

EDITAL DE SELEÇÃO VISANDO À CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER

EDITAL Nº. 16/2012

MODALIDADE: Convite

TIPO: Menor Preço Global

PROCESSO DE SELEÇÃO Nº.:16/2012.

PREÂMBULO

A **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS** faz saber, por ordem de seu Presidente, a quem possa interessar, que por intermédio de sua Comissão de Seleção, instituída pela Resolução nº. 1, de 16 de março de 2012, realizará, na Asa Sul, SCRS 505, Bloco C, Lote 1, 3º andar, na cidade de Brasília-DF, seleção na modalidade Convite, do tipo Menor Preço Global, destinada à contratação de empresa para prestação de serviços de *call center*, na realização de pesquisas com público alvo específico (Municípios), de acordo com as disposições do Regulamento de Compras e Contratações da CNM e as condições a que as empresas devem submeter-se, na forma a seguir:

Entrega do envelope com proposta e documentação

Local: SCRS 505, Bloco C, Lote 01, 3º andar, CEP 70.360-530, na cidade de Brasília-DF.

Data e horário: até as 9h50 do dia 03/10/2012

Abertura dos envelopes

Local: SCRS 505, Bloco C, Lote 01, 3º andar, CEP 70.360-530, na cidade de Brasília-DF.

Data e horário: às 10h do dia 03/10/2012

Objetivo: verificação dos documentos e propostas.

O Edital pode ser retirado gratuitamente no Portal da CNM, www.cnm.org.br, no link <<http://www.cnm.org.br/institucional/transparencia.asp>> ou na sede da CNM, mediante apresentação de CD ou *pen drive* para gravação, no endereço acima mencionado.

1. DESCRIÇÃO BÁSICA DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços de *call center*, na realização de pesquisas com público alvo específico (Municípios), de acordo com as seguintes especificações:

1.1.1. A plataforma de atendimento deverá possuir, 15 (quize) posições de atendimento (PAs).

1.1.2. Acesso e manuseio de sistemas tecnológicos disponíveis a fim de obter informações necessárias para as pesquisas.

1.1.3. Registro de pesquisas em aplicativos específicos.

1.1.4. Responder pela qualidade dos serviços prestados.

1.1.5. Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações.

1.1.6. Utilizar fones de ouvidos e microfones individuais

1.1.7. Serviços de operação de telemarketing receptivo e ativo.

1.1.8. Realização de pesquisas através de base de dados, formulários de pesquisas e *scripts* definidos pela CNM.

1.1.9. Disponibilização de infra-estrutura necessária para execução dos serviços: mobiliário, equipamentos de telefonia (central telefônica digital e headsets para cada PA), microcomputadores para cada PA, softwares básicos (Windows, pacote Office e Internet) e, materiais de expediente.

1.1.10. Disponibilização de pessoal com conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas para a função, sendo 01 Supervisor e Atendentes necessários para execução dos serviços, conforme as exigências dos itens supra.

1.1.11. Na remuneração de seus empregados a Empresa deverá adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo Sinttel da localidade onde forem contratados.

1.1.12. Cabe à Empresa atender os requisitos previstos na NR 17 sob sua responsabilidade, mantendo a Contratante informada sobre o andamento das ações implementadas.

1.1.13. A Empresa se compromete a substituir qualquer de seus empregados designados para os serviços que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pelo Contratante.

1.1.14. A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe. Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

1.2. O sistema de gestão e operação da Central de Atendimento deve permitir operar em ambiente WEB, utilizar banco de dados, permitir o registro das pesquisas, além de compreender um banco de dados para armazenamento.

1.2.1. A Rede Local deverá ter conexão dedicada à Internet, permitindo a CNM por meio de seus técnicos e outras pessoas autorizadas o acesso às informações, relatórios, e etc., via navegador de Internet sem necessidade de qualquer outro software, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento do usuário.

1.3. O recrutamento e seleção de pessoal devem ser minuciosos e documentados, observando-se:

1.3.1. perfis/conhecimentos desejáveis à função;

1.3.2. disponibilidade de referências de caráter satisfatório, tanto pessoal quanto profissional;

1.3.3. verificação da exatidão das informações constantes no curriculum vitae do candidato;

1.3.4. obrigatoriedade de realização de exames foniátricos e audiométricos.

