



TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO Nº 010/2024
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 010/2024

1. OBJETO

Contratação de uma empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico especializado em telecomunicações. Criação de uma central de atendimento que faça o acolhimento inicial ao usuário e direcione o usuário para as Filas e/ou Atendentes de cada setor definido pelo CIMAM. Limite de 3 canais de entrada (celulares e/ou telefone fixo com WhatsApp) e de 10 usuários. A plataforma hospedada e acessada via web, contém métricas de atendimento, transferência entre as Filas/Usuários, criação de web conferência, mensagens rápidas, etiquetas, envio de arquivos, permite ligação telefônica.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A contratação de uma empresa especializada para prestar serviços de suporte técnico em telecomunicações deve resultar em uma série de melhorias significativas, desde a satisfação do cliente até a eficiência operacional e a segurança dos dados e qualidade.

O aumento constante de solicitações e contatos provenientes do público em geral com a equipe técnica, visando esclarecer dúvidas sobre os programas, bem como a comunicação com os demais setores associados ao consórcio.

Aprimoramento da Experiência do Cliente: O sistema automatizado de atendimento pode responder às dúvidas comuns dos clientes de forma rápida e precisa, o que aumenta a satisfação do cliente e reduz o tempo de espera.

Incremento da Eficiência Operacional: Ao delegar consultas simples e repetidas ao sistema de atendimento, a equipe humana pode concentrar seus esforços em questões mais complexas e estratégicas, o que resulta em um atendimento ao cliente mais eficiente.

Economia de Custos: A automatização das tarefas de atendimento ao cliente pode reduzir os custos operacionais a longo prazo, tendo em vista que os recursos humanos não precisam ser necessários para lidar com questões básicas.

Coleta de Dados e Insights: O sistema automatizado de atendimento pode coletar dados sobre as interações com os clientes, como perguntas frequentes, problemas mais comuns e preferências, bem como dados internos de eficiência do colaborador. Isso fornece insights úteis para melhorar as estratégias de produtos, serviços e atendimento ao cliente.

A implementação de uma empresa especializada em suporte técnico em telecomunicações é uma estratégia fundamental para suprir a necessidade do consórcio. Com a automação e especialização, espera-se uma significativa melhoria na qualidade do atendimento ao público, otimização dos processos operacionais, redução de custos e obtenção de dados valiosos para a melhoria contínua dos serviços. Essas melhorias contribuirão para uma operação mais eficiente e segura nas atividades prestadas, resultando em maior satisfação do público e consorciados.



3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Prevê o art. 72, inciso IV, da Lei Federal n. 14.133/2021 que o dispêndio financeiro resultante da contratação que se pretende realizar deve ser compatível com a previsão de recursos orçamentários da administração:

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos: [...]

IV - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido; [...]

As despesas para a execução do objeto do presente Processo Administrativo Licitatório ocorrerão a conta de dotação específica do orçamento do exercício de 2024, com a seguinte classificação e valores, conforme demonstrativo acostado em anexo a este Termo de Referência e colacionado abaixo:

ESPECIFICAÇÕES	
Entidade: CIMAM - CONSORCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINALITARIO	
01.001 - CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINARITÁRIO DA AMNOR / CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINARITÁRIO DA AMNOR	
Funcional: 04.122.0001.2.001 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO CIMAM	
2 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	1.880.0000.0000 - RECURSOS PRÓPRIOS DOS CONSÓRCIOS

Assim, utilizando-se da estimativa do valor da contratação resultante da pesquisa de preços realizada, verifica-se a compatibilidade de valores, conforme saldo atualmente disponível.

4. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

O critério de escolha do fornecedor será exclusivamente menor preço por lote, dentre os orçamentos obtidos. Diante desse critério de escolha torna-se mais vantajosa para o consórcio essa contratação.

5. DA HABILITAÇÃO

Os documentos a serem exigidos, para fins de habilitação, deverão ser enviados juntamente com o cadastro da proposta inicial.

- a. Certidão Negativa Municipal da sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata;
- b. Certidão Negativa Estadual;
- c. Certidão Negativa Federal;
- d. Certidão Negativa Trabalhista;
- e. Certificado de Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço FGTS;
- f. Certidão de Recuperação Judicial, Extrajudicial e Falência;



- g. Certidão Consolidada de Pessoa Jurídica - TCU;
- h. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

6. MÉTODOS E ESTRATÉGIAS DE SUPRIMENTO

O objeto do presente termo de referência será recebido em remessa única ou parceladamente, com prazo não superior a 15 (quinze) dias após recebimento da nota de empenho ou autorização de fornecimento.

