



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

TERMO DE REFERÊNCIA

1. PROPÓSITO

O presente Termo de Referência tem por objetivo descrever visam descrever as condições mínimas exigidas para a contratação de empresa especializada para **PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, ENVOLVENDO IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, COM DISPONIBILIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO DE ESPAÇO**, de 3 (três) Unidades do **Programa POUPA TEMPO RJ**, sendo uma situada em Bangu, no município do Rio de Janeiro, e duas outras situadas na Baixada Fluminense, em Duque de Caxias e São João de Meriti, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993 e o Decreto Estadual nº 46.642/2019.

1.1 Justificativa da contratação

O Programa denominado POUPA TEMPO RJ, anteriormente denominado RIO POUPA TEMPO, criado pelo Decreto nº 41.832 de 17 de abril de 2009 foi instituído visando a melhoria na qualidade da prestação de serviços de natureza pública, prestados à população por entidades públicas e privadas, mediante a adoção de novo modelo de gestão que se baseia na centralização de diversos serviços prestados por órgãos e instituições públicas e privadas em um único espaço, de forma a proporcionar maior acessibilidade e agilidade no acolhimento das demandas formuladas por pessoas físicas e jurídicas.

Neste sentido, a experiência que vem sendo desenvolvida com a prática do referido modelo de gestão tem demonstrado resultados positivos no âmbito da Administração Estadual, com respostas satisfatórias às carências da sociedade no que diz respeito à maior oferta de serviços e diminuição do tempo de espera do cidadão. Atualmente, cada uma das 03 (três) unidades do Poupa Tempo RJ em operação, apresenta acima de 150.000 (cento e cinquenta mil) atendimentos/mês, restando comprovada a importância do serviço prestado à população.

Esse resultado, considerado positivo, impulsiona a Administração a se manter na busca incessante pela melhora na qualidade do atendimento atrelada a expectativa crescente de ampliação e aperfeiçoamento da atuação pública junto aos cidadãos e empresários fluminenses.

As unidades POUPA TEMPO – RJ, em linhas gerais, têm o objetivo de atender a um padrão moderno, ágil e interativo de atendimento, suportado por tecnologia da informação e comunicação. Embora os serviços ofertados nas unidades não sejam prestados exclusivamente no Poupa Tempo, podendo ser solicitados diretamente nos órgãos, como é o caso do Detran – DIC, Detran – Habilitação e SETRAB, as unidades do Programa concentram a maior quantidade de atendimentos em um único local. Isso transforma o Poupa Tempo no ponto principal de atendimento dos órgãos em função da volumetria, acessibilidade, localização, conforto, funcionários treinados etc, tendo como principal meta a facilitação de atendimento buscando-se uma maior eficiência do Estado na prestação de serviços à população.

Em 2020, quando o mundo foi surpreendido com a pandemia de COVID-19, devido às medidas de restrição impostas para a não propagação da doença, as unidades do POUPA TEMPO RJ, foram fechadas, promovendo, além do não atendimento à população, um impacto ao Erário Estadual uma vez que o pagamento de taxa de serviços, como é o caso dos serviços que utilizam o Documento Único do Detran de Arrecadação (DUDA), dentre outros, também foram interrompidos.

Análise interna realizada pela Secretaria de Estado da Casa Civil identificou que, do total de atendimentos realizados em uma unidade POUPA TEMPO - RJ, aproximadamente 18% (dezoito por cento) possui lastro de recolhimento de taxa do Detran. Como dado técnico, no ano de 2019 e decorrente da crise financeira, o fechamento das 3 (Três) unidades do Programa pelo prazo 30 (trinta) dias gerou falta de arrecadação de aproximadamente R\$ 1.200.000,00 (Um milhão e duzentos mil reais) por meio da taxa DUDA.

ÓRGÃO	ATIVIDADE	DEMANDA (2019)
DETRAN	IDENTIFICAÇÃO CIVIL	63.597
DETRAN	REGISTRO DE VEÍCULOS	235.472
DETRAN	HABILITAÇÃO VEICULAR	437.281

No decorrer do primeiro semestre de 2022, a realidade dos números dos atendimentos, conforme informações coletadas nos relatórios das unidades, demonstra que a curva inicial do contrato emergencial nº 001/2022 e do contrato emergencial nº 032/2022 vem aumentando. Por sua vez, a leitura técnica do período demonstra a demanda real de atendimento ainda reprimida desde o início da pandemia.

Importante ressaltar que o fechamento das unidades do POUPA TEMPO RJ causa, como visto durante o período de fechamento imposto pelas medidas sanitárias no combate a COVID-19, impactos diretos ao cidadão e aos órgãos, os quais elencamos:

- Deixariam de ser atendidos, em média, mais de 21.000 (vinte e um mil) cidadãos/dia;
- Aumento desordenado nos pontos de atendimento dos órgãos que prestam seus serviços nas unidades Poupa Tempo RJ, provocando filas, aglomerações e até mesmo não atendimento devido a limitação de senhas pelos órgãos por não suporte operacional;
- Restrição à acessibilidade que proporcionam a prestação de dos serviços de forma centralizada como, carteiras de identidade, seguro desemprego e carteira de habilitação, serviços municipais, entre outros, causando reflexos negativos na vida da população, como a perda de oportunidades de emprego, impossibilidade de realização de viagens, de transitar com uso de bilhete eletrônico, entre muitos outros;
- Perda de receita que o Estado em decorrência da não arrecadação aos cofres públicos das taxas referentes aos serviços, como por exemplo o recolhimento mensal de aproximadamente R\$ 1.200.000,00 (um milhão e duzentos mil reais) feito pelo meio do Documento Único do DETRAN de

Arrecadação (DUDA);

- Dificuldade de acesso da população de baixa renda aos programas sociais, emergenciais e securitários do Governo Federal que têm interação com serviços públicos da esfera estadual, como no caso da carteira de identidade.

Pelo exposto, resta claro que o dano referente à descontinuidade dos serviços prestados nas unidades Poupa Tempo – RJ seria absorvido diretamente pelo cidadão e pelo Estado, fato que merece atenção no que concerne à contratação em tela e a consequente continuidade dos serviços prestados nas três unidades do programa Poupa Tempo – RJ visto ser esta, medida pública adequada para que o cidadão acesse serviços públicos fundamentais para o exercício da cidadania (RG, CNH, seguro desemprego, entre outros).

Por fim, trazemos enfaticamente, à luz da presente justificativa, a iminência de paralisação da prestação de serviços pelo programa, uma vez que o Contrato Emergencial nº 032/2022 vigente, encerra-se em janeiro/2023, ressaltando que a importância do Programa Poupa Tempo – RJ se evidencia e se sustenta na perspectiva de uma administração pública eficiente que persegue soluções eficazes para políticas públicas capazes de promover a otimização de tempo, redução de custo em atendimento presencial, em especial para a população mais carente, que encontra solução dos seus problemas rotineiros da vida civil, tais como obtenção de documentação de identidade, carteira de habilitação, abertura e encerramento de empresas, entre outros, em um mesmo local, evitando o seu deslocamento e gastos com passagens, gerando economia não só de tempo como também de dinheiro pelo cidadão.

Concluimos então, de forma inequívoca, ser imperioso, em observância às determinações do TCE, a realização do certame, objeto do presente documento.

1.2 Instrumentos de planejamento

A presente solicitação encontra-se alinhada com o Plano Anual de Contratações (PAC) 2022-2023 da SECC.

1.3 Objetivo da contratação

Destacam-se como resultados pretendidos do atendimento da demanda:

- Manutenção e possível aumento da média de 21.000 (vinte e um mil) atendimentos/dia do programa POUPA TEMPO RJ nas unidades situadas em Bangu, Duque de Caxias e São João de Meriti;
- Impedimento de aumento desordenado nos pontos de atendimento dos órgãos que prestam seus serviços nas unidades Poupa Tempo RJ, provocando filas, aglomerações e até mesmo não atendimento devido a limitação de senhas pelos órgãos por não suporte operacional no caso de não realização de nova contratação;
- Restrição à acessibilidade que proporcionam a prestação de dos serviços de forma centralizada como, carteiras de identidade, seguro desemprego e carteira de habilitação, serviços municipais, entre outros, causando reflexos negativos na vida da população, como a perda de oportunidades de emprego, impossibilidade de realização de viagens, de transitar com uso de bilhete eletrônico, entre muitos outros caso o objeto do presente Termo de Referência não seja atendido;
- Manutenção de receita do Estado em decorrência da arrecadação aos cofres públicos das taxas referentes aos serviços, como por exemplo o recolhimento mensal de aproximadamente R\$ 1.200.000,00 (um milhão e duzentos mil reais) feito pelo meio do Documento Único do DETRAN de Arrecadação (DUDA);
- Garantia de acesso da população de baixa renda aos programas sociais, emergenciais e securitários do Governo Federal que têm interação com serviços públicos da esfera estadual, como no caso da carteira de identidade.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1 Definição sucinta do Objeto

A contratação deve ser capaz de dar continuidade aos serviços de gestão, manutenção e operação de 3 (três) unidades Poupa Tempo -RJ. Para tanto, a descrição da solução como um todo permeia o funcionamento das unidades do programa estadual de atendimento. Dessa forma, o escopo é definido em:

- Informação, orientação e atendimento ao público sobre os serviços prestados nas Unidades;
- Fornecimento de serviços de informação e orientação ao público, com atendimento presencial em apoio aos órgãos e entidades instalados nas Unidades, bem como necessários à sua administração;
- Disponibilização e adequação de espaço, para implantação de cada Unidade, incluindo a disponibilização da infraestrutura hidráulica (água e esgoto), elétrica, lógica, telefonia e ar-condicionado, da comunicação visual, bem como sua manutenção durante o prazo de vigência contratual, além do fornecimento de todos os equipamentos necessários à operação de cada uma das Unidades;
- Fornecimento, instalação e operação de recursos de tecnologia da informação, incluindo softwares, hardwares e demais equipamentos necessários aos serviços de apoio à operação dos órgãos e entidades, disponibilizados nas Unidades, e os necessários à sua administração;
- Manutenção predial em geral e de equipamentos, compreendendo todos os serviços de reparos necessários à continuidade de funcionamento das Unidades, incluindo a edificação e as instalações hidrossanitárias, elétricas, lógicas, telefonia e de ar-condicionado, mantendo-as em condições normais de funcionamento;
- Fornecimento, montagem e manutenção do mobiliário das Unidades;
- Fornecimento de sistema de gestão de atendimento.
- Fornecimento e manutenção de equipamentos específicos para os órgãos das Unidades;

- ix. Fornecimento, instalação e manutenção do sistema de comunicação visual das Unidades;
- x. Fornecimento, montagem e manutenção de Sistema de Monitoramento de Imagens por Circuito Fechado de TV – CFTV;
- xi. Fornecimento do quantitativo de recursos humanos a serem alocados nas Unidades, para desenvolvimento dos serviços prestados pelos órgãos e entidades participantes, bem como para a área administrativa das Unidades, ressalvada a atividade fim da administração;
- xii. Fornecimento de todos os suprimentos necessários à execução dos serviços de administração das Unidades, durante toda a vigência do contrato, bem como para os órgãos públicos, excluídas as entidades privadas;
- xiii. Fornecimento e reposição de kit completo de uniformes e crachás para todos os funcionários da administração das Unidades e de todos os órgãos/entidades;
- xiv. Prestação do serviço de limpeza das Unidades;
- xv. Prestação do serviço de vigilância das Unidades;
- xvi. Prestação do serviço de copa para atendimento aos funcionários das Unidades;
- xvii. Prestação do serviço de transporte de malotes das Unidades;
- xviii. Fornecimento e manutenção dos equipamentos de comunicação por rádio para operação e acompanhamento das atividades de recepção, orientação, vigilância e limpeza das Unidades.

Todas as orientações técnicas para a execução do escopo são definidas no Termo de Referência e anexos, permitindo aos possíveis licitantes conhecerem as diretrizes técnicas e orientações para a operação de unidades Poupa Tempo RJ.

2. 2 Identificação dos itens, quantidades e unidades.

Código do item	ID SIGA	Descrição	Unidade de fornecimento
0308.002.0015	80932	SERVIÇOS DE APOIO AS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS E OPERACIONAIS, DESCRIÇÃO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, COM SERVIÇOS DE ADEQUAÇÃO DO IMÓVEL, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA UNIDADE	Serviço

2.3 Informações complementares

A - DIMENSIONAMENTO DAS UNIDADES

Os dimensionamentos apresentados no presente Termo de Referência foram constituídos através da análise da demanda de atendimentos e proposto para atender os órgãos e recursos humanos que estarão alocados em cada uma das 3 (três) unidades do programa atualmente em operação.

As Unidades do POUPA TEMPO RJ para o atendimento presencial ao cidadão (Rio de Janeiro - Bangu, Duque de Caxias e São João de Meriti) deverão funcionar de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Cada Unidade terá como referência a demanda média de 8.000 atendimentos/dia, considerando o mix de serviços a serem ofertados, em áreas mínimas construídas, conforme tabela abaixo.

Localidade	Área mínima construída (m²)	Demanda média diária (atendimento/dia)
Rio de Janeiro - Bangu	2.500	8.000
Duque de Caxias	2.000	8.000
São João de Meriti	2.000	8.000
Total	6.500	24.000

***Dimensionamento de área e demanda média diária**

As Unidades deverão possuir a área mínima construída conforme apresentado na Tabela 1.

O dimensionamento das áreas definidas para as Unidades, contemplou a população de cada município, o potencial das regiões vizinhas e a análise de demandas previamente definidas.

Serão aceitas pequenas variações na área mínima inicialmente definida para implantação das Unidades, não ultrapassando a redução em 10% (dez por cento) do valor previsto.

Serão admitidas áreas de expansão, desde que a área excedente possa ser totalmente isolada através de fechamentos adequados (alvenarias, painéis de concreto ou painéis de *drywall* estruturados e com isolamento térmico e acústico).

Não estão computadas nestes valores de áreas mínimas aquelas correspondentes às técnicas (subestação, casa de máquina de ar condicionado etc.).

É importante destacar que cada Unidade poderá ter uma configuração diferente na composição dos seus órgãos e serviços quando da fase de implantação, momento este em que serão confirmados, pela CONTRATANTE, os órgãos que efetivamente comporão cada Unidade.

Foram definidas áreas para 03 Unidades POUPA TEMPO RJ, conforme apresentado na Tabela 1, sendo admitida a adequação e remanejamento dessas áreas, caso seja de interesse público e venha beneficiar um maior número de cidadãos, respeitado o objeto apresentado.

B- LOCALIZAÇÃO DE CADA UNIDADE

Cada Unidade a ser implantada no Estado do Rio de Janeiro deverá servir à população do município e região onde estiver localizada e de seu entorno.

Localização das UNIDADES POUPA TEMPO RJ

A localização é um dos principais fatores de sucesso das centrais de atendimento ao cidadão. Nos municípios selecionados deverão ser observadas diretrizes gerais para a implantação da Unidade, tais como:

- a. As Unidades devem situar-se no perímetro urbano, próximas do sistema viário principal e de transporte público para atender aos deslocamentos das regiões vizinhas.
- b. As Unidades devem ter boa visibilidade, seja através da localização do imóvel nas vias de tráfego de veículos ou através de identificação visual que direcione o cidadão até elas.
- c. A localização não deve estar próxima a ambientes degradados com áreas sujeitas a deslizamento de terras e inundações, lixões e outros elementos que constituem fator de risco para a população.
- d. Os Terminais de Transporte Urbano nas regiões onde as Unidades estão inseridas devem ser identificados.
- e. O acesso por meio de transporte público deve ser garantido.
- f. A acessibilidade das calçadas, meios-fios, travessias adequadas no entorno do imóvel para os deslocamentos a pé e eliminação de barreiras nos passeios devem ser garantidas.
- g. As Unidades devem se localizar prioritariamente nas vias em que circulam o transporte público ou nas vias de circulação de veículos.
- h. As Unidades devem se localizar prioritariamente próximas a equipamentos urbanos que geram fluxos de pessoas.
- i. Se a Unidade se situar longe da área central da cidade, os deslocamentos deverão ser resolvidos através de meios suficientes e eficientes de interligações do transporte público.

Além das recomendações apresentadas nos itens acima, para a definição do local dos imóveis, será necessário considerar que a Unidade estará dentro dos polígonos definidos a seguir.

• UNIDADE RIO DE JANEIRO – BANGU

O perímetro a ser considerado para a implantação da **Unidade Rio de Janeiro - Bangu** abrange as seguintes interseções: Avenida Engenheiro Pires Rebelo, Rua Silva Cardoso, Rua da Usina, Rua Maravilha, Rua Oliveira Ribeiro, Rua Ribeiro de Andrade, Rua Ubatuba, Rua Sidnei, Rua Figueiredo Camargo, Rua Santo Evaldo, Rua General Gomes de Castro, Rua Codó, Rua Arari, Rua Rio do Oeste, Avenida Brasil até a esquina com a Rua Catiri, convergindo até a Estrada do Engenho com acesso a esta pela Avenida Ministro Ary Franco, seguindo pela Estrada do Engenho até a Estrada do Taquaral, Rua Antenor Correa, Rua Coronel Tamarindo, transpondo a linha férrea com acesso à Rua Júlio de Melo, Rua Almáquio Diniz, transpondo o Rio das Tintas e seguindo pela Avenida Carlos Sampaio Correia, transpondo a Avenida de Santa Cruz, seguindo pela mesma Avenida Carlos Sampaio Correia junto ao limite territorial do bairro de Bangu na Zona Oeste do Rio de Janeiro até acesso à Rua Cairo, Rua Sibéria, Rua Tibalgi, fechando a poligonal na Avenida Engenheiro Pires Rebelo.

A unidade deverá ser implantada na área definida pelo perímetro acima, conforme ilustrado na figura abaixo:

Foto



Figura 1: Área para implantação da Unidade Rio de Janeiro - Bangu

• UNIDADE DUQUE DE CAXIAS

O perímetro a ser considerado para a implantação da Unidade Duque de Caxias abrange as seguintes interseções: Via Expressa Presidente João Goulart (Linha Vermelha), Rua Dona Benta, continuando na Rua Santa Marta, Avenida Nilo Peçanha, Rua Almirante Alexandrino, Avenida Covanca, Avenida Miguel Couto, Rua Raimundo Corrêia, Rua Marambaia, Rua Fernando Cardim, Boulevard Olavo Bilac, Rua Rodolfo Dantas, acompanhando o limite territorial do município de Duque de Caxias até a Rua Rodolfo Dantas retomando na Rua Olavo Bilac, Rua Pedro Lessa, Avenida Darcy Vargas, Avenida República do Paraguai, Avenida Pelotas e fechando na Rodovia Washington Luiz.

