias para a **CONTRATANTE**;
- c) que a **CONTRATADA** esteja devidamente e regularmente cadastrada no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - SEPLAG/MG, conforme descrito no subitem **11.4** do Edital de Pregão Eletrônico nº **07/2013**;

8.2.1 – sejam juntados ao documento de cobrança:

- a) Relatório de gestão, elaborado pelo(s) responsável(eis) pelo recebimento do objeto deste contrato, indicados na **subcláusula 7.1** deste contrato, contendo informações relativas à qualidade dos serviços prestados, controle mensal de pagamentos e fundamentalmente se está atingindo os fins para o qual os serviços foram contratados, nos termos do disposto no § 1º, do art. 10, do Decreto Estadual nº 37.924, de 16 de maio de 1996, com nova redação dada pelo Decreto Estadual nº 45.035, de 02 de fevereiro de 2009.
- b) Formulário de Avaliação e Ateste dos Serviços (**ANEXO VI**).
- c) CRF - Certificado de Regularidade do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço), expedido pela Caixa Econômica Federal, em vigor, conforme legislação própria;
- d) Certidão Negativa de Débito - CND, do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, em vigor, conforme legislação própria;
- e) Prova de Situação Regular para com a Fazenda Estadual, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito, em vigor, expedida pela Secretaria de Estado da Fazenda ou Órgão Equivalente do Estado onde se encontra estabelecida a sede ou filial da licitante, pela qual se efetuará a emissão da nota fiscal/fatura do objeto da presente licitação;



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

h) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII – A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, conforme estabelecido na Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011 – CNDT.

8.3 - A CONTRATANTE, nos termos do art. 31 da Lei nº. 8.212/91, com redação dada pela Lei nº 11.933, de 28 de abril de 2009, reterá 11% (onze por cento) do valor bruto do documento fiscal de prestação de serviços e recolherá a importância retida aos cofres do INSS até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento fiscal, em nome da empresa contratada, observado o disposto no § 5º do art. 33 do mesmo diploma legal, correspondente ao recolhimento das contribuições destinadas à Seguridade Social.

8.4 - A quitação mensal dependerá de criteriosa conferência, levando-se em conta a efetiva prestação dos serviços.

8.5 - A não apresentação dos documentos pela CONTRATADA, implicará na suspensão do pagamento, até a devida comprovação, sem quaisquer ônus adicionais para a **CONTRATANTE**.

8.6 - Serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à CONTRATANTE para liquidação somente após a conferência dos comprovantes mencionados na **subcláusula 8.2.1** deste contrato.

8.7 - A primeira Nota Fiscal de Prestação de Serviços ou Nota Fiscal Fatura deverá ser emitida proporcionalmente ao número de dias de serviços efetivamente prestados no mês anterior.

8.8 – O desatendimento de quaisquer das condições estabelecidas nesta cláusula implicará na retenção do pagamento, obrigando-se a CONTRATADA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento de notificação da CONTRATANTE, atender a todas as condições exigidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste contrato, no Edital respectivo e seus anexos, podendo ocorrer, no caso de descumprimento do prazo estabelecido, a rescisão unilateral deste contrato e as demais consequências advindas.

8.9 - O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAF/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito da CONTRATADA, em instituição financeira credenciada pelo Estado.

8.10 – A validação/emissão de Notas Fiscais referente ao objeto deste contrato, inclusive aquelas emitidas eletronicamente, deverão ser processadas pelo módulo de Fatura Eletrônica – eFatura, disponibilizado no sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços, SIAD, disponível no sítio: www.compras.mg.gov.br, conforme dispõe o Decreto nº 45.035/2009.

8.10.1 – Na impossibilidade de processamento pelo módulo de Fatura eletrônica – eFatura, deverão ser remetidas à CONTRATANTE as primeiras vias de Nota Fiscal, nos termos do Decreto nº 37.934/96.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

8.11 – Os responsáveis pelo recebimento do objeto do presente contrato e pela sua fiscalização e gestão, à vista de parecer fundamentado e/ou tendo em vista a verificação a que eles próprios tiverem procedido, recomendará a liberação em favor da **CONTRATADA**, da quantia que a esta for devida, cumpridos os requisitos fiscais e contábeis.