O não cumprimento dos prazos de entrega do objeto acarretará a anulação do empenho bem como a aplicação das penalidades.

A administração rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento executado em desacordo com os termos do processo licitatório de dispensa de licitação e seus anexos, notificando imediatamente a empresa e abrindo prazo para correção do problema, sob pena de ser encaminhado o processo para apuração de responsabilidades e aplicação de sanções.

7. VALOR ESTIMADO

Estimado da contratação do objeto é de R\$ \$ 1.504,66 (mil reais e quinhentos e quatro reais e sessenta e seis centavos)., inferior, portanto, ao limite traçado pelo legislador para a vantajosidade do custo-benefício da realização de licitação, razão pela qual, estando autorizado para tal, realizar-se-á a contratação direta pela dispensa de licitação prevista no art. 75, inciso II, da Lei Federal n. 14.133/2021.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Em conformidade com o art. 117 da Lei Federal n. 14.133/2021, deverá ser designado fiscal de contrato e representante da administração pública para acompanhamento e fiscalização da execução dos contratos celebrados, conforme requisitos estabelecidos no art. 7º do referido diploma legal.

Nos termos do art. 140 da Lei Federal n. 14.133/2021, o objeto do contrato será recebido, provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, verificando se a publicação cumpriu as exigências de caráter técnico descritas neste Termo de Referência; e, definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante verificação de atendimento das exigências contratuais.

Durante a execução do objeto do contrato fica reservado ao consórcio autonomia para dirimir e decidir todos e quaisquer casos ou dúvidas que venham a surgir e/ou fugir da rotina, ou que não tenham sido previstos no Termo de Referência, ou, ainda, nas disposições do Contrato.

O consórcio efetuará a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto do contrato, podendo, a qualquer tempo, exigir que forneça os elementos necessários ao esclarecimento de



quaisquer dúvidas relativas ao contrato. A fiscalização efetuada não exclui nem reduz as responsabilidades da contratada perante o contratante e/ou terceiros.

A contratada deverá acatar a fiscalização do consórcio quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo a todas às solicitações de informações.

Qualquer comunicação ou notificação do contratante à contratada deverá merecer resposta conclusiva e por escrito no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados do seu recebimento, submetendo-se, a contratada, às sanções e penalidades cabíveis, caso tal determinação não seja cumprida.

O instrumento de contrato poderá ser substituído por outro instrumento hábil, como carta contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço, nos casos de (I) dispensa de licitação em razão de valor, bem como, em (II) compras com entrega imediata e integral dos bens adquiridos e dos quais não resultem obrigações futuras, inclusive quanto a assistência técnica, independentemente de seu valor, nos termos do art. 95 da Lei 14.133/2021.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada obriga-se a:

Efetuar a entrega dos bens em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela Administração, em estrita observância das especificações da proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal constando detalhadamente as indicações da marca, fabricante, modelo, tipo, procedência e prazo de garantia;

Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação;

Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme estabelece o inciso XVI do art. 92 da Lei Federal n. 14.133/2021.

Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Contratante obriga-se a:

Receber provisoriamente o material, disponibilizando local, data e horário;



Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes no processo licitatório e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

Efetuar o pagamento no prazo previsto.

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado, observando o seguinte:

- a. A fiscalização da contratação será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.
- b. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da fornecedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

11. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

O pagamento do objeto da presente contratação direta, deverá ser feito pela Administração em favor do contratado mediante boleto ou transferência bancária (TED, DOC, depósito ou PIX) em conta corrente de titularidade do contratado, no prazo de até último dia útil de cada mês após a data de recebimento definitivo do objeto, acompanhado da respectiva Nota Fiscal Eletrônica e arquivo XML.

O número do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - constante das notas fiscais deverá ser aquele fornecido na habilitação, exceto no caso de participação de empresas em consórcio.

Nenhum pagamento será efetuado ao contratado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira ou técnica que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária.

São Lourenço do Oeste – SC, 19 de Junho de 2024

Carolina Mazzuco Borges
Agente Administrativo

Vanderlei Sanagiotto
Presidente do CIMAM

APROVO O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA
E AUTORIZO A REALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO.