CONTRATO Nº 105/2023, CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE OUVIDORIAS SUS CONFORME O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS (MMOUP), VINCULADA AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 22/2023.

**CONTRATANTE: MUNICÌPIO DE ARROIO DOS RATOS/RS**, pessoa jurídica de direito público interno, registrada perante o CNPJ sob o nº 88.363.072/0001-44, isento de Inscrição Estadual, estabelecida no Largo do Mineiro, nº 135, Arroio dos Ratos, RS, representada por seu Prefeito Municipal **JOSÉ CARLOS GARCIA DE AZEREDO**, brasileiro, casado, com residência e domicílio em Arroio dos Ratos - RS, carteira de identidade nº. 1021418817, expedida pela SJS/RS e CPF nº. 186.583.500-53, abaixo assinado.

**CONTRATADA: OUV-E PESQUISA DE MERCADO E DE OPINIÃO PÚBLICA LTDA,** inscrita no CNPJ sob o nº. 34.040.939/0001-00, estabelecida no Setor SCN, Quadra 04, Bloco B, SCN, sala 702, Parte 1562, Centro Empresarial Varig, Asa Norte, Brasília- DF, CEP: 70.714-020, representada por LUCIANO ROHDE, carteira de identidade nº. 1027413028, expedida pela SJS/RS e CPF nº. 544.184.530-91 Rua Arno Ritter, nº 622, Bairro São Cristóvão, Lajeado-RS, CEP: 95.913-032

As partes acima qualificadas, têm entre si, certas e ajustadas o presente contrato, vinculado ao **Pregão Eletrônico n°. 22/2023**, o qual reger-se-á nos termos do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, pelo Decreto Municipal Nº. 34, de 04 de maio de 2009, do Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital, além das demais disposições legais aplicáveis, bem como mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE OUVIDORIAS SUS CONFORME O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS (MMOUP), de acordo com o descrito abaixo e Termo de Referência , Anexo I

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Código | Descrição | Un | Quantidade |
| 01 |  | Serviço de implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o MMOuP. | meses | 12 |

1.1- ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

1.1.1- Constitui o objeto do presente certame a contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), criado pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão no município, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017;

1.1.2- Deverá ser proposto a disponibilização de estruturas, tecnologias e sistemas, considerando o Plano de Ação formatado a partir do Diagnóstico do MMOuP, que se encontra em anexo, com a oferta dos seguintes itens elencados como prioritários conforme a capacidade e necessidade atual do município, no formato que segue:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1.2.1- Plataforma multicanais para Ouvidoria SUS | |
| Item | Descrição |
| Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS. | Central de Atendimento próprio, com fornecimento de Discagem Direta Gratuita (DDG), chatbot, WhatsApp e contemplando demais canais já utilizados. |
| Sistema de gestão de relacionamento com o usuário. | Sistema para compôr o Conselho de Usuários do SUS, no formato virtual, com capacidade de automação para envios de mensagens e controle de interações, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins. |
| Sistema para gerenciamento de metas. | Sistema para cadastro e recebimento de relatórios de demandas para consolidação de planejamentos de metas, políticas públicas e indicadores de gestão do SUS, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins. |
| 1.1.2.2- Plataforma para Gestão de Dados da Pesquisa de Satisfação do SUS | |
| Item | Descrição |
| Estrutura de Call Center para pesquisa do SUS. | Central de Atendimento próprio para realização da pesquisa de satisfação ativa de todos os usuários do SUS, com atendimento humanizado e questionários estruturados para auxílio à gestão. |
| Sistema de cadastro, extração e consolidação de dados. | Sistema para gerenciamento de dados, compatível à cadastro, extração e consolidação, para formatação de um banco de dados dos usuários dos serviços do SUS, com tecnologia de segurança e capacidade de armazenamento, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins. |
| Sistema para monitoramento de redes sociais | Sistema para rastreio e consolidação de informações recebidas das mídias sociais de perfil público, com capacidade de alertas personalizados, para no mínimo 03 (três) perfis de redes sociais. |
| 1.1.2.3- Adequações legais, operacionais e de suporte para o SUS | |
| Item | Descrição |
| Revisão e manutenção das legislações pertinentes. | Revisão e manutenção das legislações pertinentes à perfeita execução do objeto, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, incluindo a regulamentação da Ouvidoria do SUS, definição e atualização da Carta de Serviços, proteções ao cargo de Ouvidor e código de condutas. |

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

**2.1** As despesas provenientes deste contrato serão empenhadas por conta das seguintes rubricas:

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Órgão: 08**

**Unidade: 08.01**

**Elemento: 3.3.90.39.00.00.00.0500**

**Código Reduzido: 407**

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA:**

**3.1.** O contrato vigerá por 12 meses a contar da assinatura do mesmo, podendo ser renovado por igual período até o limite de sessenta meses.

**CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL DA ENTREGA:**

**5.1.** A entrega do objeto obedecerá ao endereço inscrito na autorização de fornecimento emitida pela Secretaria solicitante, dentro do perímetro urbano do Município de Arroio dos Ratos.