A unidade deverá ser implantada na área definida pelo perímetro acima, conforme ilustrado na figura abaixo:



Figura 2: Área para implantação da Unidade Duque de Caxias

• UNIDADE SÃO JOÃO DE MERITI

O perímetro a ser considerado para a implantação da **Unidade São João de Meriti** abrange as seguintes interseções: Via Light, continuando na Rua Elizário de Souza, Avenida Paulo de Frontin, Rua Enéias Miranda paralelo ao limite territorial do Município de São João de Meriti até acesso à Avenida Pasteur, Rua Baiana, Avenida São Paulo, transpondo o Rio Sarapui continuando pela Travessa Beira Rio, Rua Tucão com acesso paralelo ao limite do município à Rua Telefonica, Rua Tulipa, Rua Servidão da Light, Rua Rio das Flores, Avenida Arthur Antônio Sendas, Rodovia Presidente Dutra, Estrada São João Caxias, Rua São João Batista, Avenida Nossa Senhora das Graças, Rua Assia Tanus Bedran, Rua Manuel Francisco da Rosa, Avenida Doutor Arruda Negreiros, Rua Major Augusto César, Rua Monte Lindo, convergindo na Rua João Costa até a Avenida Tancredo Neves e fechando na Rua Álvaro Proença.

A unidade deverá ser implantada na área definida pelo perímetro acima, conforme ilustrado na figura abaixo:



Figura 3: Área para implantação da Unidade São João de Meriti

C - CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

O espaço físico do imóvel onde será instalada cada Unidade deve possuir características que garantam seu bom funcionamento, conforme diretrizes, especificações e recomendações descritas no Anexo I.C - Especificações Técnicas para Projetos Executivos de Arquitetura, Instalações e Ar condicionado.

D - RECURSOS HUMANOS

A CONTRATADA deverá seguir as especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e no ANEXO I.A - ESPECIFICAÇÕES DE RECURSOS HUMANOS, atentando para as definições e requisitos necessários, visando a manutenção do padrão de qualidade dos serviços objeto desta licitação.

O quadro de recursos humanos das Unidades será composto por:

- Servidores públicos indicados para a atividade de Atendimento e Supervisão pelos órgãos da Administração Direta.
- Funcionários dos órgãos da iniciativa privada (tais como: Concessionária de Água, Gás, Luz etc.)
- Gestores e funcionários contratados pela CONTRATADA distribuídos:
 - Nos órgãos da Administração Direta;
 - Nas atividades de Recepção;
 - Na Orientação e Informação ao cidadão;
 - Na Administração das Unidades.

Além disso, as Unidades contarão com serviços de vigilância, manutenção e transporte, que poderão ser subcontratados.

Para o adequado atendimento à população, será **minimamente** exigidas as seguintes quantidades:

RH	RECURSOS HUMANOS			
	CARGO	RIO DE JANEIRO - BANGU	DUQUE DE CAXIAS	SÃO JOÃO DE MERITI
	Administração Central e da Unidade			
ADM. CENTRAL	Analista de RH e DP	1		
	Analista Administrativo	1		
	Analista de Processos e Qualidade	1		
	Analista de Suporte e TIC	1		

	Coordenador Administrativo	1		
	Coordenador de Atendimento	1		
	Coordenador de RH e DP	1		
	Coordenador de TIC	1		
	Gerente Operacional	1		
	Supervisor de Manutenção	1		
	Supervisor de TIC	1		
UNIDADES	Assistente Administrativo Financeiro	1	1	1
	Assistente de RH e DP	1	1	1
	Gerente de Unidade	1	1	1
	Supervisor Administrativo	1	1	1
	Supervisor de Atendimento	1	1	1
	Técnico de Manutenção Elétrica	1	1	1
	Técnico de TIC	1	1	1
	Auxiliar de TIC	1	1	1
	Auxiliar de Serviços Gerais	5	5	5
	Copeira	1	1	1
	Atendimento			
	Atendente Multitarefas	132	116	116
	Atendente Líder	5	5	5
	Total por Unidade - Contratada	162	135	135
	Total Geral - Contratada	432		
	RH dos Órgãos Parceiros			
	Atendente Órgão Parceiro	4		
	Supervisor Órgão Parceiro	6	4	4
	Total por Unidade - Órgãos Parceiros	10	4	4

	Total Geral - Órgãos Parceiros	18
--	---------------------------------------	-----------

*Recursos Humanos

A CONTRATADA será responsável:

- Integralmente pela prestação destes serviços com observação da legislação vigente aplicável, mantendo nas unidades a quantidade de integrantes da equipe, equipamentos e materiais suficientes ao perfeito atendimento do objeto deste contrato.
- Exclusivamente pelos danos causados diretamente às unidades ou a terceiros decorrente de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
- Pelo fornecimento de uniformes apropriados para cada tipo de trabalho, identificação do pessoal através de crachás com fotografia recente e provimento de equipamentos convencionais de segurança e de Proteção Individual (EPI's), quando a execução do trabalho assim o exigir, de acordo com as normas de segurança legais. Os uniformes e os equipamentos de segurança devem ser substituídos sempre que for necessário a fim de serem mantidos em perfeitas condições de uso.

E- DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para atender os critérios da ampla concorrência, promovermos os esclarecimentos quanto aos itens do Termo de Referência e anexos que imputam as informações na proposta de preços. Pormenorizadamente temos:

• PROPOSTA DE PREÇOS

O documento que comporá o Edital “PROPOSTA DE PREÇOS” foi concebido de forma a elaborar o custo referencial sobre as premissas e informações definidas no “Termo de Referência”, de forma suficientemente claras para determinação dos itens “Preço do Atendimento Individual Global (PAI)”.

O PAI, que representa o valor unitário de cada atendimento concluído, será a referência no processo licitatório para determinação do vencedor e será o mecanismo de remuneração da contratada, conforme estabelecido no edital e seus anexos.

Para que os valores apresentados na proposta referencial sejam equiparados aos ofertados pelos licitantes em futura licitação, estes foram calculados com a inclusão de impostos, sendo:

- Tributos Federais:
 - PIS: 1,65% (um vírgula sessenta e cinco por cento);
 - COFINS: 7,6% (sete vírgula seis por cento).

- Tributos Municipais: 5% (cinco por cento).

Cabe ainda ressaltar que estes custos unitários devem contemplar além dos impostos sobre os serviços, todos os demais custos diretos e indiretos (bdi), taxas, benefícios e demais impostos.

Foram calculados para a presente contratação os dimensionamentos distribuídos por unidade e resumidos nos documentos anexados ao “Termo de Referência” do Edital, a fim de guiar a elaboração da Proposta Referencial.

Os dimensionamentos foram constituídos através da análise da demanda de atendimentos e propostos para atender os órgãos e recursos humanos que estarão alocados em cada uma das 3 (três) unidades.

Esses itens representam os custos de implantação, manutenção e gestão de todo arcabouço necessário para a operação das unidades a ser fornecida pela Contratada. Nesse sentido, o estado, em seu papel de guardião das atividades finalísticas e que requer a sua chancela, seja por ato normativo ou por servidores públicos delegados, contribuiria com junção das atividades a serem desempenhadas nas unidades Poupa Tempo - RJ, permeando a sinergia entre as contraentes para o atendimento ao cidadão.

Noutro aspecto, a sistemática de montagem do custo referencial (proposta de preço para o processo licitatório) permite que os itens sejam precificados por unidade conforme o cronograma de implantação. Na oportunidade caberá as licitantes identificarem oportunidades de logística para melhor alocar dentro destas oportunidades tais investimentos.

• ESPECIFICAÇÕES DO MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS

A CONTRATADA deverá elaborar Projeto Arquitetônico com layout conforme recomendações descritas no Programa Arquitetônico e demais especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

Para tanto e a fim de que seja possível permutar o mobiliário entre as Unidades POUPA TEMPO RJ, bem como atender às necessidades específicas, o mobiliário foi padronizado quanto ao desenho, cor e material aplicado. Foi criada uma família de mobiliário com dimensões que permitem sua perfeita justaposição e atendem às diversas situações de utilização do espaço. Na ocasião da elaboração do layout, o projetista deverá ater-se à essa família de mobiliário conforme as recomendações técnicas de cada item do mobiliário apresentado no Anexo I.H - ESPECIFICAÇÃO DO MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS, no qual se apresenta o dimensionamento dos itens de mobiliários (como cadeiras, mesas de trabalho etc.), equipamentos básicos, divisórias entre as mesas, salas e estruturas para a devida montagem de uma unidade de atendimento ao cidadão, seguindo o mesmo modelo atualmente operado nas unidades POUPA TEMPO - RJ, ora detalhado em todos os anexos do edital que será publicizado no processo da presente contratação.

• ESPECIFICAÇÕES DE TELEINFORMÁTICA E SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO

O documento “ESPECIFICAÇÕES DE TELEINFORMÁTICA E SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO” orientará a implantação da estrutura de atendimento ao cidadão, das redes de comunicação e dados com os órgãos públicos que prestarão o serviço.

• DIRETRIZES UNIFORMES E CRACHÁS

O documento “DIRETRIZES UNIFORMES E CRACHÁS” demonstra o dimensionamento por unidade, do quantitativo de uniformes e

crachás que foram calculados para construção da proposta referencial. Pelo dimensionamento apresentado e em comparação com o os demais documentos, o dimensionamento apresentado engloba os funcionários a serem fornecidos pela Contratada e pelas equipes dos Órgãos Parceiros.

• **TREINAMENTOS**

No documento, “QUANTIDADE E PREÇOS PARA TREINAMENTOS” é dimensionada a estimativa de custos do investimento necessário para o treinamento inicial.

O treinamento foi concebido levando em consideração as equipes dos órgãos parceiros, quando for necessário, e os diversos aspectos da formação exigida para o atendimento ao cidadão com diversos módulos que englobam desde o conceitual sobre a qualidade do atendimento, o comportamental para qualificar a equipe e até os sistemas de apoio e equipamentos de suporte à operação.

O descritivo destes treinamentos estão informados e permitem uma melhor capacidade de entendimento para formação do preço nos documentos “ESPECIFICAÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS” e “DESCRIÇÃO DOS TREINAMENTOS EXIGIDOS”.

A composição dos custos referenciais dos salários teve como base as informações do contrato atual do POUPA TEMPO - RJ e o piso o Sindicato dos Empregados de Agentes Autônomos do Comércio e em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas do Município do Rio De Janeiro (SINDAUT-RJ) e o Sindicato das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas, Prestação de Serviços a Terceiros, Colocação e Administração de Mão de Obra, Trabalho Temporário, Leitura de Medidores, Entrega de Avisos e Agentes Autônomos(SINDEAP – RJ).

Ressalta-se ainda que cada licitante deverá seguir a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) condizente com seu objeto e Atividade Principal Preponderante, conforme legislação vigente.

• **MATERIAL DE DIVULGAÇÃO**

O documento “PLANILHA DE QUANTITATIVOS E PREÇOS - MATERIAL DE DIVULGAÇÃO” apresenta um valor referencial para divulgação inicial da abertura da Unidade.

A estimativa foi observada com base em contratos anteriores similares e permite que a contratada divulgue para a população alvo a estrutura e os serviços que estarão presentes na unidade.

O detalhamento deste item encontra-se com mais informações no documento “ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO E À OPERAÇÃO” que é anexo do Edital e atrelado ao “Termo de Referência”.

• **OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO**

O documento “RESUMO DAS DESPESAS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO guia o preenchimento do item “VALOR TOTAL MENSAL OPERACIONAL (VMO)” da “PROPOSTA COMERCIAL” e se refere ao *OPEX* (despesas operacionais) mensal da contratação.

Neste item, o custo referencial (proposta de preço para o processo licitatório), foi construído de forma que cada unidade deverá ter seu custo operacional dimensionado e somado para que o resultado seja dividido por 21 (dias úteis médios do ano) e por 24.000 (demanda diária estimada de atendimentos das 3 unidades, considerando 8.000/dia por unidade) a fim de se chegar ao Preço por Atendimento Individual Global (PAI) e representado na PROPOSTA COMERCIAL.

Dessa forma, os licitantes terão oportunidade de identificar estratégias competitivas para utilizar o dimensionamento do edital com a composição dos preços por meio de seus conhecimentos operacionais e melhores oportunidades para ganhos de escala.

• **SALÁRIOS, ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS**

O documento “QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS” guiou a construção dos custos operacionais de recursos humanos e substanciadas pelos cargos e salários atualmente praticados pelas CCTs da atual contratação.

Conforme determinação do TCE-RJ e para referenciamento desse custo, foram estimados os Encargos Sociais e Trabalhistas em 80% (oitenta por cento) sobre o salário, entendendo ser o teto de mercado.

Os Benefícios seguiram as premissas dos Sindicatos atuais das unidades existentes (SINDAUT e SINDEAP) e pela legislação em vigor.

• **TREINAMENTOS - EDUCAÇÃO CONTINUADA**

O documento “QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS” estimou um treinamento anual de reciclagem, conforme previsto nas “ESPECIFICAÇÕES DE RECURSOS HUMANOS” e na DESCRIÇÃO DOS TREINAMENTOS EXIGIDOS anexadas ao Termo de Referência. O custo foi provisionado considerando o marco do cronograma de implantação das unidades e o período de operação do atendimento.

• **REPOSIÇÃO DE UNIFORMES**

No documento “QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS” foi prevista a reposição dos uniformes e crachás anualmente e os valores foram provisionados na elaboração do custo referencial.

• **FOLHETERIA**

O documento “QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS” especifica uma despesa alocada para divulgação mensal dos serviços seja através de folders e filipetas para divulgação dentro das unidades, seja através da contratação de mensageria de texto para celulares por sms e whatsapp.

• **DESPESAS TELEFÔNICAS (DADOS E VOZ) - DESPESAS ENERGIA ELÉTRICA - ÁGUA E ESGOTO - LOCAÇÃO DO IMÓVEL**

O documento QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS dimensionam custos operacionais inerentes e recorrentes a praticamente todas as atividades comerciais ou não a ponto de se tornarem praticamente *commodities* (produto de qualidade e características uniformes) de forma que ficam de fácil análise.

Os telefones foram estimados para as equipes que estarão dentro das unidades e os celulares para os gerentes e supervisores (máximo de 2 por unidade) com pacote de dados que permita a gestão da operação. Os links foram dimensionados conforme a demanda estimada para a unidade.

No tocante a energia elétrica, água e esgoto a premissa adotada foi o consumo atual das unidades POUPA TEMPO - RJ, usando como base a área, os recursos humanos e a demanda prevista para elas. O custo unitário para o MW/h adotado foi o custo atual da Light para a TARIFA DE MÉDIA TENSÃO - ESTRUTURA HORO-SAZONAL VERDE (A4). Para o custo de m³ de água e esgoto foi adotado o custo TARIFA 2 E 3 - ÁREA A, Comercial >30.

Para referenciar o custo de locação adota-se o custo por metro quadrado de imóveis com metragem similar ao dimensionamento dos espaços

previstos no Termo de Referência para as localidades de Rio de Janeiro - Bangu, Baixada Fluminense - São João de Meriti e Duque de Caxias.

• **VIGILÂNCIA - SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E COPA - MATERIAL DE LIMPEZA - INSUMOS DE COPA**

O documento QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS dimensionam custos operacionais necessários para o devido funcionamento da estrutura.

A descrição detalhada, com maior grau de informações constam no documento “ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO E À OPERAÇÃO”, anexo ao Termo de Referência, onde é possível localizar as informações necessárias para as cotações de preço durante o processo licitatório.

O dimensionamento de postos de vigilância foi estimado com base na área das unidades e o custo unitário através de pesquisa nos referidos editais para serviços similares com turno 12 x 36 tanto para diurno quanto noturno.

Os serviços de limpeza bem como o material para sua realização foram dimensionados em postos de serviço por metro quadrado, utilizando a métrica contratada nas Unidades POUPA TEMPO RJ, com base na área das unidades.

Os insumos de copa foram estimados com base no dimensionamento de recursos humanos e a composição dos custos seguiram premissas dos editais citados.

Cabe ressaltar que o documento QUANTITATIVOS E PREÇOS - SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E COPA apresenta repetidamente o dimensionamento e custos de Material de Limpeza, Vigilância e Manutenção do Imóvel que se repetem em documentos à parte.

• **TRANSPORTE E VIAGENS**

O documento QUANTITATIVOS E PREÇOS - TRANSPORTE E VIAGENS dimensiona o custeio mensal para os itens que estão dimensionados e descritos no documento ANEXO I.G - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO E À OPERAÇÃO.

O serviço de malote foi cotado com base na tabela referencial do site dos correios.

• **LICENÇAS E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS E DE TELEINFORMÁTICA**

O documento QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS, apresenta o dimensionamento do custeio de licença e manutenção dos equipamentos de TIC e foram estimados em virtude da projeção da demanda.

Em relação às licenças de antivírus e de renovação anual (projetada mensalmente) dos *firewalls*, foi previsto que cada equipamento possui uma licença com custo mensal seguindo os custos dos editais de licitação citados, garantindo a segurança dos dados trafegados nas redes.

Para as licenças de Office 365, foi previsto que os cargos de gestão possuem ferramentas de trabalho para edição de texto, elaboração de planilhas e apresentações essenciais na gestão e operação de um contrato deste vulto. O custo para cada licença foi estimado pelo preço apresentado no site da fornecedora Microsoft.

• **MANUTENÇÃO DO IMÓVEL E INSTALAÇÕES**

No documento QUANTITATIVOS E PREÇOS - MANUTENÇÃO DO IMÓVEL E INSTALAÇÕES são apresentados os custos mensais de mão de obra, sejam eles internos ou externos, além dos valores necessários para a realização de manutenções preventivas e corretivas que mantenham a operação conforme estabelecido em contrato.

A projeção destes valores levou em consideração os custos realizados na Operação do POUPA TEMPO - RJ, seguindo uma métrica por metro quadrado.

Ainda foram apresentados os custeios necessários para certificados e laudos, sejam eles mensais, trimestrais ou anuais (projetados mensalmente). Estes custos foram estimados de acordo com a legislação vigente e conforme sua periodicidade.