2. DO PAGAMENTO

2.1. O pagamento dar-se-á por "Valor de Minuto" no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, etc), todas as obrigações sociais, impostos e taxas incidentes sobre o serviço.

2.2.1. A quantidade estimada de ligações é em média de 15.000 (quinze mil) minutos mensais, podendo haver alterações para mais ou para menos. Não há garantia de faturamento mínimo à Empresa, decorrente de variação negativa nesses volumes.

2.1.3. O valor terá como base, o custo máximo a ser pago pela CNM do serviço de R\$ 4,00(quatro reais) por minuto de ligação, com base nos estudos de valores do Departamento Financeiro da CNM.

2.1.4. O pagamento será efetuado com base nas contas telefônicas, que demonstrem detalhadamente as ligações e o período de duração de cada uma, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura e , que deverá ser apresentada até o último dia do mês subsequente ao da realização dos serviços, de acordo com a demanda efetivamente executada, após as faturas serem aceitas e atestadas pela auditoria do departamento competente da CNM.

2.1.4. A Empresa deverá apresentar mensalmente relação de todos os pagamentos e encargos trabalhistas referentes a FGTS e INSS de todos funcionários que prestarão serviços direta ou indiretamente para execução deste contrato, para supervisão da CNM, podendo a apresentação destes documentos ser condicionante para pagamento da fatura.

2.1.5. A CNM arcará com a totalidade das despesas das contas telefônicas mensais, bem como se responsabilizará pelo pagamento do Valor Minuto descrito no item 2.1, ambos pagamentos após verificação e validação dos valores e relatórios de pesquisas

2.1.6. A Empresa deverá apresentar para a CNM uma cotação de preços com as operadoras de telefonia, ficando a critério da CNM a contratação com a operadora.

3. LOCAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A Empresa deverá manter instalações físicas em plenas condições para execução dos serviços, em local de fácil acesso, com infra-estrutura e equipamentos de alta tecnologia que possibilite a perfeita execução dos serviços.

3.2. Os serviços não precisam ser prestados em Brasília-DF, podendo a Empresa disponibilizar a estrutura em qualquer lugar do Brasil, desde que mantenha o necessário para uma perfeita comunicação com a CNM.

4. DO PRAZO

4.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei 8.666/93 por igual período ou fração, em até 60 (sessenta) meses, mediante Termo Aditivo, se não houver manifestação contrária expressa das partes à sua prorrogação.

5. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

5.1. A fiscalização e gestão dos serviços será exercida pela CNM, que terá poderes, entre outros, para notificar a EMPRESA sobre as irregularidades ou falhas que porventura venham a ser encontradas na execução do contrato.

5.1.2. Haverá uma avaliação semestral por parte da CNM para aquilatar a necessidade de solicitar empresa que melhore a qualidade dos serviços prestados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, a qualquer tempo, rescindir o contrato, e para fornecer, quando solicitado pela empresa, declarações sobre seu desempenho, a fim de servir de prova de capacitação técnica em licitações.

6. DOS QUESTIONAMENTOS

6.1. Questionamentos poderão ser encaminhados à CNM, por escrito ou pelo e-mail: comissao.selecao@cnm.org.br, aos cuidados da Comissão de Seleção, até 1 (um) dia útil antes da data fixada para o recebimento das propostas em papel específico da empresa, figurando, razão social, endereço, telefone/fax e email para contato.

6.2. As respostas aos questionamentos serão divulgadas no site www.cnm.org.br/institucional/transparencia.asp.

6.3. Só terão validade os esclarecimentos sobre o conteúdo deste Edital que forem prestados, por escrito, pela Comissão de Seleção.

7. DO CREDENCIAMENTO

7.1 Para manifestar-se em seu nome durante as fases do processo de seleção, a empresa proponente poderá credenciar um representante, obedecendo aos seguintes critérios:

7.1.1 Tratando-se de representante legal (sócio ou dirigente), deverá identificar-se, exibindo a Cédula de Identidade e cópia autenticada do respectivo Estatuto, Contrato Social, ou instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou, no caso de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

7.1.2 Tratando-se de procurador, deverá identificar-se, exibindo a Cédula de Identidade acompanhada de instrumento público de procuração ou instrumento particular de procuração ou Carta de Credenciamento, com firma reconhecida, com poderes específicos para o procurador tomar qualquer decisão relativa a todas as fases do certame, sem exceção de nenhuma, inclusive manifestar após a declaração do vencedor, imediata e motivadamente, a intenção de interpor recurso administrativo, assinar a ata da sessão; enfim, podendo, para tanto, praticar todos os atos necessários ao bom e fiel cumprimento do mandato, não podendo substabelecer os poderes recebidos, conforme modelo constante no Anexo II. A procuração por instrumento particular deverá estar acompanhada da cópia autenticada do estatuto ou contrato social, ou documento hábil, comprovando a capacidade do(s) outorgante(s) para constituir procurador com os poderes exigidos.

7.2 PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

7.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte que se beneficiarem do tratamento diferenciado e favorecido regulamentado pela Lei Complementar Nº. 123 de 14 de dezembro de 2006, deverão apresentar declaração nos termos do Anexo V ou outro documento que comprove ser a empresa microempresa ou empresa de pequeno porte, no momento do credenciamento, sob pena de preclusão do direito de preferência.

8. DA PARTICIPAÇÃO

8.1 A presente seleção é aberta a todas as empresas convidadas e, também, às que manifestarem seu interesse, apresentando documentos e propostas até a data e horário indicados no preâmbulo deste edital.

8.2 Não poderão participar desta seleção, as empresas que estiverem declaradas inidôneas, quer pela União, Estados, Municípios ou Distrito Federal.

8.3 Não poderão participar desta seleção, os dirigentes da CNM ou pessoas jurídicas de cujo quadro societário ou conselho diretor eles façam parte.

8.4 Não será permitida a participação de interessados na forma de associação ou de consórcios.

8.5 As empresas que estiverem impedidas de participar, nos termos desta Cláusula, e que apresentarem propostas, independentemente de seu recebimento, serão inabilitadas.

9. DA ENTREGA E ABERTURA DO ENVELOPE DOCUMENTAÇÃO/PROPOSTA

9.1 Deverão ser apresentados dois envelopes, devidamente identificados:

- a) 1 (um) com a documentação para habilitação;**
- b) 1 (um) com a proposta de preço.**

9.1.1 Para facilitar a entrega e evitar a dispersão dos envelopes, a proponente poderá apresentar envelope único, contendo os outros dois envelopes, todos devidamente lacrados e identificados.

9.2 A identificação dos envelopes deverá apresentar os seguintes dizeres:

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS
COMISSÃO DE LICITAÇÃO
CONVITE Nº. 16/2012
PROPONENTE:
ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO E PROPOSTA

9.3 Deverão ser entregues lacrados, sem emendas, rasuras ou entrelinhas em data, hora e local descritos no preâmbulo deste Edital.

9.4 Somente participarão da seleção as empresas cujas propostas forem recebidas na forma descrita acima, ainda que enviadas pelos Correios, não sendo admitida a entrega da documentação ou da proposta por fax ou meio eletrônico.

9.5 Não será permitido o recebimento dos envelopes após a data e o horário designados no preâmbulo, ainda que postados nos Correios ou transportadora em data anterior.

9.6 A CNM não se responsabilizará por documentação e proposta enviada via postal, ou entregue em outros setores que não sejam o acima especificado.

9.7 Os envelopes serão abertos pela Comissão de Seleção em sessão pública, sendo que a proponente poderá acompanhar, diretamente ou por meio de representante, não sendo tal presença condição para realização da sessão ou para participação.

9.8. O primeiro envelope a ser aberto é o que contém a documentação para habilitação e na falta de algum documento, a proponente será inabilitada, sendo o envelope com a proposta de preço devolvido lacrado.

10. DA DOCUMENTAÇÃO

10.1 A documentação para habilitação deverá ser composta pelos seguintes documentos:

10.1.1 *Habilitação Jurídica:*

a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores (cópia autenticada por tabelião de notas).

b) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício (cópia autenticada por tabelião de notas).

10.1.2 *Regularidade Fiscal e Trabalhista*

a) Prova de inscrição no CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas) do Ministério da Fazenda.

b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União – Receita Federal do Brasil / Procuradoria da Fazenda Nacional – ou isolada, de cada um dos órgãos.

c) Prova de regularidade perante a Secretaria da Fazenda Distrital, Estadual ou Municipal, do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei (cópia autenticada por tabelião de notas).

d) Certidão de regularidade relativa à Previdência Social.

e) Certidão de regularidade relativa ao FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

f) Certidão negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

10.1.3 *Qualificação Técnica*

a) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta seleção, por meio de apresentação de atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atestando o cumprimento do serviço no prazo e com qualidade (cópia autenticada por tabelião de notas).

b) Declaração de que a empresa proponente atende às especificações descritas no item 1 e tem pleno conhecimento das exigências do Edital e do objeto da seleção – Anexo III.