**CLÁUSULA SEXTA – DO RECEBIMENTO:**

**6.1** Para o recebimento dos serviços, objeto desta licitação, será nos termos do artigo 73, II, "a" e "b", da Lei 8.666/93, da seguinte forma:

**a)**    **Provisoriamente**, no ato da entrega dos serviços, para efeito de posterior verificação da conformidade dos mesmos com o solicitado na licitação;

**b)**    **Definitivamente**, com a emissão do respectivo Termo de Recebimento, após a verificação da qualidade, quantidade e características dos serviços e consequente aceitação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias consecutivos contados após o recebimento provisório, nos termos do subitem supramencionado.

**6.2 Quando da verificação, se os serviços não atenderem às especificações solicitadas, serão aplicadas as sanções previstas no item 24.**

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO:**

**7.1.** A fiscalização da execução do contrato ficará a cargo do Servidor Paulo Porto.

**CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA:**

**8.1** Entregar os serviços de acordo com as especificações do edital, a contar do recebimento da Ordem de Fornecimento, emitida pelo departamento de compras.

**8.3.1**. A atuação da comissão fiscalizadora da Prefeitura não exime a licitante vencedora de sua total e exclusiva responsabilidade sobre a qualidade dos serviços adquiridos.

**8.4**. Empregar boa técnica na entrega, com materiais de primeira qualidade.

**8.5**. Substituir os serviços não aprovados pela fiscalização da Prefeitura.

**8.6**. Fornecer os serviços especificados, ficando responsável pelo transporte e alimentação dos prestadores.

**8.7**. Responsabilizar-se por quaisquer danos, causados, quando da realização dos serviços.

**8.8.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação para execução exigidas na licitação.

**8.9.** Outras obrigações constantes da minuta de contrato - Anexo I deste Edital.

**8.10.** A Prefeitura não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da licitante vencedora para outras entidades, tampouco a subcontratação.

**CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**9.1**. A Prefeitura, após a assinatura do contrato, compromete-se a:

**9.1.1**. Acompanhar e fiscalizar a entrega dos serviços, por um representante especialmente designado, nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93.

**9.1.2**. Notificar por escrito à licitante vencedora, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de entrega dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

**9.1.3**. Acompanhar e fiscalizar o recebimento dos serviços, efetuando os pagamentos nas condições e preços pactuados.

**9.1.4**. Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado para tal.

**9.1.5**. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.

**9.1.6**. Proceder ao recebimento provisório e, não havendo mais pendências, ao recebimento definitivo dos serviços, mediante vistoria detalhada realizada pela Comissão de Fiscalização designada pela Prefeitura, nos termos da lei 8.666/93 em seu artigo 73, inciso I.

**9.1.7**. Outras obrigações definidas na minuta de contrato constante do Anexo I deste Edital.

**CLÁUSULA DÉCIMA** – **DO PAGAMENTO:**

**10.1** A empresa vencedora receberá pelo fornecimento do objeto 1.0, o valor de R$ 275.000,00(duzentos e setenta e cinco mil reais) em parcela única na implantação dos softwares e R$ 19.100,00 (dezenove mil e cem reais) mensais, até o décimo dia do mês, após a emissão da NF.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEM** | **QUANT.** | **UN.** | **DESCRIÇÃO** | VALOR UNITÁRIO | VALOR  TOTAL |
| **01** | 01 | **UN** | **PARCELA ÚNICA (IMPLANTAÇÃO SOFTWARES)** | R$ 275.000,00 | R$ 275.000,00 |
| **02** | 12 | **MESES** | **VALOR MENSAL DE SERVIÇOS** | R$ 19.100,00 | R$ 229.200,00 |
|  |  |  | **VALOR GLOBAL** |  | **R$ 504.200,00**  **‬** |

**10.2** Na nota fiscal deverá constar o Endereço, CNPJ e o domicílio bancário da **CONTRATADA**, bem como o número da Nota de Empenho e a descrição clara do objeto, com valores expressos em moeda corrente nacional.

**10.3.** A CONTRATADA é obrigada a apresentar todas as certidões relativa à regularidade fiscal, exigida quando da habilitação, devendo seu resultado ser juntado aos autos do processo próprio e ficando o efetivo pagamento a ela condicionado.

**10.4.** Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA**, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA:**

**11.1**. O objeto do presente contrato deverá ter garantia de 12 (doze) meses, quanto a vícios ocultos ou defeitos da coisa, ficando a Licitante vencedora responsável pela solidez e segurança quando do fornecimento dos materiais durante este prazo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES:**

**12.1**. A empresa vencedora poderá incorrer nas seguintes penalidades, quando:

**12.2.** Pela **recusa injustificada** para a assinatura do contrato ou para o início da execução dos serviços, por parte da vencedora, no prazo previsto neste edital, contados da data de convocação, feita por escrito pelo Município, será aplicada multa na razão de 10% (dez por cento) sobre o valor total da proposta, até 05 (cinco) dias consecutivos. Após esse prazo, poderá, também, ser imputada à licitante vencedora, a pena prevista no inciso III do artigo 87 da Lei das Licitações, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, a suspensão do direito de licitar com o Município de Arroio dos Ratos.

**12.3.** Pelo **atraso ou demora injustificados** para o início da execução dos serviços ou para a entrega total do disposto na cláusula primeira, além do prazo estipulado neste edital, aplicação de multa na razão de 1,00% (um por cento), por dia de atraso ou de demora, calculado sobre o valor total da proposta, até 05 (cinco) dias consecutivos de atraso ou de demora. Após esse prazo, poderá, também, ser rescindido o contrato e imputada à licitante vencedora, a pena prevista no art. 87, III, da Lei nº. 8.666/93, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, a suspensão do direito de licitar com o Município de Arroio dos Ratos.

**12.4.** Quando da **reincidência em imperfeição** já notificada pelo Município, referente à obra, aplicação de multa na razão de 0,50% (cinquenta centésimos por cento) do valor total da proposta, por reincidência, sendo que a licitante terá um prazo de até 10 (dez) dias consecutivos para a efetiva adequação dos serviços. Após 03 (três) reincidências e/ou após o prazo para adequação, poderá, também, ser rescindido o contrato e imputada à licitante vencedora, a pena prevista no art. 87, III, da Lei 8.666/93, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, a suspensão do direito de licitar com o Município de Arroio dos Ratos.

**12.5. Execução em desacordo** com o contratado, aplicação de multa na razão de 10% (dez por cento), do valor total da proposta, por dia, que não poderá ultrapassar a 10 (dez) dias consecutivos para a efetiva adequação dos serviços. Após 02 (duas) ocorrências e/ou após o prazo para adequação, poderá, também, ser rescindido o contrato e imputada à licitante vencedora, a pena prevista no art.87, III, da Lei nº. 8.666/93, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, a suspensão do direito de licitar com o Município de Arroio dos Ratos.

**12.6**. Será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, nas hipóteses de rescisão contratual por inexecução total do contrato, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais, quando a entrega for inferior a 50% (cinquenta por cento) do contratado ou quando o atraso ultrapassar o prazo limite de trinta dias.

**12.7**. O valor correspondente a qualquer multa aplicada à empresa licitante vencedora, respeitado o princípio do contraditório e da ampla defesa, deverá ser depositado no prazo máximo de 10 (dez) dias, após o recebimento da notificação, na forma definida pela legislação, em favor do **MUNICIPIO DE ARROIO DOS RATOS**, ficando a empresa obrigada a comprovar o pagamento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.

**12.8**. Decorrido o prazo de 10 (dez) dias para recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de juros de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias após a data da notificação, após o qual, o débito poderá ser cobrado judicialmente.

12.9. No caso de a licitante vencedora ser credora de valor suficiente ao abatimento da dívida, o MUNICIPIO poderá proceder ao desconto da multa devida na proporção do crédito.

**12.10**.Se a multa aplicada for superior ao total dos pagamentos eventualmente devidos, a empresa licitante vencedora responderá pela sua diferença, podendo esta ser cobrada judicialmente.

**12.11**. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a empresa licitante de ser acionadas judicialmente, pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à PREFEITURA, decorrentes das infrações cometidas.

**12.12.** Nenhuma penalidade será aplicada pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** sem o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e o direito à ampla defesa**,** no prazo de 5 (cinco) dias ú­teis para a apresentação de defesa prévia, na ocorrência de quaisquer das situações previs­tas na presente cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES:**

**13.1**. À **CONTRATADA** serão aplicadas as sanções previstas na Lei nº. 8.666/93, nas seguintes situações, dentre outras:

**13.2.** **Pela recusa injustificada para a entrega da documentação ou para a entrega dos serviços por parte da vencedora**, nos prazos previstos no edital, será aplicada multa na razão de 10% (dez por cen­to), sobre o valor total da proposta, em até 5 (cinco) dias úteis. Após esse prazo, **poderá,** também, ser anulada a nota de empenho e/ou imputada à licitante vence­dora, impedimento de licitar **pelo prazo de até 60 (sessenta) meses com o Município de Arroio dos Ratos.**

**13.3.** **Pelo atraso ou demora injustificados** **para a entrega dos serviços ofertados**, além do prazo estipulado neste edital, aplicação de mul­ta na razão de 0,50% (cinquenta centésimos por cento), por dia de atraso ou de demora, calculado sobre o valor total da proposta, em até 5 (cinco) dias úteis de atraso ou de demora. Após esse prazo, **poderá,** também, ser anulada a nota de empenho e/ou imputada à licitante, impedimento de licitar **pelo prazo de até 60 (sessenta) meses com o Município de Arroio dos Ratos.**

**13.4.** **Pela entrega em desacordo com o solicitado**, aplicação de multa na razão de 10% (dez por cento), sobre o valor total da proposta, por infração, em até 5 (cinco) dias úteis para a efetiva substituição dos itens. Após 2 (duas) infrações e/ou após o prazo para substituição, **poderá,** também, ser anulada a nota de empenho e/ou imputada à licitante vencedora, impedimento de licitar **pelo prazo de até 60 (sessenta) meses com o Município de Arroio dos Ratos.**

**13.5.** Nos termos do art. 7° da Lei n.º 10.520, de 17/07/2002, a licitante, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, poderá ficar, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, impedida de licitar e contratar com a Administração Pública e cancelado o Registro Cadastral de Fornecedores do Município de Arroio dos Ratos, nos casos de:

1. apresentação de documentação falsa;
2. retardamento na execução do objeto;
3. não manutenção do lance, após a adjudicação;
4. comportamento inidôneo;
5. fraude na execução do contrato;
6. falha na execução do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL:**

**14.1.** A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993.

**14.2.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**14.3.** A rescisão poderá ocorrer:

1. Determinada por ato unilateral e escrito da Contratante nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo das penalidades previstas neste contrato;
2. Amigavelmente, por acordo entre as partes (desde que haja conveniência para a Administração);
3. Judicialmente, nos termos da legislação pertinente à matéria.