• **SUPRIMENTOS**

O documento QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS demonstra os dimensionamentos por unidade dos itens necessários para a operação das unidades e realização dos atendimentos, conhecidos no mercado como materiais de escritório.

Seguindo a premissa de licitações anteriores realizadas para o Programa POUPA TEMPO - RJ conforme a demanda projetada para cada Unidade neste edital, foi proposta uma estimativa de cada item com seu custo avaliado com base nos editais anteriores no Estado do Rio de Janeiro para os serviços integrados de operação, manutenção e gestão das unidades POUPA TEMPO - RJ.

Para o custo dos materiais necessários para impressões projetadas, foi proposto um custo médio conforme licitação similar de outsourcing de impressão.

• **OUTRAS DESPESAS**

O documento QUANTITATIVOS E PREÇOS -DESPESAS OPERACIONAIS elenca outras despesas inerentes à operação como seguros, despesas bancárias e taxas, permitindo que sejam avaliados de forma coerente os custos de cada proponente.

Para elaboração do custo referencial dos seguros foram avaliadas as áreas propostas, os locais, bem como a estimativa de valor contratual e as cláusulas contratuais. Os prêmios adotados nesses custos foram utilizados nos editais anteriores no Estado do Rio de Janeiro para os serviços integrados de operação, manutenção e gestão das unidades POUPA TEMPO - RJ.

Para os custos referenciais de despesas bancárias, foram avaliados o dimensionamento de recursos humanos da contratada no processamento de folha e uma estimativa na Tabela de Tarifas PJ do Banco Bradesco (atual parceiro do Estado do Rio de Janeiro).

As Taxas Municipais foram estimadas com base nas taxas praticadas no município do Rio de Janeiro, permitindo o devido funcionamento das Unidades POUPA TEMPO - RJ.

2. 4 Definição da natureza do serviço

O serviço, objeto do presente Termo de Referência será prestado de forma contínua pela sua essencialidade, visando a atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, podendo ser prorrogado por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação dos serviços públicos ofertados no programa POUPA TEMPO RJ. Com disponibilização de funcionários da contratada de forma prolongada e contínua.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3. 1 Forma de execução

A Prestação Integrada de Serviços de Gestão de Atendimento ao Cidadão, com Implantação, Operação e Manutenção, com Disponibilização e Adequação de Espaço compreende:

- Atendimento dos serviços dos órgãos e entidades instalados nas Unidades.
- Fornecimento de serviços necessários à administração das Unidades.
- Fornecimento de serviços de informação e orientação sobre os serviços prestados nas Unidades.
- Disponibilização e adequação de espaços para implantação de cada uma das 3 (três) Unidades, incluindo a elaboração de projetos executivos de layout, comunicação visual, sistema de gestão de atendimento, sistema de teleinformática, bem como a disponibilização de infraestrutura hidráulica (água e esgoto), elétrica, lógica, telefonia e ar condicionado, como também sua manutenção durante o prazo de vigência contratual, além do fornecimento de todos os equipamentos necessários à operação de cada uma das Unidades.
- Fornecimento, instalação e operação de recursos de tecnologia da informação, incluindo softwares, hardwares e demais equipamentos necessários aos serviços de apoio à operação dos órgãos e entidades disponibilizados nas Unidades, e os necessários à sua administração.
- Manutenção predial em geral e de equipamentos, compreendendo todos os serviços de reparos necessários à continuidade de funcionamento das Unidades, incluindo as instalações hidrossanitárias, elétricas, lógicas e de ar condicionado, mantendo-as em condições normais de funcionamento.
- Fornecimento, montagem e manutenção do mobiliário das Unidades.
- Fornecimento e manutenção de equipamentos específicos para os órgãos das Unidades.
- Fornecimento, manutenção e instalação do sistema de comunicação visual nas UNIDADES.
- Fornecimento, instalação e manutenção de Sistemas de:
 - a. monitoramento de Imagens por Circuito Fechado de TV CFTV
 - b. ponto eletrônico
 - c. sistemas de gerenciamento de atendimento – SGA
 - d. gerenciamento e help-desk
- Fornecimento de mão de obra a ser alocada nas Unidades, para desenvolvimento dos serviços prestados pelos órgãos e entidades participantes, bem como para a área administrativa das Unidades, ressalvada as atividades inerentes ao poder público.
- Realização de Treinamento Comportamental e de Educação Continuada para todos os funcionários das Unidades, bem como o fornecimento de infraestrutura e apoio logístico para o treinamento.
- Fornecimento de todos os suprimentos necessários à execução dos serviços de administração das Unidades, tais como carimbos, coletores, pastas etc., bem como para os órgãos públicos, excluídas as entidades privadas.
- Fornecimento e reposição de kit completo de Uniformes e Crachás, anualmente ou de acordo com o desgaste das peças, para todos os funcionários das Unidades e de todos os órgãos/entidades.
- Prestação do serviço de limpeza das Unidades.
- Prestação do serviço de vigilância das Unidades.
- Prestação do serviço de copa para atendimento aos funcionários das Unidades.
- Prestação do serviço de fornecimento e manutenção dos equipamentos de comunicação por rádio para operação e acompanhamento das atividades de recepção, orientação, vigilância e limpeza das Unidades.
- Prestação do serviço de transporte de malotes das Unidades.

PROGRAMA ARQUITETÔNICO

O programa arquitetônico apresenta as diretrizes e referências para a implantação das Unidades POUPA TEMPO RJ de forma a atender as necessidades dos cidadãos que irão utilizar a edificação. É constituído por 4 (quatro) ambientes agrupados em um grande conjunto funcional, quais sejam: **Serviços Administrativos, Serviços de Apoio aos Funcionários, Serviços de Apoio ao Cidadão e Serviços de Atendimento ao Cidadão.**

Os espaços para atendimento aos cidadãos são organizados em cada um desses ambientes considerando as atividades a serem realizadas em cada um deles, de forma a garantir um conforto ambiental, além de um espaço funcional.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Sala da Gerência: local onde se encontra o Gerente da Unidade, que irá coordenar as atividades de gestão administrativa, operacional e manutenção da Unidade. Para garantir que o Gerente possua uma boa visibilidade da Unidade deverá ser previsto o fechamento do ambiente utilizando divisórias com vidro, *drywall* ou alvenarias com visores.

Sala de Apoio Administrativo: local destinado a acomodação da equipe responsável pelo suporte operacional da Gerência da Unidade.

Sala de Reunião: área destinada às reuniões de uso da Gerência da Unidade.

Auditório: ambiente destinado aos grupos de treinamento, conferências e reuniões.

Sala de Manutenção: local onde são arquivados todos os “*as built*” dos projetos arquitetônicos e de instalações da Unidade, a guarda de ferramental operacional e onde trabalhará o colaborador responsável pela manutenção da edificação.

Sala de Recursos Humanos (RH): ambiente destinado às atividades de Recursos Humanos.

Almoxarifado: local onde serão armazenados os materiais de consumo, suprimentos, uniformes e materiais especializados. O Almoxarifado deverá estar próximo ao acesso de serviços.

Depósito de Material de Limpeza (DML): local para armazenamento de materiais e utensílios de limpeza. Deverá ser instalado tanque com torneira para utilização dos serviços de manutenção e limpeza realizados diariamente.

Depósito Geral: local para armazenamento de materiais em desuso.

Depósito de Lixo: local para acondicionamento do lixo diário retirado das Unidades até o momento do descarte. Deverão ser previstos recipientes de coleta seletiva para recicláveis e estar próximo ao acesso de serviços. Deverá ter uma torneira para assepsia do local e ser revestido por material lavável.

Centro de Processamento de Dados (CPD): local onde serão instalados os ativos e equipamentos de rede, sistemas de telefonia, nobreaks etc. O CPD deverá, preferencialmente, ocupar posição mais central nas Unidades visando à otimização e o melhor encaminhamento dos cabeamentos estruturados até as mesas de trabalho. É importante salientar que a distância máxima a ser percorrida pelo cabeamento estruturado não deverá ser superior a 100 (cem) metros. Em sendo superior a 100 (cem) metros, será necessária a criação de uma estrutura nova para instalação de switches secundários para repetição de sinal de dados e distribuição dos demais pontos de rede na Central de Atendimento e deverá ser interligada a estrutura de rack no CPD pelo lançamento de fibra óptica entre racks.

Obrigatoriamente toda a infraestrutura de cabeamento estruturado deverá ter encaminhamento independente da infraestrutura de condutores elétricos para que não haja interferência na comunicação de dados. Os requisitos de segurança das instalações de condutores elétricos deverão contemplar os efeitos de agentes propagadores de chama e de fumaça.

Dentro do CPD deverá existir uma área própria para alocação dos racks e do sistema de CFTV, onde estarão os servidores de rede, switches, roteadores, modems e console das câmeras do CFTV. Para o sistema de CFTV deverá ser previsto a alimentação das câmeras por cabos de rede.

O ambiente do CPD deverá ser de acesso restrito com controle de acesso por fechadura biométrica. Os racks deverão ser dispostos de modo a otimizar a ocupação do espaço e o crescimento da unidade. Todo o conjunto do CPD deverá receber piso antiestático. Deverá contar com sistema de ar condicionado autônomo, com redundância e equipamento de backup com unidade condensadora independente, bem como ter forro de placas removíveis, contar exclusivamente com iluminação artificial e estar livre de infiltração de água. Não ser alocado próximo a áreas molhadas.

Sala Segurança e Brigadista: ponto fixo de controle e fiscalização da Unidade, com localização preferencialmente próximo à entrada de serviço. Deverá ter acesso ao sistema de monitoramento do Circuito Fechado de Televisão da Unidade. Deverá ter visor em vidro fixo incolor voltado preferencialmente para a circulação de serviço.

SERVIÇOS DE APOIO AOS FUNCIONÁRIOS

Copa: local destinado aos serviços de preparação e distribuição de café para os funcionários. A Copa é de uso restrito dos funcionários e deverá prever os seguintes equipamentos: bancada com pia dupla, microondas, geladeiras com freezer, estufa aquecedora de marmitas, cafeteira industrial e armário(s) para guarda de utensílios e mantimentos. Deverá dispor de exaustão forçada, sempre que possível, contar com ventilação e iluminação natural.

Refeitório: local destinado ao lanche ou refeição dos funcionários visando proporcionar conforto e comodidade ao evitar que necessitem sair da Unidade para realizarem suas refeições durante o expediente. O refeitório deverá prever os seguintes itens: bancada com duas pias sendo uma para lavagem de mãos e outra para lavagem de marmitas de funcionários, bebedouros industriais, mesas e cadeiras apropriadas ao uso para refeições.

Deverá dispor de ar condicionado e, sempre que possível, contar com ventilação e iluminação natural.

Sanitários e vestiários de funcionários: sanitário feminino e masculino de uso exclusivo dos funcionários da Unidade com armários destinados à guarda de pertences ou objetos pessoais. Os vestiários e sanitários de funcionários deverão, sempre que possível, contar com ventilação e iluminação natural, além de sistema de exaustão forçada para renovação do ar do ambiente.

O dimensionamento dos sanitários e dos equipamentos deve seguir as normas estabelecidas no Código de Obras e Edificações de cada município.

Sala de Descompressão: local destinado ao descanso e atividades antiestresse dos funcionários da Unidade nos horários de descanso. Deverá dispor de ar condicionado e contar com ventilação e iluminação natural, sempre que possível.

Deverá ser previsto um mobiliário confortável, composto de sofás de pallet de madeira reflorestada com almofadas *futon*, de forma que os funcionários possam relaxar no ambiente.

O sistema de iluminação deverá prever a instalação de lâmpadas dimerizáveis de modo a proporcionar aos colaboradores da Central de Atendimento um conforto luminotécnico quando das atividades de descanso e antiestresse.

Circulação de Serviços: local de circulação de funcionários para acesso às dependências supracitadas com porta vai e vem em duas folhas, com visores de vidro incolor, de modo a permitir a visualização da circulação. Deverá ser previsto a instalação de dispositivos eletrônicos para a marcação de ponto eletrônico dos funcionários neste espaço, preferencialmente, próximo à Copa.

SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO

Sanitários de Público: área destinada para sanitários masculino, feminino e sanitários acessíveis. Caso a Unidade seja implantada em shopping center, edifício comercial ou terminal urbano de transporte, a Unidade poderá prescindir desse ambiente desde que o dimensionamento e os equipamentos sejam compatíveis pelas normas estabelecidas no Código de Obras e Edificações do município.

Caso haja necessidade da implantação de sanitários de público no ambiente da Unidade os sanitários acessíveis poderão ser compartilhados entre os cidadãos e os funcionários.

Bebedouros: área destinada à instalação de bebedouros de pressão conjugado e acessível, em atendimento a NBR 9050 da ABNT. Os bebedouros devem ser instalados, preferencialmente, próximos aos Sanitários de Público para melhor aproveitamento das instalações hidrossanitárias de água e esgoto. Além disso, deverão estar em local de boa visibilidade e fácil acesso pelos cidadãos.

Serviços complementares: local destinado à exploração de serviços complementares aos serviços prestados pelos órgãos coabitantes como copiadora, fotografia, lanchonete etc., que deverão ser propostos pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE.

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Recepção e Triagem: ambiente situado na entrada da Unidade com Balcões de Atendimento para prestações de informações, triagens de documentações e orientações aos usuários, com amplo espaço para circulação e colocação de sinalização identificando os órgãos prestadores de serviços que coabitam a unidade. Deverá dispor de espaço para formação de filas orientada pelo uso de organizadores de fila com fitas retráteis em sua extensão.

Balcão de Atendimento: balcão onde será realizada a Recepção e Triagem dos serviços solicitados pelo cidadão, com a verificação dos pré-requisitos necessários à realização dos serviços procedido de emissão de senha para o atendimento pelos órgãos parceiros. Para os órgãos parceiros que possuem o serviço de retirada de documentos esses balcões de atendimento poderão ser utilizados para tal finalidade.

Totens de Autoatendimento: equipamentos destinados ao autoatendimento pelos cidadãos aos serviços virtuais situados próximo à Recepção e Triagem da Unidade.

Órgãos: área destinada ao atendimento do cidadão, que é composta por: Pontos de Atendimento (PA), Supervisão, Retirada de documentos, Áreas de Retaguarda Técnica e Áreas de Espera.

Pontos de Atendimento (PA): mesas de trabalho ocupadas por Atendentes que realizam o atendimento ao cidadão aos serviços prestados pelos órgãos coabitantes. Os PAs definidos para o atendimento a P.C.D. (Pessoa com Deficiências), devem ter a sua localização em rotas acessíveis, prevendo as áreas de manobra e aproximação de acordo com as definições da NBR 9050 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Supervisão: mesa ocupada por servidor público, ou por seu preposto, que realiza atividade de supervisão técnica do órgão coabitante. As áreas destinadas à Supervisão poderão localizar-se, preferencialmente, nas retaguardas dos postos de atendimento, bem como em salas fechadas por divisórias estruturais. Quando fechadas, deverão possuir total visibilidade da área de atendimento, através de divisórias estruturais com painéis de vidro, a não ser que as atividades desenvolvidas assim não permitam.

Áreas de Retaguarda Técnica: espaço existente dentro dos órgãos que possuem a necessidade de realização de serviços de retaguarda técnica. As salas técnicas de retaguarda, mesmo quando fechadas, deverão possuir total visibilidade para a área de atendimento através de painéis de vidro, a não ser que as atividades desenvolvidas assim não permitam. **Áreas de Espera:** composto por bancos de espera (longarinas), é o local onde os cidadãos poderão aguardar, de forma confortável, a chamada da senha para o atendimento especializado nos órgãos coabitantes. Deverá ser salvaguardado o atendimento preferencial conforme legislação específica incluindo ainda espaço destinado à P.C.D (Pessoa com Deficiências).

Os painéis eletrônicos de senhas ou televisores deverão ser distribuídos de forma a garantir a sua visibilidade em qualquer ponto da área de espera do atendimento. Estes poderão estar apoiados em paredes ou pilares ou através de suportes apropriados.

Retirada de documentos: área específica de alguns órgãos coabitantes destinado à entrega das documentações aos cidadãos.

POUPA TEMPO VIRTUAL: local destinado ao cidadão, composto por mesas, cadeiras e equipamentos de informática para autoatendimento com acesso livre à internet ou vinculado a serviços virtuais e/ou agendamentos.

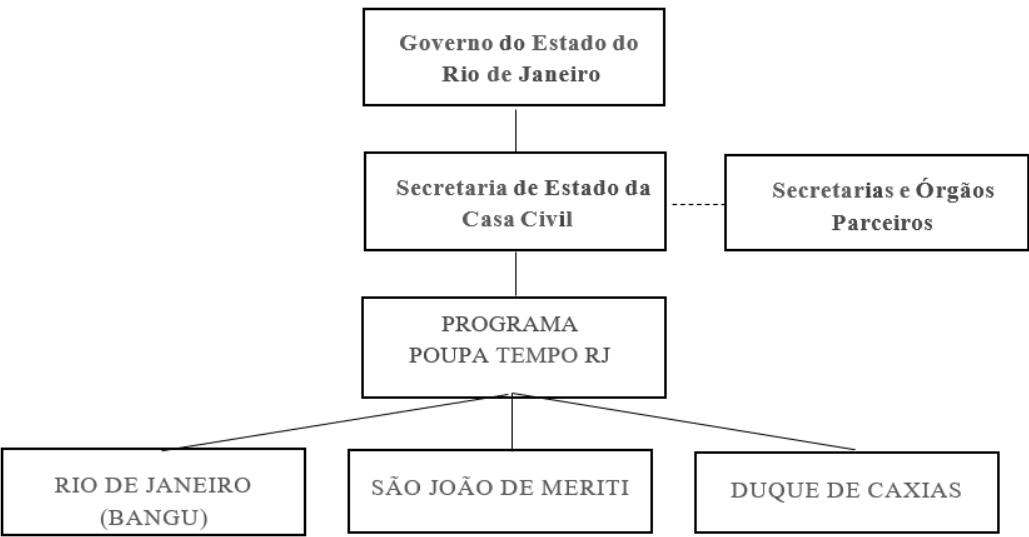
PROJETOS EXECUTIVOS DE ARQUITETURA, INSTALAÇÕES E AR CONDICIONADO e I.D - DIRETRIZES DA PROGRAMAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ

As especificações pormenorizadas do programa arquitetônico e das diretrizes da programação visual das unidades POUPA TEMPO RJ encontram-se nos Anexos I.C - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA PROJETOS EXECUTIVOS DE ARQUITETURA, INSTALAÇÕES E AR CONDICIONADO e I.D - DIRETRIZES DA PROGRAMAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ do presente Termo de Referência.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ E SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS AO CIDADÃO

1. Estrutura organizacional

As 03 (três) Unidades POUPA TEMPO RJ de atendimento ao cidadão foram planejadas com a seguinte estrutura:



2. Serviços a serem disponibilizados ao cidadão

A expansão da oferta de serviços de utilidade pública aos cidadãos nas UNIDADES POUPA TEMPO RJ será realizada por meio de articulação da CONTRATANTE junto aos órgãos parceiros das esferas municipal, estadual e federal, bem como aos parceiros privados.

Foram identificados órgãos / entidades a serem integrados às UNIDADES a serem implantadas no Estado do Rio de Janeiro para a continuidade da prestação de serviços ao cidadão, conforme relacionado abaixo:

ÓRGÃO/ ENTIDADE COM SEUS PRINCIPAIS SERVIÇOS

BANCO

1. Pagamento de Contas
2. Pagamento de taxas e tributos

CDL / SCPC

1. Alerta de Documentos
2. Consulta Situação Receita Federal
3. Consultar CPF
4. Situação Cadastral CPF
5. Extrato de consulta sobre restrição de crédito
6. Orientação, regularização e baixa de anotações de restrição de crédito

CEHAB

1. Abertura de Processo
2. Abertura de Requerimento
3. Agendamento
4. Alteração Cadastral
5. Atendimento ao Público
6. Cadastro de Demanda
7. Consulta de Processo/Requerimento
8. Consulta Débito
9. Consulta Protocolo
10. Convocação
11. Emissão de Guia
12. Emissão de 2ª Via de Recibo
13. Emissão de Boletos
14. Entrega de Documentação
15. Informações Gerais

CONCESSIONÁRIA DE GÁS

1. 2ª Via de Fatura
2. Agendamento
3. Alteração Cadastral
4. Assistência Técnica
5. Baixa de Titularidade
6. Comprovação de Pagamento
7. Débito Automático
8. Informações
9. Manutenção Periódica
10. Nada Consta
11. Parcelamento de Fatura
12. Religação por Pagamento
13. Solicitação de Fatura On-Line
14. Solicitação de Gás
15. Solicitações de Serviço
16. Transferência de Titularidade

CORREIOS

1. Cadastro CPF
2. Carta Registrada
3. Encomendas EMS
4. Envio Telegrama
5. Informação
6. Postagem PAC
7. Postagem SEDEX
8. Recarga Virtual
9. Serviços Sazonais

DETRAN - IDENTIFICAÇÃO CIVIL (DIC)

1. Solicitação de emissão de 1ª Via Carteira Identidade
2. Solicitação de emissão de 2ª Via Carteira Identidade
3. Entrega Carteira Identidade
4. Solicitação de Renovação de Carteira de Identidade

DETRAN - HABILITAÇÃO/PROVA ELETRÔNICA

1. Solicitação de emissão de 1ª Via de Carteira de Habilitação
2. Solicitação de emissão de 2ª Via de Carteira de Habilitação
3. Solicitação de emissão de 2ª Via de CNH Roubo/Furto
4. Solicitação de emissão de 2ª Via Renach
5. Solicitação de emissão de Adição de Categoria
6. Solicitação de emissão de Adição de Categoria com Psicotécnico
7. Solicitação de emissão de Alteração de Dados
8. Solicitação de emissão de Alteração de Dados com Psicotécnico
9. Aproveitamento do Curso
10. Cadastro CRCI
11. Cadastro Reabilitação
12. Cancelamento de Requerimento
13. Captura Digital/Foto
14. Congelamento de Processo
15. CNH Digital
16. DH - Informação
17. DH - Mudança de Categoria
18. DH - Psicotécnico
19. DH - Troca de Permissão
20. Emissão de Certidão
21. Entrega de Carteira de Habilitação
22. Entrega de CNH (SUSPENSA) CRCI
23. Exame Médico
24. Exame Teórico de 1ª Habilitação (Prova Eletrônica)
25. Exame Teórico de Atualização (Prova Eletrônica)
26. Exame Teórico de CRCI (Prova Eletrônica)
27. Mudança de Categoria
28. Mudança de Categoria com Psicotécnico
29. PID - Permissão Internacional para Dirigir
30. Psicotécnico
31. Renovação com psicotécnico
32. Renovação de Carteira de Habilitação
33. Transferência de Prontuário
34. Troca de Permissão

DETRAN PROTOCOLO

1. Protocolo Geral Descentralizado

DETRAN - REGISTRO DE VEÍCULOS (DRV)

1. Baixa de Gravame
2. Comunicação de Venda
3. Licenciamento Anual Sem Vistoria
4. Mudança de Endereço PREFEITURAS MUNICIPAIS
5. Serviços inerentes às Secretarias NÚCLEO EMPRESARIAL

IMPrensa OFICIAL

1. Programa mais leitura

POUPA TEMPO VIRTUAL

1. Acesso à internet e autoatendimento de serviços virtuais e agendamento.

PROCON

1. Atendimento Preliminar/Triagem
2. Audiências

3. Expressinho
4. Informações
5. Processo Pré – Atendimento
6. Processo Reclamação

SEASDH/CCDC

Solicitação de isenção para:

1. 2ª Via de Certidão de Casamento
2. 2ª Via de Certidão de Nascimento
3. 2ª Via de Certidão de Óbito
4. 2ª Via de Certificado de Reservista
5. Averbações de Certidões
6. Busca de Certidões de Outros Estados
7. Declaração de Pobreza
8. Habilitação de Casamento
9. Informações Gerais
10. Isenção de 2ª Via de Carteira de Identificação Civil
11. Isenção de 2ª Via de Certidão
12. Reconhecimento de Paternidade
13. Registro Tardio até 12 anos
14. União Estável

SEEDUC

1. 2ª Via –de Contracheque
2. Abertura de Processos de Equivalência de Estudos no Exterior
3. Abertura de Processos de Escolas Extintas
4. Atendimento de Escolas Extintas
5. Central de Relacionamento SEEDUC
6. Certidão/Histórico
7. Consulta a Processos de ENEM/ENCCEJA
8. Consulta a Processos de Escolas Extintas
9. Consulta Situação do Aluno ENEM/ENCCEJA
10. Consulta Transporte
11. Emissão de Parcial ENEM/ENCCEJA
12. Escola Exterior
13. Informações Diversas SEEDUC
14. Retirada / Ciência de Documento de Escola Extintas
15. Retirada de Certificados
16. Retirada de Pronunciamento de Equivalência de Estudos no Exterior
17. Solicitação de Certificado de ENEM 18 Solicitação de Certificado ENCCEJA 19 Solicitação de Matrícula
18. Solicitação de Parcial ENEM/ENCCEJA

SETRAB

1. Averbação de Carteira (Alteração de Nome)
2. Consulta Seguro-desemprego
3. Entrega de Carteira de Trabalho
4. Intermediação de Mão de Obra
5. Pronatec
6. Requerimento de Seguro-Desemprego
7. Solicitação de Emissão de 1ª Via Carteira de Trabalho
8. Solicitação de Emissão de 2ª Via Carteira de Trabalho

SETRANS

1. Consulta de Processos
2. Cumprimentos de Exigências
3. Entrega de Cartão
4. Entrega de Formulários
5. Informações
6. Recurso Adm. de Alteração
7. Recurso Administrativo de Indeferimento Médico
8. Recurso de Inclusão de Acompanhantes
9. Recursos Adm. Alteração / Inclusão e Exclusão Modal
10. Recursos Administrativo de Indeferimento Trajeto
11. Recursos Diversos
12. Renovação de Vale Social
13. Solicitação de Vale Social

FETRANSPOR

1. Recarga Toten

PREFEITURA DE SÃO JOÃO DE MERITI

1. Atualização Cadastral CAD. ÚNICO
2. Auxílio Brasil
3. Folha Resumo
4. Cadastro Id Jovem
5. Cadastro Passe Interestadual para Idoso
6. Cartão Estacionamento para Deficiente
7. Entrega de Cartões
8. Cartão de Estacionamento Idoso
9. Isenção para 2ª via de Certidão
10. Isenção para Casamento
11. Cartão de Estacionamento Idoso Não Dirige
12. IPTU
13. Emissão Cartão SUS

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO**SMASDH**

1. Atualização Cadastral
2. Cadastramento Bolsa Família
3. Informações Gerais
4. Pesquisa NIS

SMTR

5. Entrega Cartão Estacionamento
6. Apresentação do Condutor Autuado
7. Cancelamento de Multa
8. Cartão de Estacionamento para Idoso
9. Cartão PNE
10. ST - Defesa Prévia
11. ST - Entrega de Tabelas para Taxi
12. ST - Informações Diversas
13. ST - Outros Processos
14. ST - Processo Taxi

SMUIH

15. Atualização de Cadastro
16. Cadastro
17. Informações Gerais sobre Habitação

PREFEITURA DE DUQUE DE CAXIAS

1. IPTU
2. Abertura de Protocolo
3. Cartão de Estacionamento Idoso
4. Cartão de Estacionamento PNE
5. Defesa Prévia 1ª Instância
6. Defesa Prévia 2ª Instância
7. Troca de Real Infrator

SMASDH

1. Atualização Cadastral
2. Cadastramento Bolsa Família
3. Informações Gerais
4. Inserção no Cadastro Único
5. Pesquisa NIS

A CONTRATANTE poderá alterar, acrescentar ou retirar órgãos / entidades e seus serviços de acordo com as necessidades específicas para implantação das Unidades, sendo garantido o pagamento mínimo de 6.000 (seis mil) atendimentos/dia à CONTRATADA, correspondente a 75% (setenta e cinco por cento) da demanda estimada dos serviços, de 8.000 atendimentos dia, conforme Tabela 1 do item VI-DIMENSIONAMENTO DAS UNIDADES de forma a garantir a mobilização mínima de recursos operacionais.