10.1.4 Qualificação Econômico-Financeira:

a) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica (cópia autenticada por tabelião de notas).

10.1.5 Declaração de cumprimento do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal - Anexo IV.

10.2 Os documentos apresentados deverão estar na vigência do prazo de validade, quando for o caso.

10.3 Em se tratando de documento que possa ser obtido por meio eletrônico, o envelope deverá conter cópia impressa, podendo o representante legal da empresa ou a Comissão de Seleção realizar diligências para confirmação dos dados constantes no impresso.

10.4 Constatada a falta de alguma declaração exigida neste Edital, poderá o representante devidamente credenciado supri-la durante a sessão de julgamento, fato que deverá constar da ata.

11. DA PROPOSTA DE PREÇOS

11.1 A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, datada, assinada, rubricadas em todas as folhas e seguir o modelo do Anexo VI.

11.2 Os valores atinentes ao objeto desta seleção deverão ser expressos em moeda corrente nacional, com a apresentação do valor global dos serviços.

11.3 A declaração de validade mínima da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados da abertura do envelope. Caso a proposta não indique o prazo de validade, fica estabelecido que será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da abertura do envelope.

11.4 Serão considerados, como inexistentes, quaisquer lançamentos a lápis.

11.5 Faltando algum elemento acessório, ou fator considerado irrelevante por não afetar a essência da licitação e que não altere o valor proposto, poderá o representante fazê-lo durante a sessão, a critério da Comissão de Seleção, considerando o propósito do certame, que é alcançar a proposta mais vantajosa à CNM.

11.6 A existência de dados rasurados não pode ser suprida por declaração de representante da proponente e acarreta a desclassificação automática da proposta.

11.7 Nos preços cotados, deverá estar incluída toda e qualquer despesa necessária à execução do objeto, bem como os demais encargos e/ou descontos porventura existentes.

11.8 Correrão por conta da empresa contratada as despesas com encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do objeto desta seleção, sendo o preço ofertado considerado final e inadmissível de quaisquer outros ônus.

11.9 Após a entrega dos envelopes, não serão admitidas alegações posteriores de desconhecimento do objeto, bem como de dificuldades técnicas não previstas.

11.10 Durante a sessão de abertura dos envelopes não poderão ser negociados quaisquer aspectos das propostas, inclusive os pecuniários.

11.11 A Comissão de Seleção fará registro em Ata de toda manifestação por ela considerada relevante ou a pedido do licitante, podendo dar o parecer de imediato ou não.

11.12 Caso as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte apresentem na fase de habilitação alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CNM, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada a vencedora do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa.

11.13 A não-regularização da documentação dentro do prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, conforme §§ 1º e 2º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/06.

12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

12.1 Serão desclassificadas as propostas das empresas que não apresentarem integralmente a documentação exigida no item 6, com as ressalvas ali previstas, assim como as especificações detalhadas, bem como aquelas que apresentar preço total superior ao orçamento básico estimado, observado o disposto legal que rege a matéria quanto a preços inexequíveis.

12.2 Caso a proposta melhor classificada não tenha sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta de microempresas e empresas de pequeno porte igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor oferta, proceder-se-á da seguinte forma:

12.2.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte poderá, no prazo de 30 (trinta minutos), contados da solicitação do Presidente da Comissão de Seleção, na sessão de

habilitação e julgamento das propostas, apresentar proposta de preço inferior aquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Convite.

12.2.2 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma da subcondição anterior, o Presidente da Comissão de Seleção, convocará as remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

12.2.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

12.3 Na hipótese de não-contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

12.4 Persistindo o empate entre duas ou mais propostas, será realizado sorteio durante a sessão pública.

13. DO RECURSO

13.1 Declarada a vencedora, qualquer proponente que estiver presente ou representada na sessão pública poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 30 minutos para apresentação das razões do recurso, ficando as demais proponentes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

14. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

14.1 O presidente da Comissão de Seleção, após o julgamento do(s) recurso(s), caso sejam interpostos, encaminhará os autos à Diretoria-Executiva da CNM, para que, concordando com o pleito, homologue e adjudique o objeto à proponente vencedora.

15. DAS PENALIDADES

15.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da proponente/ adjudicatária/ contratada, sujeitando às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa nos termos contratuais;

c) suspensão temporária da participação em seleção e impedimento de contratar com a CNM pelo prazo de até 2 (dois) anos.

15.2 Para aplicação das penalidades previstas no item 11.1, a proponente será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de cinco dias úteis, contados da notificação.

16. DO CONTRATO

16.1 A vencedora da presente seleção assinará contrato, nos termos da minuta do Anexo I, que integra e complementa este Edital, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da convocação que será feita pela CNM, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no item 11 deste Edital e no Regulamento de Compras e Contratações da CNM.

16.2 Caso a adjudicatária se recuse a assinar o contrato, é prerrogativa da CNM o direito de adjudicar à segunda colocada desde que mantidas as mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

16.3 Qualquer aditivo ao contrato observará o disposto no Regulamento de Compras e Contratações da CNM.

17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 Poderá a CNM cancelar a presente seleção, no todo ou em parte, antes de assinado o contrato, desde que devidamente justificado, sem que caiba à proponente direito à indenização.

17.2 A CNM não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.

17.3 À CNM, fica reservado o direito de adiar ou suspender os procedimentos da seleção, dando conhecimento aos interessados.

17.4 A despesa decorrente desta seleção correrá pela rubrica 3.2.2.1.01.0013 do Plano de Contratações da CNM para 2012.

17.5 Após a abertura do envelope, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão de Seleção.

17.6 Integram este Edital, dele fazendo parte:

a) Anexo I - Minuta do Contrato.

b) Anexo II – Modelo de Carta de Credenciamento

- c) Anexo III – Modelo de Termo de Declaração
- d) Anexo IV – Modelo de Declaração de Cumprimento do Disposto no Inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal
- e) Anexo V – Modelo de Declaração de Enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
- f) Anexo VI – Modelo de Proposta de Preço

17.7 Farão parte integrante do contrato às condições estabelecidas neste Edital e na proposta apresentada pelo adjudicado.

17.8 O resultado da presente seleção será divulgado no Portal da CNM, www.cnm.org.br, no link: <http://www.cnm.org.br/institucional/transparencia.asp>, em até 2 (dois) dias úteis após sua homologação.

17.9 Na contagem dos prazos estabelecidos no presente Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, considerando os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

17.10 Quaisquer outras informações deverão ser solicitadas pelos interessados, por escrito, à Comissão de Seleção, por meio do fax (61) 2101.6645, ou do *e-mail*: comissao.selecao@cnm.org.br.

Brasília/DF, 28 de setembro de 2012.

Moacir Luiz Rangel
Diretor Financeiro

**Editais de CONVITE nº. 08/2012
ANEXO I**

MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO Nº. XX/2012
Processo nº. 08/2012**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS (CNM) E A EMPRESA XXX.**

A CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS, com sede na SCRS 505 Sul, Bloco C, Lote 1, 3º andar, na cidade de Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 00.703.157/0001-83, neste ato representada pelo seu Diretor Financeiro, Sr. **MOACIR LUIZ RANGEL**, inscrito no CPF sob o nº 609.225.240-68 e portador do RG nº 8043662801 SSP/RS, residente e domiciliado em Brasília, doravante denominada **CONTRATANTE** ou **CNM**, e _____ empresa inscrita no CNPJ sob o _____, com sede na _____, neste ato representada por seu Sócio _____, inscrito no CPF sob o nº. _____, portador do RG nº. _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços, resultante de seleção na modalidade Convite de nº. 08/2012, Tipo Menor Preço, Processo nº. 08/2012 de acordo com o *Regulamento de Compras e Contratações da CNM*.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

1.1 Prestação de serviços de *call center*, na realização de pesquisas com público alvo específico (Municípios), de acordo com as seguintes especificações:

1.1.1. A plataforma de atendimento deverá possuir, 15 (quize) posições de atendimento (PAs).

1.1.2. Acesso e manuseio de sistemas tecnológicos disponíveis a fim de obter informações necessárias para as pesquisas.

1.1.3. Registro de pesquisas em aplicativos específicos.

1.1.4. Responder pela qualidade dos serviços prestados.

1.1.5. Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações.