**14.4.** A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

**14.5.** De conformidade com o § 2º do artigo 79, da Lei nº 8.666/93, quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da mesma lei, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito aos pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão.

**14.6**. A rescisão acarretará, de imediato, a retenção dos créditos decorrentes deste contrato, até o limite dos prejuízos causados a **CONTRATANTE.**

**14.7.** A **CONTRATADA** é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou do fornecimento dos equipamentos, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Administração Pública, independentemente de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA –DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**15.1.** As partes elegem de comum acordo o Foro da Comarca de São Jerônimo para dirimir eventuais dúvidas oriundas do presente contrato, que não forem resolvidas administrativamente.

**15.2.** A Administração Municipal poderá optar por apenas uma proposta, rejeitá-las todas, anular, ou revogar a Licitação, nos casos previstos em Lei, sem que, por este motivo, tenham os participantes direitos a qualquer reclamação ou indenização, fulcro art. 49 da Lei 8666/93.

**15.3**. **O serviço não poderá ser terceirizado e não será admitida a subcontratação.**

**15.4.** Os casos omissos ao presente edital serão dirimidos pela Lei de Licitações e suas alterações.

**15.5.** Não serão consideradas as propostas que deixarem de atender qualquer das disposições do presente edital.

**15.6.** A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Arroio dos Ratos, 08 de novembro de 2023

**JOSÉ CARLOS GARCIA DE AZEREDO**

**CONTRATANTE**

**OUV-E PESQUISA DE MERCADO E DE OPINIÃO PÚBLICA LTDA**

**CONTRATADA**

**JULIANO MEDEIROS CUSTÓDIO**

**SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE**

**Testemunhas:**

Este contrato se encontra examinado e aprovado por esta Assessoria Jurídica.

Em 08.11.2023.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Raquel Heinzelmann de Siqueira Nauter

OAB/RS: 75.547

**1)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

1- DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), desenvolvido pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017, sendo a modalidade de licitação pretendida pregão eletrônico, que está sujeita a posterior análise e definição, podendo fazer parte todas as modalidades fornecidas pela municipalidade.

Modalidade: Pregão Eletrônico

Tipo de licitação: Menor Preço Global

Forma de Contratação: Contrato

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Código | Descrição | Un | Quantidade |
| 01 |  | Serviço de implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o MMOuP. | meses | 12 |

1.1- ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

1.1.1- Constitui o objeto do presente certame a contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), criado pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão no município, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017;

1.1.2- Deverá ser proposto a disponibilização de estruturas, tecnologias e sistemas, considerando o Plano de Ação formatado a partir do Diagnóstico do MMOuP, que se encontra em anexo, com a oferta dos seguintes itens elencados como prioritários conforme a capacidade e necessidade atual do município, no formato que segue:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1.2.1- Plataforma multicanais para Ouvidoria SUS | |
| Item | Descrição |
| Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS. | Central de Atendimento próprio, com fornecimento de Discagem Direta Gratuita (DDG), chatbot, WhatsApp e contemplando demais canais já utilizados. |
| Sistema de gestão de relacionamento com o usuário. | Sistema para compor o Conselho de Usuários do SUS, no formato virtual, com capacidade de automação para envios de mensagens e controle de interações, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins. |
| Sistema para gerenciamento de metas. | Sistema para cadastro e recebimento de relatórios de demandas para consolidação de planejamentos de metas, políticas públicas e indicadores de gestão do SUS, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins. |
| 1.1.2.2- Plataforma para Gestão de Dados da Pesquisa de Satisfação do SUS | |
| Item | Descrição |
| Estrutura de Call Center para pesquisa do SUS. | Central de Atendimento próprio para realização da pesquisa de satisfação ativa de todos os usuários do SUS, com atendimento humanizado e questionários estruturados para auxílio à gestão. |
| Sistema de cadastro, extração e consolidação de dados. | Sistema para gerenciamento de dados, compatível à cadastro, extração e consolidação, para formatação de um banco de dados dos usuários dos serviços do SUS, com tecnologia de segurança e capacidade de armazenamento, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins. |
| Sistema para monitoramento de redes sociais | Sistema para rastreio e consolidação de informações recebidas das mídias sociais de perfil público, com capacidade de alertas personalizados, para no mínimo 03 (três) perfis de redes sociais. |
| 1.1.2.3- Adequações legais, operacionais e de suporte para o SUS | |
| Item | Descrição |
| Revisão e manutenção das legislações pertinentes. | Revisão e manutenção das legislações pertinentes à perfeita execução do objeto, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, incluindo a regulamentação da Ouvidoria do SUS, definição e atualização da Carta de Serviços, proteções ao cargo de Ouvidor e código de condutas. |

2- JUSTIFICATIVA

As ouvidorias do SUS, além de constituírem-se em um espaço para acolhimento das manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, e elogios, são canais democráticos de comunicação que também se destinam a disseminar informações, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania. Como unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, sua missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

Seu papel não somente é garantir ao munícipe ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, mas se insere como instrumento de gestão. A Ouvidorias do SUS, ao contribuir com a coleta e classificação das informações sobre os serviços de saúde, tendo por origem a população usuária do serviço, colabora para a gestão atuar diretamente nas situações culminadas, que de outras formas não seriam reconhecidas, subsidiando o gestor nas tomadas de decisão, assim, ao promover a qualidade da comunicação entre cidadão e gestores, forma laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania

A atuação das Ouvidorias atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

As Ouvidorias do SUS estão pautadas em legislações setoriais e em outras mais abrangentes. Além de encontrarem fundamento jurídico na Constituição Federal, nos artigos n° 37 e n° 198, na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/1990 e na Lei n° 8.142/1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, atendendo à preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, ao direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde, à divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário e à participação da comunidade, elas estão inseridas em diversas políticas que vêm aprimorando o SUS e a Administração Pública em geral, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e a Lei n. 13.709/2018, que ordena a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS possui apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos para o custeio de ações e serviços de saúde. A criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá por celebração de convênios ou por transferência de recursos fundo a fundo, adequando-se a dotações pertinentes a financiar despesas de custeio.

Conforme dotação orçamentária do município, há uma capacidade contida de financiamento federal, por transferência fundo a fundo, para o PAB. Segundo a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, a Política Nacional de Atenção Básica, o financiamento federal para as ações de Atenção Básica deverá ser composto por recursos condicionados à abrangência da oferta de ações e serviços. Nesse contexto, atribui-se à ouvidoria do SUS o custeio do incremento da atenção básica à inteligência dos artigos 2º e 3º, inciso IV, da Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012.

2.1- MODELO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas é uma excelente ferramenta para levantamento de informações do órgão a que se destina a implementação ou desenvolvimento da ouvidoria. Conforme a IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União, com o diagnóstico reiterado anualmente, ocorre uma evolução programada das estruturas e competências da ouvidoria, levando a um desenvolvimento viável em correspondência à necessidade e possibilidade do órgão, sempre considerando a ouvidoria como instrumento essencial à gestão organizacional.

Em termos genéricos, as ouvidorias devem possuir recursos estruturais, humanos e tecnológicos capazes de corresponder às necessidades dos usuários dos serviços. Os desenvolvimentos desses recursos afetam diretamente a efetividade do órgão a que a ouvidoria se vincula, considerando quanto maior o nível de maturidade, melhor a contribuição para a composição da atuação dos gestores visando a melhoria dos serviços públicos tendo por referência a personalização, a transparência, o uso consciente dos recursos e a consequência a curto, médio e longo prazo.

Conforme demonstrado no Diagnóstico, atualmente o município se encontra em um nível de maturidade “limitado”, que, para colaborar com o apoio necessário à gestão, deve evoluir para no mínimo o nível “sustentado”, correspondendo aos seguintes itens prioritários, na ordem do objeto especificado:

2.1.1- Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS

A ouvidoria deve contar com infraestrutura física e tecnológica para recepção, tratamento e resposta de demandas com capacidade de armazenamento e gestão de dados. A ouvidoria deve possuir um controle de demandas, atendendo os procedimentos em sua integridade, como recebimento da demanda, tratamento e análise de competência, remessa aos setores responsáveis, recebimento da solução e adequação de informações e resposta ao usuário. A estrutura tecnológica deve comportar diversos canais de atendimento, como telefone para ligações gratuitas, e-mail, acesso a vias de comunicação no sitio institucional, como chat ou sistemas diversos de interação, sempre viabilizando a acessibilidade e condicionando a meios exclusivos aos que possuem determinados perfis díspares. Sendo preferível que esses procedimentos estejam internalizados em um sistema para que não haja perdas de dados e excessos operacionais, salienta-se que o governo disponibiliza um sistema de demandas de ouvidorias do SUS de forma gratuita, o OuvidorSUS, sendo suficiente ao condicioná-lo a uma estrutura de ouvidoria sólida e eficaz.

2.1.2- Sistema de gestão de relacionamento com o usuário

O conselho de usuários deve ser desenvolvido com o objetivo de formalizar um conjunto regular de indivíduos, capaz de manter diálogos e transmissão de informações entre usuários do serviço público e os gestores. Esse conselho não possui requisitos específicos de formatação, no entanto, meios digitais facilitam a regularidade da interação, manutenção e menores custos.

2.1.3- Sistema para gerenciamento de metas

A composição do planejamento de gestão deve levar em consideração os dados estratégicos disponibilizados pela ouvidoria, cabendo uma sistematização com softwares de planejamento e controle de metas para maior precisão de resultados e economia de recursos.

2.1.4- Estrutura de Call Center para pesquisa do SUS

A ouvidoria, para deixar de atuar simplesmente de forma passiva, recepcionando demandas, deve estabelecer algum procedimento de pesquisa de opinião para mensurar a satisfação do usuário em relação ao serviço público. Convém unir a tecnologia à capacidade de captação de informação por sistemas próprios ou, de forma mais efetiva, possuir uma estrutura de central de atendimento que realize, integralmente, as pesquisas de satisfação junto aos usuários. A atuação e o resultado da pesquisa de satisfação devem ser reduzidos a relatórios. Os relatórios devem ser publicados ao menos uma vez ao ano, contendo o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2.1.5- Sistema de cadastro, extração e consolidação de dados

A estrutura da Ouvidoria deve compor o armazenamento e gestão de dados, preferencialmente de forma tecnológica com capacidades para corresponder à segurança necessária para a tramitação dos dados e informações, para a formatação de padrões de atendimento e soluções de demanda possibilitando a constituição e manutenção de um código de condutas e utilização em estratégias de gestão, sempre viabilizando a confidencialidade e confiabilidade dos dados armazenados.

2.1.6- Sistema para monitoramento de redes sociais

Com a imensurável capacidade de estabelecer dados e informações exclusivas, as redes sociais se tornaram ambientes de necessário monitoramento, por conveniência das ouvidorias ativas. Sendo um espaço de opinião aberto, determinados diálogos, afetos ao SUS, determinam a possibilidade de ações frente a demandas flagradas.

2.1.7- Revisão e manutenção das legislações pertinentes

Regulamentar a implantação da Ouvidoria SUS do município, por Lei ou Decreto, vinculando diretamente à Secretaria Municipal de Saúde, atribuindo-lhe funções precípuas à gestão do órgão, conferindo o cargo de Ouvidor preferencialmente a um servidor público efetivo, com proteções ao cargo para agir em detrimento da eficácia do Poder Público, para garantir uma autonomia técnica, sendo preferível que não haja influência interna para a designação de suas funções. A designação de cargo de Ouvidor à servidor efetivo não limita a terceirização da organização estrutural. Após regulamentada e iniciada sua prévia capacidade de atendimento, deve ser dada ampla divulgação dos canais e formas de utilização da Ouvidoria do SUS para a comunidade. A ouvidoria como detentora da responsabilidade de fiscalizar a qualidade dos serviços públicos, deve contar com recursos tecnológicos e humanos capazes de prover um controle ativo da Carta de Serviços. Considerando a necessidade da virtualização dos procedimentos administrativos, quanto maior a possibilidade de entrega de serviços por meios digitais menor será o custo da máquina pública, reduzindo despesas e aumentando a eficiência, buscando a adequação conforme a Lei 14.129, de 29 de março de 2021, a Lei do Governo Digital. A virtualização deve se inserir de apoio para o serviço prestado, principalmente ao se relacionar à gestão. O limite da virtualização deve corresponder à condição e cultura local, não devendo suprimir a humanização no escopo em que seja fundamental.

3- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1- Requisitos gerais aos sistemas

3.1.1- A instalação, implantação, fornecimento com reservas ou liberação de acesso via website dos sistemas de informática, deve ocorrer dentro do prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado uma vez pelo mesmo período, com prévio agendamento e disponibilidade entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

3.1.2- A manutenção e a instalação terão garantia em toda vigência do contrato contados da data efetiva da entrega, devendo a CONTRATADA, em caso de defeitos, após a comunicação da CONTRATANTE, providenciar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, as devidas correções. Os sistemas devem manter a perfeita condição de uso, sem qualquer ônus adicional para a Prefeitura Municipal, desde que, não haja contribuído para a ocorrência dos defeitos.

3.1.4- O custo dos treinamentos e do suporte técnico e operacional, remotos ou presenciais, considerados mínimos para a execução do objeto, devem estar inclusos no valor do objeto;

3.1.4.1- Os treinamento e assessoria aos servidores usuários dos sistemas devem ocorrer com prévio agendamento, no formato presencial ou remoto, com carga horária mínima de 02 (duas) horas para cada acesso disponibilizado;

3.1.4.2- O suporte técnico e operacional que extrapolar o mínimo para a execução do objeto, que se detém à entrega do sistema em pleno uso, por adequações convenientes ao CONTRATANTE, deve ser convencionado em adendo ao contrato;

3.1.5- Os dados coletados, extraídos e consolidados ficarão em banco de dados fornecidos pela CONTRATADA, com responsabilidade em sua segurança, mas são de propriedade única e exclusiva da CONTRATANTE, cabendo a ela a permissão para compartilhamento com terceiros;

3.1.5.1- O trabalho operacional de levantamento de dados cadastrais que forem necessários à implantação efetiva dos sistemas será de responsabilidade da CONTRATANTE em conjunto com o suporte da empresa provedora dos sistemas;

3.1.6- Em eventual necessidade de reinstalação dos sistemas, ocasionada pela ocorrência de desinstalação/exclusão/modificação dos arquivos ou de posterior mudança de servidor ou outro evento que venha a ocorrer por ato próprio da CONTRATANTE, realizados sem orientação por parte da CONTRATADA, será cobrado taxa de reinstalação.

3.1.6.1- Quando forem disponibilizadas, durante o período contratual por parte da CONTRATADA, as atualizações dos sistemas, deve ser realizada por responsável no âmbito municipal, seguindo o tutorial disponibilizado pela CONTRATADA.

3.2.7- Entende-se por sistema de computador o material legível por máquina, diretamente carregável no equipamento de processamento, ou em ambiente remoto, utilizado pelo CONTRATANTE;

3.2.8- Os sistemas deverão ser licenciados à CONTRATANTE, conforme as especificações do objeto;

3.2.8.1- A licença de uso concedida confere ao CONTRATANTE o direito pessoal, não exclusivo e intransferível, de usar o sistema no equipamento indicado ou acesso à ambiente virtual designado.

3.2.9- Na disponibilização dos sistemas deverão credenciados os servidores designados para o uso, mediante fornecimento de Login e Senha, para acesso aos serviços e consultas;

3.2.10- Os sistemas deverão permitir a configuração de geração de logs de acesso aos sistemas, como recurso de controle de auditoria, de forma que seja possível identificar claramente as atividades de inclusão, alteração e exclusão de qualquer informação.

3.2- Especificações e funcionalidades dos sistemas

3.2.1- Sistema de gestão de relacionamento com o usuário

Login e senha individual;

Lista de transmissão com envios recorrentes (não massificado);

Envios ilimitados de mensagens via WhatsApp;

Capacidade para integrar com mais de um chip telefônico para envios simultâneos;

Cadastro e importação de contatos;

Gerar campanhas (postagens) personalizadas com opção de envio de textos, imagens e vídeos;

Possibilidade de gerenciar envios através de filtro;

Agendamento de postagens;

Layout interativo para desenvolver pesquisas e enquetes;

Disponibilidade de acesso simplificado de informações por Dashboard.

3.2.2- Sistema para gerenciamento de metas.

Login e senha individual;

Disposição de informações com interação entre usuários;

Alertas de encaminhamentos entre setores;

Disposição de metas e planejamentos por setor e subsetores;

Controle de prazos, orçamentos, e situação de cada demanda;

Estruturado para ilimitados registros e segmentos;

Capacidade para gerar históricos e anexar arquivos;

Importação e cadastro de dados e informações;

Dashboard com resultados em tempo real;

Perfis customizáveis;

Gerenciamento de indicadores de gestão;

Relatórios personalizados.

3.2.3- Sistema de cadastro, extração e consolidação de dados.

Login e senha individual;

Cadastros ilimitados;

Ampla abrangência de qualificações com no mínimo nome completo, contato, endereço e profissão;

Capacidade para importação, extração e espelhamento;

Banco de dados com criptografia avançada;

Relatórios mensais;

Relatório estatístico anual consolidado.

3.2.4- Sistema para monitoramento de redes sociais

Monitoramento em tempo integral;

Alertas na ocorrência de menções negativas;

Análise de dados específicas para redes sociais;

Percepções conforme interação;

Relatórios mensais com resultados.

3.3- Requisitos gerais ao serviço continuado

3.3.1- A estrutura fornecida para operacionalização dos serviços oferecidos deve atender à todas as demandas correspondentes ao que se destina às ouvidorias, composta por estabelecimento e equipe multidisciplinar para o devido apoio ao servidor designado ao cargo de titular da ouvidoria;

3.3.1.1- A equipe deve contar com Ouvidores certificados e profissionais graduados, sendo preferível os cursos superiores em direito e administração, mas ao menos um com curso de especialização em Ouvidoria Pública, bem como experiência com a administração pública;

3.3.2.1- As estruturas e equipamentos tecnológicos pertencem à CONTRATADA, sendo a única responsável por sua manutenção e uso da melhor forma para a devida continuidade e efetividade dos serviços prestados;

3.3.2- Os serviços prestados de forma presencial deverão ser previamente agendados caso haja a interação necessária de algum dos servidores, para designar local prévio, em não havendo a disponibilização de sala específica;

3.3.3- Os canais de comunicação disponibilizados para o serviço de ouvidoria deverão ser divulgados com a instalação de adesivos nos principais pontos de atendimento ao público;

3.4- Especificações e operacionalização do serviço continuado

3.4.1- Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS.

Atendimento à toda demanda condicionada;

Recebimento e Registro da Demanda;

Tratamento e Encaminhamento da Demanda;

Monitoramento e Resposta do Demandante;

Prazos para o Atendimento da Demanda;

Gestão de competência;

Qualidade da Resposta;

Equipe multidisciplinar;

Análise de dados para apoio à gestão;

Discagem Direta Gratuita ilimitado (DDG);

Disponibilidade de WhatsApp;

Chatbot com link direcionável;

Atende a requisitos de órgãos fiscalizadores;

Relatórios mensais automatizados.

3.4.2- Estrutura de Call Center para pesquisa do SUS.

Pesquisa de opinião humanizada;

Abrangência à todos os usuários dos serviços;

Questionário estruturado;

Tabulação e análise dos dados;

Implantação dos dados em sistema informatizado;

Dados e informações estratégicas para a gestão;

Classificação ativa da satisfação dos pesquisados;

Avaliação setorial do serviço público;

Avaliação de Políticas Públicas;

Relatórios mensais automatizados;

Relatório estatístico anual consolidado.

3.4.3- Revisão e manutenção das legislações pertinentes.

Assessoria de adequação à legislações;

Leis e decretos regulamentares para ouvidoria;

Lei 13.460/2017;

Lei de Acesso à Informação;

Lei do Governo Digital;

Transparência Ativa;

Código de Conduta para equipe de ouvidoria;

Desenvolvimento e manutenção da Carta de Serviços;

3.5- Habilitação jurídica

3.5.1- Registro comercial, no caso de empresa individual; ou ato constitutivo, estatuto social, contrato social ou sua consolidação e posteriores alterações contratuais, devidamente registradas na junta comercial e, em vigor; e no caso de sociedade por ações, estatuto social, ata do atual capital social acompanhado da ata de eleição de sua atual administração, registrados e publicados; ou decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.6- Regularidade fiscal e trabalhista

3.6.1- Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.6.2- Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Município, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;

3.6.3- Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Dívida Ativa da União);

3.6.4- Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;

3.6.5- Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Municipal da jurisdição fiscal do estabelecimento licitante;

3.6.6- Certidão que prove a regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

3.6.7- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, expedida pela Justiça do Trabalho.