8.12 - Compete à **CONTRATANTE**, observado o disposto nas subcláusulas anteriores, autorizar o pagamento da(s) quantia(s) devida(s), o qual se efetivará dentro dos prazos estabelecidos no **subcláusula 8.1**, conforme o caso, deste contrato.

8.13 - A nota fiscal/fatura não aprovada pela **CONTRATANTE**, será devolvida à **CONTRATADA**, para as necessárias correções, contando-se os prazos estabelecidos na **subcláusula 8.1** deste contrato, a partir da data de sua reapresentação.

8.14 - A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela **CONTRATANTE**, em hipótese alguma, servirá de pretexto, para que a **CONTRATADA** suspenda a execução deste contrato.

8.15 - Ocorrendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, o pagamento será efetuado com atualização financeira calculada de acordo com a variação “*pro rata tempore*” do INPC, entre as datas do vencimento e a do efetivo pagamento, salvo adoção de outro índice que venha substituí-lo, conforme legislação vigente.

8.16 - É da responsabilidade da **CONTRATADA**, o pagamento de quaisquer encargos financeiros que venham recair sobre o faturamento dos serviços, objeto deste contrato, por atraso de pagamento ou recolhimento de quaisquer encargos ou tributos, quando este ocorrer por sua exclusiva culpa, podendo a **CONTRATANTE** deduzir do pagamento a ser efetuado à **CONTRATADA**, os valores correspondentes a esses encargos.

8.17 – É da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, quando da emissão da nota fiscal/fatura, destacar, quando exigível, no corpo daquele documento, os percentuais e valores para retenção e recolhimento pela **CONTRATANTE**, em conformidade com as exigências legais e contratuais, em especial as de natureza fiscal.

8.18 – A **CONTRATADA**, deverá destacar no corpo da(s) Nota(s) Fiscal(is) / Fatura(s), o correspondente valor para recolhimento junto ao INSS e IR e outros tributos que porventura incidam sobre a operação, que serão retidos e devidamente recolhidos pela **CONTRATANTE**, observada a legislação vigente.

Cláusula Nona – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1 – A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via assinada do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total atualizado deste contrato, podendo optar por uma das modalidades de garantia do artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

9.2 – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.2.1 – prejuízos advindos do não cumprimento deste contrato;

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

9.2.2 – multas punitivas aplicadas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;

9.2.3 – prejuízos diretos causados à **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste contrato; e

9.2.4 – prejuízos indiretos causados à **CONTRATANTE** e prejuízos causados a terceiros, decorrente de culpa ou dolo durante a execução deste contrato.

9.3 – A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

9.4 – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a **CONTRATANTE** a promover a retenção dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor total global deste contrato, a título de garantia.

9.4.1 – A retenção não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à **CONTRATADA**.

9.5 – A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total de obrigação contratual, ficando a **CONTRATADA** sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.

9.6 – O número deste contrato, garantido e/ou assegurado, deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

9.7 – Caso a **CONTRATADA** opte pela modalidade de seguro-garantia ou fiança bancária, essa garantia deverá ter a vigência mínima correspondente ao prazo de vigência deste contrato.

9.8 – Será considerada extinta a garantia:

9.8.1 – com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas deste contrato;

9.8.2 – com a extinção deste contrato.

9.9 – Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** e/ou à Instituição Garantidora ou Seguradora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência deste contrato.

Cláusula Décima - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

A CONTRATADA OBRIGA-SE A:

a) responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, mantendo na prestação dos serviços ora contratados, pessoal especializado, em



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

número e qualificação requeridos pela **CONTRATANTE**, não podendo, em hipótese nenhuma, ceder ou subcontratar os serviços a terceiros;

b) cumprir fielmente o Contrato, de modo que os serviços avençados se realizem com esmero e perfeição, dentro dos padrões de segurança, conforme Normas Regulamentadoras – NR da Portaria nº 3.214, de 08/06/78, do Ministério do Trabalho, e da Lei nº 6.514, de 22/12/77 – CLT;

c) não permitir o desvio de função e a realização de horas-extras pelos prestadores dos serviços, objeto deste contrato;

d) credenciar junto à **CONTRATANTE**, para fins de identificação, todo o seu pessoal designado para a prestação dos serviços, objeto deste contrato, sob pena de não lhe ser permitido o acesso às instalações da **CONTRATANTE**, sendo que o empregado que for desligado da prestação dos serviços objeto deste contrato, deverá ser descredenciado imediatamente perante a **CONTRATANTE**;

e) assegurar que, durante os realização dos serviços, os seus empregados façam uso de crachá de identificação, mantendo a boa apresentação, quer no aspecto do vestuário, quer no de higiene pessoal;

f) tomar todas as providências e cumprir as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com estes, verificadas em dependências da **CONTRATANTE**;

g) arcar com todas as despesas relativas a pessoal, encargos sociais. trabalhistas, fiscais, comerciais, de acidente do trabalho tributos, seguros, benefícios obrigatórios e legais concedidos aos prestadores dos serviços, respondendo a **CONTRATADA**, na qualidade de empregador exclusivo, em juízo ou fora dele, para todos os efeitos de direito;

h) responsabilizar-se pelo exato cumprimento de todas as obrigações e exigências decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária, ficando claro inexistir entre seus empregados e a **CONTRATANTE** vínculo empregatício ou de qualquer outra natureza, razão pela qual correrão por conta exclusiva da **CONTRATADA** todos os ônus decorrentes de rescisões de contratos de trabalho e atos de subordinação de seu pessoal;

i) manter equipe de fiscalização e supervisão da qualidade dos serviços, credenciada a representá-la, sempre que necessário, junto à **CONTRATANTE**;

j) manter seguro contra riscos de acidentes de trabalho, às suas expensas, de todo o pessoal designado para a prestação dos serviços;

k) acatar e fazer com que seus empregados acatem todas as instruções de serviço emanadas do servidor designado pela **CONTRATANTE**, para fiscalizar a execução dos serviços;

l) zelar pela disciplina de seus empregados, aos quais é vedado praticar qualquer tipo de jogo; praticar qualquer tipo de comércio (venda); vender rifas ou bilhetes; promover a circulação de pedidos ou manifestos; consumir ou guardar bebidas alcoólicas nas dependências da **CONTRATANTE**; permanecer nas dependências da **CONTRATANTE** fora dos horários em que prestam serviços; utilizar ou colocar em funcionamento máquinas e aparelhos bem como fazer uso de materiais de consumo da **CONTRATANTE**, incompatíveis com o exercício da função; abrir armários, gavetas, invólucros de qualquer espécie, sem a autorização prévia do chefe da repartição competente;



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- m) emitir, mensalmente, relatório constando as ocorrências relevantes e as sugestões de melhorias para a prestação dos serviços, se necessário;
- n) emitir Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura dos serviços prestados no período e encaminhá-las à **CONTRATANTE** para conferência e certificação desta.
- o) avocar para si o ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais e ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a **CONTRATANTE**, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste contrato;
- p) responsabilizar-se pelo comportamento dos seus profissionais e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a causar à **CONTRATANTE**, seus servidores ou a terceiros, durante a execução dos serviços;
- q) manter, em compatibilidade com o disposto no inciso XIII, do artigo 55, da Lei nº 8.666/93, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de Pregão Eletrônico nº **07/2013** e seus anexos.
- r) substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, independentemente de apresentação de motivos, por parte desta, qualquer um de seus profissionais alocados para a execução dos serviços pela **CONTRATADA**, observado o disposto no **Anexo I** do Edital de Pregão Eletrônico nº **07/2013**.
- s) cumprir fielmente todas as condições contratuais estabelecidas, executando-as sob a sua inteira e exclusiva responsabilidade, respondendo pela sua inexecução total ou parcial;
- t) prestar com eficiência, zelo e pontualidade os serviços inerentes ao objeto contratual;
- u) apresentar, quando solicitado, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, cópia de toda a documentação necessária para a comprovação do cumprimento de exigências constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº **07/2013**;
- v) treinar, qualificar e reciclar os profissionais alocados, sem onerar o preço contratado, como forma de garantir a manutenção do aprimoramento e do nível de execução dessa prestação de serviços, inclusive para aqueles que farão as substituições, sempre que constatada a necessidade e mediante solicitação da **CONTRATANTE** e também, quando a legislação pertinente o determinar;
- w) assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, cíveis ou penais relacionados aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- x) cumprir e fazer cumprir por seus empregados as normas e regulamentos disciplinares da **CONTRATANTE**, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes;



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

y) providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela **CONTRATANTE** quanto à execução dos serviços contratados;

z) não se valer deste contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**;

aa) - arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados à **CONTRATANTE** ou a terceiros, seja por imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução dos serviços, os quais deverão ser descontados da(s) fatura(s) seguinte(s) da **CONTRATADA**, ou ajuizada, quando for o caso, a dívida, sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato;

bb) fornecer crachá de identificação da **CONTRATADA** com nome do empregado, devendo usá-lo em local visível, sendo de uso pessoal e intransferível.

cc) Entregar, instalar, configurar, testar, treinar e implementar os serviços objeto deste contrato, nos prazos estabelecidos na proposta da **CONTRATADA**

11.2 – DA CONTRATANTE: A CONTRATANTE obriga-se a:

a) instruir seus servidores a respeito das disposições presentes neste contrato;

b) promover, por intermédio de servidor designado, o acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, rejeitando aqueles que não atenderem à qualidade exigida, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo medidas corretivas por parte da **CONTRATADA**;

c) exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, que é o único e exclusivo responsável pela execução de todos os serviços contratados, podendo, para isso, solicitar à **CONTRATADA** a imediata retirada do local, bem como a substituição, de empregado que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

d) disponibilizar instalações sanitárias, para utilização dos empregados da **CONTRATADA** durante seu horário de trabalho;

e) avaliar, mensalmente, a execução dos serviços preenchendo o **Anexo VI** do Edital de Pregão Eletrônico nº **07/2013**, (Formulário de Avaliação e Ateste dos Serviços), que é parte integrante deste instrumento independentemente de transcrição.

f) notificar à **CONTRATADA**, fixando-lhe prazo para corrigir irregularidades encontradas na execução dos serviços.

g) verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da **CONTRATADA**, antes de efetuar o pagamento devido;



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- h) realizar o pagamento à **CONTRATADA**, pelos valores efetivamente comprovados na execução dos serviços prestados nos prazos e condições estabelecidas neste contrato.
- i) manter atualizado o controle e o registro de todos os serviços executados pela **CONTRATADA**;
- j) responsabilizar pelo pagamento de quaisquer encargos financeiros que venham recair sobre o faturamento dos serviços, por atraso de pagamento ou recolhimento de quaisquer encargos ou tributos, especialmente os de natureza fiscal e previdenciária, quando este ocorrer por sua exclusiva culpa;
- k) efetuar à **CONTRATADA** todo o pagamento que lhe for devido, desde que cumpridas suas obrigações contratuais, à vista da apresentação do respectivo documento de cobrança, observadas às disposições da cláusula oitava deste instrumento;
- l) acompanhar, através dos servidores designados na **subcláusula 7.1** deste contrato, a execução dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, adotando todas as providências que visem remover obstáculos ou dificuldades, de forma a propiciar uma execução eficaz e eficiente para a **CONTRATANTE**;
- m) observar os prazos e condições estabelecidas neste contrato, no Edital respectivo e seus anexos, exigindo da **CONTRATADA** o seu cumprimento;
- n) manter efetivo controle sobre os serviços da **CONTRATADA**, em compatibilidade com os serviços desenvolvidos, apurando se os resultados obtidos estão em perfeita sintonia com as necessidades da **CONTRATANTE**;
- o) assegurar o livre acesso aos empregados da **CONTRATADA**, nas dependências da **CONTRATANTE**, quando estes estiverem no exercício de suas atividades, objeto deste contrato.

Cláusula Décima Primeira – DA RESCISÃO

11.1 – A rescisão do presente contrato poderá ocorrer por qualquer dos motivos enumerados nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

Cláusula Décima Segunda - DAS PENALIDADES

12.1 - O atraso na execução dos serviços, bem como a sua inexecução, parcial ou total, caracterizam o descumprimento das obrigações assumidas e permitirão a aplicação das seguintes sanções pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**:

12.1.1 - advertência, que será aplicada sempre por escrito;

12.1.2 – multas, conforme limites máximos estabelecidos pelo Decreto Estadual nº 44.431/2006, que serão descontadas do pagamento que tiver direito a **CONTRATADA**, ou, quando for o caso, cobrada judicialmente:

12.1.2.1 - de 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor dos serviços em atraso.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

12.1.2.2 - de 10% (dez por cento) sobre o valor total global estimado do Contrato, em caso de recusa da **CONTRATADA** em efetuar o reforço de garantia;

12.1.2.3 - de 20% (vinte por cento) sobre o valor total global estimado do Contrato, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou ainda, no caso de execução dos serviços com vícios ou defeitos ocultos que o torne insatisfatório para a **CONTRATANTE**, ou ainda, fora das especificações contratadas;

12.1.3 – rescisão unilateral do Contrato, sujeitando-se a **CONTRATADA** ao pagamento de indenização à **CONTRATANTE**, por perdas e danos, correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total global deste Contrato.

12.1.4 - suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração, de acordo com os prazos estabelecidos no art. 87, da Lei nº 8.666/93 e no art. 26, § 1º, do Decreto Estadual nº 44.431/2006;

12.1.5 – indenização à **CONTRATANTE** da diferença de custo para contratação de outra licitante;

12.1.6 - declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, no prazo mínimo de 2 (dois) anos, conforme dispõe o art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 18, inciso IV, do Decreto Estadual nº 44.431/2006;

12.2 - As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente, ou não, de acordo com a gravidade da infração, assegurado o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

12.3 – São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

12.3.1 – não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;

12.3.2 – retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas;

12.3.3 – paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à Administração Pública Estadual;

12.3.4 – entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;

12.3.5 – alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;

12.3.6 – prestação de serviço de baixa qualidade.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

12.4 – A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas na **subcláusula 12.1**.

12.5 – A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou, conforme o caso, cobrada judicialmente.

12.6 – As sanções relacionadas nas **subcláusulas 13.1.4** e **13.1.6** também poderão ser aplicadas àquelas que:

12.6.1 – apresentar declaração ou documentação falsa;

12.6.2 – ensejar o retardamento da execução do objeto do contrato;

12.6.3 – falhar ou fraudar a execução deste contrato;

12.6.4 – comportar-se de modo inidôneo;

12.6.5 - fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

12.7 – A aplicação das sanções observará o devido processo administrativo, respeitando-se a ampla defesa e o contraditório, de acordo com o disposto na Lei Estadual nº 14.184/2002 e no Decreto Estadual nº 44.431/2006.

12.8 – As sanções relacionadas nas **subcláusulas 13.1.4** e **13.1.6** serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP.

Cláusula Décima Terceira – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

13.1 - O presente contrato poderá ser alterado nos casos previsto pelo art. 65, da Lei nº 8.666/93, desde que devidamente fundamentado e autorizado pela Presidente da **CONTRATANTE**, mediante termo aditivo.

Cláusula Décima Quarta – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

14.1 - As despesas decorrentes deste contrato correrão, no presente exercício, à conta da(s) dotação(ões): **23 125 245 4220 0001 3390 3919 60 1**, do orçamento vigente da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais e nos exercícios futuros à conta das dotações que a Lei fixar.

Décima Quinta – DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

15.1- A **CONTRATADA** deve permitir que o Órgão Competente do Governo de Minas Gerais inspecione suas contas, registros e quaisquer outros documentos relativos a apresentação de ofertas e cumprimento do Contrato e submetê-los a uma auditoria por auditores designados

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

pelo Órgão Competente do Governo de Minas Gerais. Para isso, a **CONTRATADA** deverá:

- (I) - manter todos os documentos e registros referentes Contrato por um período de três anos após a conclusão dos trabalhos contemplados no respectivo contrato; e
- (II) - entregar todo documento necessário para a investigação de alegações de fraude ou corrupção e colocar os funcionários ou agentes que tenham conhecimento do Contrato à disposição para responder a indagações provenientes do pessoal ou de qualquer investigador, agente, auditor ou consultor apropriadamente designado para a revisão ou auditoria dos documentos. Caso a **CONTRATADA** não cumpra a exigência ou de qualquer maneira crie obstáculos para a revisão do assunto por parte do Órgão Competente, a **CONTRATANTE**, inteiramente a sua discricção, poderá tomar medidas apropriadas contra ela.

15.2 - Se, de acordo com o procedimento administrativo, ficar comprovado que um funcionário da **CONTRATADA**, ou quem atue em seu lugar, incorreu em práticas corruptas, o Órgão Competente do Governo de Minas Gerais poderá declarar a **CONTRATADA** e/ou seus funcionários diretamente envolvidos em práticas corruptas inelegíveis, temporária ou permanentemente, para participar de futuras licitações ou contratos.