1.1.6. Utilizar fones de ouvidos e microfones individuais

1.1.7. Serviços de operação de telemarketing receptivo e ativo.

1.1.8. Realização de pesquisas através de base de dados, formulários de pesquisas e *scripts* definidos pela CNM.

1.1.9. Disponibilização de infra-estrutura necessária para execução dos serviços: mobiliário, equipamentos de telefonia (central telefônica digital e headsets para cada PA), microcomputadores para cada PA, softwares básicos (Windows, pacote Office e Internet) e, materiais de expediente.

1.1.10. Disponibilização de pessoal com conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas para a função, sendo 01 Supervisor e Atendentes necessários para execução dos serviços, conforme as exigências dos itens supra.

1.1.11. Na remuneração de seus empregados a Empresa deverá adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo Sinttel da localidade onde forem contratados.

1.1.12. Cabe à Empresa atender os requisitos previstos na NR 17 sob sua responsabilidade, mantendo a Contratante informada sobre o andamento das ações implementadas.

1.1.13. A Empresa se compromete a substituir qualquer de seus empregados designados para os serviços que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pelo Contratante.

1.1.14. A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe. Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

1.2. O sistema de gestão e operação da Central de Atendimento deve permitir operar em ambiente WEB, utilizar banco de dados, permitir o registro das pesquisas, além de compreender um banco de dados para armazenamento.

1.2.1. A Rede Local deverá ter conexão dedicada à Internet, permitindo a CNM por meio de seus técnicos e outras pessoas autorizadas o acesso às informações, relatórios, e etc., via navegador de Internet sem necessidade de qualquer outro software, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento do usuário.

1.3. O recrutamento e seleção de pessoal devem ser minuciosos e documentados, observando-se:

1.3.1. perfis/conhecimentos desejáveis à função;

1.3.2. disponibilidade de referências de caráter satisfatório, tanto pessoal quanto profissional;

1.3.3. verificação da exatidão das informações constantes no curriculum vitae do candidato;

1.3.4. obrigatoriedade de realização de exames foniátricos e audiométricos.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. O pagamento dar-se-á por "Valor de Minuto" no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal

(operadores, suporte de operação, etc), todas as obrigações sociais, impostos e taxas incidentes sobre o serviço.

2.2.1. A quantidade estimada de ligações é em média de 15.000 (quinze mil) minutos mensais, podendo haver alterações para mais ou para menos. Não há garantia de faturamento mínimo à Empresa, decorrente de variação negativa nesses volumes.

2.1.3. O valor terá como base o custo máximo do serviço a ser pago pela CNM de R\$ 4,00(quatro reais) por minuto de ligação, com base nos estudos de valores do Departamento Financeiro da CNM.

2.1.4. O pagamento será efetuado com base nas contas telefônicas, que demonstrem detalhadamente as ligações e o período de duração de cada uma, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura e , que deverá ser apresentada até o último dia do mês subsequente ao da realização dos serviços, de acordo com a demanda efetivamente executada, após as faturas serem aceitas e atestadas pela auditoria do departamento competente da CNM.

2.1.4. A Empresa deverá apresentar mensalmente relação de todos os pagamentos e encargos trabalhistas referentes a FGTS e INSS de todos funcionários que prestarão serviços direta ou indiretamente para execução deste contrato, para supervisão da CNM, podendo a apresentação destes documentos ser condicionante para pagamento da fatura.

2.1.5. A CNM arcará com a totalidade das despesas das contas de telefones mensais, bem como se responsabilizará pelo pagamento do Valor Minuto descrito no item 2.1, ambos pagamentos após verificação e validação dos valores e relatórios de pesquisas

2.1.6. A Empresa deverá apresentar para a CNM uma cotação de preços com as operadoras de telefonia, ficando a critério da CNM a contratação com a operadora.

2.2 O pagamento será creditado em favor da CONTRATADA, devendo para isto, que a CONTRATADA indique o nome do banco, agência e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

2.3 A nota fiscal / fatura que for apresentada com erro será devolvida à CONTRATADA para retificação e reapresentação.

2.4 O comprovante de depósito bancário valerá como recibo de quitação do respectivo valor.

2.5 Na Nota Fiscal deverá constar todos os dados da CNM.

CLÁUSULA TERCEIRA – ENCARGOS

3.1 Correrão por conta da CONTRATADA as despesas com encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do objeto deste contrato.

3. LOCAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A Empresa deverá manter instalações físicas em plenas condições para execução dos serviços, em local de fácil acesso, com infra-estrutura e equipamentos de alta tecnologia que possibilite a perfeita execução dos serviços.

3.2. Os serviços não precisam ser prestados em Brasília-DF, podendo a Empresa disponibilizar a estrutura em qualquer lugar do Brasil, desde que mantenha o necessário para uma perfeita comunicação com a CNM.

CLAUSULA QUARTA_ DO PRAZO

4.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei 8.666/93 por igual período ou fração, em até 60 (sessenta) meses, mediante Termo Aditivo, se não houver manifestação contrária expressa das partes à sua prorrogação.

CLAUSULA QUINTA_ FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

5.1. A fiscalização e gestão dos serviços será exercida pela CNM, que terá poderes, entre outros, para notificar a EMPRESA sobre as irregularidades ou falhas que porventura venham a ser encontradas na execução do contrato.

5.1.2. Haverá uma avaliação semestral por parte da CNM para aquilatar a necessidade de solicitar empresa que melhore a qualidade dos serviços prestados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, a qualquer tempo, rescindir o contrato, e para fornecer, quando solicitado pela empresa, declarações sobre seu desempenho, a fim de servir de prova de capacitação técnica em licitações.

CLÁUSULA SEXTA – RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1 A despesa decorrente desta seleção correrá pela rubrica 3.2.2.1.01.0013 do Plano de Contratações da CNM para 2011.

CLÁUSULA SETIMA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1 Designar e informar à CONTRATADA o nome do responsável pelo acompanhamento da execução deste Contrato, para fins de estabelecer os contatos necessários à sua efetivação.

7.2 Viabilizar os meios necessários ao cumprimento das obrigações contratadas.

7.3 Cumprir as condições de pagamento estabelecidas neste Contrato.

7.4 Analisar as atividades realizadas e aprovar o pagamento de acordo com as especificações técnicas.

CLÁUSULA OITAVA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

8.1. Contratar os profissionais que atendam às exigências deste Edital.

8.2 Permitir o acompanhamento dos serviços prestados a título do objeto do contrato, por profissionais indicados pela CONTRATANTE, designando pessoa responsável por realizar a interlocução com o representante da CNM.

8.3 Responsabilizar-se por todos e quaisquer encargos sociais e trabalhistas referentes ao objeto desta Especificação Técnica.

8.4 Arcar com todos os ônus financeiros incidentes na execução dos serviços, tais como: encargos sociais, seguros, impostos, taxas, licenças e quaisquer outros encargos sociais, trabalhistas e tributários provenientes do desempenho de seus serviços em decorrência das atividades relativas ao objeto deste Termo.

8.5 Garantir que os serviços executados sejam realizados com qualidade e no prazo solicitado pela CONTRATANTE.

8.6 Executar os serviços de acordo com as especificações constantes neste Termo;

8.7 Comunicar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ocorrida ou observada na execução dos serviços.

8.8 Guardar sigilo sobre as informações disponibilizadas pela CNM, quando for o caso.

8.9. Apresentar a CONTRATANTE os trabalhos em forma de relatório analítico mensal das ações.

8.10 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na seleção.

CLÁUSULA NONA – PENALIDADES

9.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da contratada, sujeitando-a às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa nos termos abaixo especificados;
- c) suspensão temporária da participação em seleção e impedimento de contratar com a CNM pelo prazo de até 02 (dois) anos.

9.2 O atraso injustificado na execução do objeto deste contrato, bem como sua inexecução parcial, sujeitará o adjudicado à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da última fatura, não impedindo sua aplicação na rescisão unilateral por parte da CNM, se assim desejar, além das outras sanções previstas em lei.

9.3 A inexecução total do objeto deste contrato sujeitará o adjudicado à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, não impedindo sua aplicação na rescisão unilateral por parte da CNM, se assim desejar, além das outras sanções previstas em lei.

9.4 Para aplicação das penalidades aqui previstas, a contratada será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de cinco dias úteis, contados da notificação.