3.7- Qualificação econômico-financeira

3.7.1- Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

3.8- Qualificação técnica

3.8.1- Comprovar em seu quadro de funcionários/sócios, pelo menos um profissional Ouvidor devidamente habilitado com nível de especialização na área de Ouvidoria Pública.

4- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1.1- Manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;

4.1.2- Observância das normas técnicas adequadas;

4.1.3- Emprego de materiais e softwares adequados à prestação dos serviços;

4.1.4- Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do presente contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

4.1.5- Comunicar irregularidades de caráter urgente;

4.1.6- Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Administração;

4.1.7- Executar os serviços, objeto deste contrato, nos prazos fixados neste Termo e na proposta da CONTRATADA;

4.1.8- Executar o serviço de modo satisfatório e de acordo com as determinações do Município;

4.1.9- Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, qual for, ainda que no recinto da CONTRATANTE;

4.1.10- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

4.1.11- Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

4.1.12- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionada aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e

4.1.13- Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

4.1.14- Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, inclusive responder aos questionamentos realizados pela Secretaria Gerenciadora do contrato;

4.1.15- A empresa contrata deverá apresentar comprovação do vínculo empregatício e ou contrato de prestação de serviços, dos profissionais responsáveis, com os devidos registros válidos.

4.1.16- Prestar contas dos serviços executados, através de relatórios descritivos, entregues juntamente às notas fiscais.

5- OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1- Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato;

5.2- Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, no local da execução do objeto e a dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;

5.3- Impedir a execução do contrato por terceiro estranho ao contrato;

5.4- Prestar informações e os devidos esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela CONTRATADA para a regular execução do objeto;

5.5- Solicitar correções ao serviço prestado, quando em desacordo com as especificações do objeto, recusando os serviços que estiverem fora das especificações constantes no contrato;

5.6- Notificar a CONTRATADA, através da Secretaria responsável pela fiscalização do contrato ou pelo fiscal do contrato, a fazer a reparação dos mesmos, caso necessário;

5.7- Obriga-se também a CONTRATANTE, a não entregar os sistemas, nem permitir seu uso por terceiros, resguardando da mesma forma, manuais, instruções e outros materiais pertinentes aos sistemas licenciados, mantendo-os no uso restrito de seus agentes e prepostos, vedando cópias, reproduções e divulgação a qualquer título e sob qualquer forma, por qualquer pessoa;

5.8- Disponibilizar ambiente favorável para o desenvolvimento do objeto com a cooperação necessária dos servidores envolvidos e equipamentos de informática com acesso a internet;

5.8.1- Designar os servidores, que serão responsáveis pelo acompanhamento e coordenação de todo o processo envolvendo a utilização dos sistemas.

5.8.2- Prezar pela segurança dos dados via internet, provendo-se de todos os meios possíveis e necessários para que a integridade da Base de Dados seja mantida (instalação de Firewall, antivírus, AntiSpam e outros).

6- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.1- Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, o Município poderá, garantida a prévia defesa no prazo de 05 dias úteis, aplicar à contratada as seguintes sanções:

Advertência;

Multa;

Rescisão contratual;

Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por Prazo de até dois anos; e

Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida após o licitante ressarcir a Administração por eventuais prejuízos causados e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

6.2- Dentre outros motivos a seguir sujeitam a CONTRATADA às penalidades aplicáveis:

Deficiência do serviço – Aplicação de advertência na primeira vez que ocorrer, a partir da segunda ocorrência será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato.

Reiterada desobediência dos preceitos estabelecidos – Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato.

Falta grave a Juízo do Município - rescisão contratual cumulada com a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo por um ano;

Abandono total ou parcial do serviço - rescisão contratual cumulada com a aplicação da pena de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo de dais anos;

Não der início as atividades no prazo previsto - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso ate o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;

Demora injustificada em promover a substituição dos equipamentos/serviços que porventura apresentem defeitos - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;

Recusa em disponibilizar qualquer documento relativo ao serviço, quando solicitado pela Administração, como livros contábeis, notas fiscais, e outros concernentes ao material, e os alusivos as despesas de manutenção dos serviços - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;

Demora injustificada para apresentação da prestação de contas alusiva aos serviços prestados - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;

Inexecução total do contrato - Aplicação de multa de 10% (dez por cento) do valor da parcela do contrato, cumulada com a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo de dais anos.

6.3- Se o motivo ocorrer por comprovado impedimento ou de reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo Município, a CONTRATADA ficara isenta das penalidades mencionadas;

A critério do Município, na ocorrência de multa, o valor poderá ser descontado dos valores a serem pagos.

7- DA VIGÊNCIA

7.1- O contrato passará a vigorar na data de sua assinatura, tendo seu término previsto para 12 (doze) meses após, podendo ser prorrogado, por meio de termo aditivo, até o limite permitido pela Lei.