Cláusula Décima Sexta – DA PUBLICAÇÃO

16.1 - A **CONTRATANTE** providenciará a publicação do extrato deste contrato no jornal “Minas Gerais”, Órgão de Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais, em obediência ao disposto no parágrafo único, do art. 61, da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Décima Sétima – DO FORO

17.1 - As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Vara da Fazenda Pública e Autarquias, no Foro da Cidade de Belo Horizonte/MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Cláusula Décima Oitava – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1 - O resultado dos trabalhos executados em decorrência deste Contrato incorpora-se, de plano direito, ao patrimônio da **CONTRATANTE**;

18.1.1 - Em nenhuma hipótese poderá a **CONTRATADA** opor à **CONTRATANTE** direito de retenção sobre os serviços, em qualquer de seus estágios.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

18.2 - Fica expressamente reconhecido e aceito pela **CONTRATADA** o direito da **CONTRATANTE**, qualquer seja a causa da rescisão ou suspensão deste Contrato que acaso ocorra, assumir a execução dos serviços, independentemente de qualquer procedimento judicial, dando-lhe o prosseguimento que melhor lhe aprouver, sem prejuízo da apuração, em Juízo, que qualquer das partes tenha tentado ou venha a intentar, de direito de que se considere titular.

18.3- Em face das conveniências ou necessidades supervenientes dos serviços, segundo seu exclusivo critério, poderá a **CONTRATANTE** determinar a revisão ou alterações das especificações dos serviços, e, por via de consequência, de outros itens de custo dos serviços de que se trata.

18.4 – Os casos omissos serão decididos pelas partes, resguardando sempre o interesse público, a oportunidade e conveniência.

18.5 - Fazem parte integrante deste Contrato, independente de sua transcrição, para todos os efeitos legais, os termos do processo licitatório Pregão Eletrônico nº 07/2013 – Processo de Compra nº 2251003 000039/2013.

Para firmeza e como prova de assim haverem entre si, ajustado o Contrato, firmam as partes o presente, em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Belo Horizonte, de **15 de maio 2013**

Representante Legal da CONTRATANTE

Representante Legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:.....CPF:.....

Nome:.....CPF:.....

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

LICITAÇÃO/JUCEMG

EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO **EDITAL RETIFICADO** MENOR PREÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 07 - PROCESSO 2251003 000039/2013

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER PARA POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ANEXO VI FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO E ATESTE DOS SERVIÇOS

NOME DA CONTRATADA:

PERÍODO:

LOCALIDADE:

RESPONSÁVEL:

CARGO:

1. De um modo geral, como você avalia a qualidade da prestação dos serviços de CALL CENTER, prestados, no período indicado?

() ótima () boa () satisfatória () insatisfatória () muito ruim

2. Foram contabilizadas, falhas, interrupções dos sistemas e equipamentos que prejudicaram o cumprimento fiel do contrato?

() sim
() não

3. Em caso positivo, identifique as falhas, período de interrupções e os prejuízos causados

4. Os funcionários apresentaram-se com trajas adequados para o trabalho?

() sim, sempre.
() sim, quase sempre
() raramente

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

() não

5. Os funcionários apresentaram-se para o trabalho portando o crachá de identificação?

- () sim, sempre
() sim, quase sempre
() raramente
() não, nunca

6. Como foi o seu relacionamento com o preposto da CONTRATADA neste período?

7. A CONTRATADA acompanhou a execução ou exerceu fiscalização dos serviços prestados através de seu preposto?

() nunca () raramente () frequentemente () quase todo dia

8. Como foi o relacionamento com os funcionários que prestaram serviços nessa unidade, nesse período?

9. Quais as maiores dificuldades você enfrentou no gerenciamento do contrato, nesse período?

10. No espaço abaixo, faça suas observações, reclamações, sugestões e/ou comentários sobre outros aspectos da prestação de serviços auxiliares não contemplados neste questionário.

Local e data

Nome e cargo

Endereço: Rua Sergipe, 64 - CEP: 30130-170 - Belo Horizonte - MG
TEL.: (31) 3235-2367 - FAX: (31) 3235-2357 - E-mail: licita@jucemg.mg.br

 **JUCEMG**
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Contribuindo para geração de riqueza e trabalho