9.5 As penalidades previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicada isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÃO

10.1 O presente Contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, nas hipóteses previstas pelo Regulamento de Compras e Contratações da CNM.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1 O presente contrato poderá ser denunciado pelos contratantes e rescindido a qualquer momento, desde que seja comunicado por escrito com antecedência mínima de 10 (dez) dias, ficando as partes responsáveis pelas obrigações decorrentes do tempo de vigência, sendo creditados, igualmente, os benefícios adquiridos no mesmo período.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – NORMAS E DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O CONTRATO

12.1 Fazem parte deste instrumento o edital e a proposta, as especificações e os elementos que as acompanham, cujas disposições devem ser integralmente cumpridas, mesmo que aqui não tenham sido reproduzidas ou contempladas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

Fica eleito o foro de Brasília, no Distrito Federal, para dirimir os litígios porventura decorrentes deste contrato.

E, por estarem de pleno acordo com o estabelecido, firmam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Brasília, de de 2012

Moacir Luiz Rangel
Diretor Financeiro

Contratada

Testemunhas

1. _____

Nome:

CPF:

2. _____

Nome:

CPF:

Edital de CONVITE nº. 16/2012
ANEXO II - MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO

CARTA DE CREDENCIAMENTO

Pela presente, credenciamos o (a) Sr(a)....., portador(a) do RG nº..... e inscrito(a) no CPF sob nº....., a participar como nosso representante no processo de seleção, sob a modalidade Convite nº. 16/2012 instaurado pela Confederação Nacional de Municípios – CNM.

Outorga-se ao(à) acima credenciado(a), dentre outros, poderes para apresentar documentação e propostas, participar de sessões públicas de abertura de documentos e de propostas, assinar as respectivas atas da sessão, prestar esclarecimentos, registrar ocorrências, formular questionamentos, interpor recursos, renunciar a recurso interposto e assinar todos os atos e quaisquer documentos indispensáveis ao bom e fiel cumprimento do presente mandato.

....., em de de

.....
(assinatura do representante legal da proponente)

Edital de CONVITE nº. 16/2012
ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

À Comissão de Seleção da Confederação Nacional de Municípios – CNM

DECLARAMOS QUE:

- I) Examinamos cuidadosamente o Edital, inteiramo-nos de todos os detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os termos e condições e a eles desde já nos submetemos.
- II) Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da seleção;
- III) Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do contrato, tais como equipamentos, materiais, mão de obra, custos diretos e indiretos, despesas com encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, incluindo vantagens decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, auxílios alimentares, transportes e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto deste contrato;
- IV) A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com o Poder Público;
- V) Cumprimos plenamente os requisitos exigidos no Edital do Convite nº. 16/2012, tendo recebido todos os documentos que integram o presente certame;

Por ser expressão da verdade, firmamos o presente termo.

....., em de de

.....

(assinatura do representante legal da empresa proponente)

Edital de CONVITE nº. 16/2012

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO
INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

DECLARAÇÃO

....., inscrita no CNPJ sob nº, por
intermédio de seu representante legal,, portador(a) do RG nº
.....e inscrito(a) no CPF sob nº, DECLARA, que não
emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, salvo na
condição de aprendiz a partir dos quatorze anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da
Constituição Federal (Lei 9.854/99).

....., em de de

.....
(assinatura do representante legal da empresa proponente)

Edital de CONVITE nº. 16/2012

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

.....

(nome da empresa)

inscrita no CNPJ sob o nº sediada na....., por intermédio de seu representante legal, declara expressamente, para fins do disposto no art. 44 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, e participação no CONVITE nº. 16/2012, sob as penas da lei, que esta empresa é considerada:

- Microempresa
 Empresa de Pequeno Porte

Declara ainda, que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da lei Complementar nº. 123/2006.

....., em de de

.....

(assinatura do representante legal da empresa proponente)

Edital de CONVITE nº. 16/2012
ANEXO VI – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(timbre da empresa licitante) PROPOSTA DE PREÇOS	
DESCRIÇÃO	VALOR POR MINUTO (R\$)
<ul style="list-style-type: none">• Prestação de serviços de serviços de call center, na realização de pesquisas com público alvo específico (Municípios), de acordo com as especificações do item 1. DO OBJETO do Edital	
Valor por extenso:	
Validade da proposta:	
Data da proposta:	

Representante Legal