Os parceiros e os procedimentos descritos são os atuais, podendo, ao longo do tempo surgir necessidade de alterá-los devido às novas exigências legais e/ou racionalização de processos, alinhado à atualização dos serviços, à dinâmica de atendimentos e aos sistemas integrados de coleta de

informações.

3. 2 Duração do contrato

Estão dimensionadas 3 (três) unidades POUPA TEMPO RJ para atendimento presencial ao cidadão, localizadas na capital (Rio de Janeiro - Bangu) e Baixada Fluminense (Duque de Caxias e São João de Meriti).

- Prazo de implantação das 3 (três) Unidades: 45 (quarenta e cinco) dias a contar a partir da assinatura do contrato.

O cronograma de implantação deverá ser apresentado para validação pela CONTRATANTE em até 3 (três) dias após a assinatura do contrato.

- Prazo de Vigência: 12(doze) meses, renovável por iguais períodos, no limite legal, desde que presente o interesse público e a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para o CONTRATANTE, consignando que no prazo estabelecido para implantação (adequação dos espaços) de 45 (quarenta e cinco dias) será sem remuneração, e, a operação será de 10 (dez) meses e 15 (quinze) dias, iniciando-se somente no 46º dia a contar da assinatura do Contrato.
- Prazo de execução: O prazo de execução contratual se iniciará após a implantação das unidades POUPA TEMPO RJ e após o devido aceite da Administração através da comissão de fiscalização.

O primeiro pagamento à CONTRATADA ocorrerá após 30 dias a contar do início da execução do contrato, contabilizando-se para tanto, para fins de pagamento e apresentação de propostas financeiras a operação inicialmente estimada, de 10 (dez) meses e 15 (quinze) dias, face a apresentação da respectiva Nota Fiscal devidamente atestada pela Comissão de Fiscalização.

3. 3 Reajuste de preços

Conforme estabelecido na legislação vigente o reajustamento de preços ocorrerá a cada 12 (doze) meses pelo índice de correção monetária previsto no contrato IPCA/IBGE, que retratará a variação efetiva do custo de execução dos serviços de forma continuada.

3.3.1 Da Alocação de Mão de Obra

É vedada a repactuação anual do reajuste contratual por elevação dos custos decorrentes da mão de obra utilizada pela Contratada, oriundo de Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho das categorias envolvidas na contratação, quer própria ou terceirizada, por não se enquadrar no conceito de mão de obra residente, pois os serviços terceirizados pela Contratada não serão prestados nas dependências da Contratante, tampouco os prestadores de serviço ficarão à disposição da Contratante.

3. 4 Garantia

Exigir-se-á do licitante vencedor, em até 05 (cinco) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, uma garantia da ordem de 2% (dois por cento) do valor do contrato, pelo prazo de 12 (doze) meses, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93.

A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal 8.666/93, a garantia deverá ser complementada no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 2% (dois) por cento do valor do Contrato.

Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original deverá ser recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no contrato.

A CONTRATANTE poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da CONTRATADA.

3. 5 Critérios e práticas de sustentabilidade

A licitante vencedora do certame deverá adotar na execução dos serviços, critérios e práticas de sustentabilidade.

3. 6 Possibilidade de subcontratação

Considerando a forma de contratação do objeto é vedada a subcontratação dos serviços de gestão, informação, orientação e atendimento ao público, sendo facultada a subcontratação dos demais serviços, conforme previsto no Contrato e no Edital.

3. 7 Possibilidade de participação de Consórcio

A participação em consórcio é uma possibilidade que se apresenta para ampliar a competitividade, considerando o objeto envolver parcelas distintas de execução dos serviços, porém concomitantes para o fornecimento de atendimento presencial do programa POUPA TEMPO - RJ.

Além disso, em editais semelhantes ao em destaque, em qualquer ente federativo, a praxe de mercado é a permissão de formação de consórcio.

Por sua vez, o objetivo de admitir a participação de empresas reunidas em consórcio na licitação é aumentar a competitividade, possibilitando que empresas que isoladamente não teriam condições de disputar aquele certame, por falta de recursos financeiros, ou por restrição na comprovação da capacidade técnica, ou por não deter todo o conhecimento necessário às diversas atividades envolvidas na contratação, ou ainda por outra razão nesse sentido, possam se associar com uma ou mais empresas na mesma situação, as quais, em conjunto, consigam alcançar aquilo que necessário for para a disputa da licitação e a execução do contrato.

3. 8 Possibilidade de participação de Cooperativa

Em regra, a participação de cooperativas é permitida conforme art. 3º, §1º, inciso I da Lei Federal n.º 8666/93, contudo, em sintonia com Orientação Administrativa PGE n.º 08, entendemos que “*deve ser vedada a participação das cooperativas de serviços nas licitações que visem à*

contratação de prestação de serviços de vigilância e segurança (cf. Lei nº 7.102/1983 e alterações posteriores), bem como nas licitações destinadas a selecionar contratado para prestar serviços em relação aos quais se presume a subordinação dos trabalhadores que o exercem, tais como asseio, limpeza, conservação, manutenção, copeiragem e operação de elevadores”.

Considerando que o objeto licitado contempla os serviços mencionados na orientação jurídica, não será possível a participação de cooperativa na licitação.

3. 9 Incidência do Programa de Integridade

Consta no art. 1º da Lei Estadual nº 7.753/17 (a qual dispõe sobre a instituição do Programa de Integridade às pessoas jurídicas que contratarem com a Administração do ERJ) que:

“Art. 1º - Fica estabelecida a exigência do Programa de Integridade às empresas que celebrarem contrato, consórcio, convênio, concessão ou parceria público-privado com a administração pública direta, indireta e fundacional do Estado do Rio de Janeiro, cujos limites em valor sejam superiores ao da modalidade de licitação por concorrência, sendo R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais) para obras e serviços de engenharia e R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais) para compras e serviços, mesmo que na forma de pregão eletrônico, e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias.”

Observa-se a necessidade de fazer constar na minuta do contrato, que a Contratada deve declarar possuir, no ato de assinatura do contrato, Programa de Integridade para proteger a administração pública estadual dos atos lesivos que resultem em prejuízos financeiros causados por irregularidades, desvios de ética e de conduta e fraudes contratuais.

3. 10 Responsabilidades das partes

3.10.1 Matriz de Responsabilidades

1. Implantação das UNIDADES POUPA TEMPO RJ

Matriz de Responsabilidade de Implantação das Unidades Poupatempo Tempo RJ

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
1. IMPLANTAÇÃO	acompanhamento do cronograma de implantação	apresentação do cronograma de implantação
2. CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES	- horário de funcionamento - capacidade de atendimento geral - estrutura organizacional geral e da unidade - sistemática de atendimento - definição de órgãos e serviços - esfera estadual (adm. direta e indireta) - esfera federal - esfera municipal - outras instituições	disponibilização dos serviços de acordo com as definições de horário e capacidade de atendimento e estrutura organizacional
3. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES	- critérios de localização - configuração do espaço - vistoria e aprovação	apresentação dos imóveis
4. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS	recursos necessários (rh, teleinformática, mobiliário etc.)	elaboração de projetos executivos

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
5. RECURSOS FÍSICOS / ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E DA INFRAESTRUTURA	- programa arquitetônico - layout “referencial” por órgão - diretrizes técnicas de arquitetura e de instalações hidráulicas, elétricas e de ar condicionado - diretrizes técnicas para	apresentação de proposta de implantação incluindo projeto conceitual de arquitetura, layout de cada unidade e elaboração de projeto

	cabeamento estruturado, distribuidor geral e cabo de entrada telefônica • aprovação da proposta e da implantação	executivo • adequação do espaço físico e da infraestrutura atendendo às especificações técnicas estabelecidas
6. MOBILIÁRIO	• diretrizes técnicas	• fornecimento e instalação
7.COMUNICAÇÃO VISUAL	• diretrizes técnicas	• apresentação de projeto conceitual e elaboração de projeto executivo • fornecimento, instalação e manutenção
8. TELEINFORMÁTICA	• especificações técnicas: • equipamentos de informática e softwares • equipamentos de rede • sistema telefônico • testes de aceitação	• fornecimento, instalação, realização de testes e manutenção

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
9. EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS	• especificações técnicas • testes de aceitação	• fornecimento, instalação, testes e manutenção
10.RECURSOS HUMANOS	• fiscalizar a administração da unidade • definição do quadro mínimo geral de rh • definição do perfil e descrição das atividades • alocação de servidores públicos / cargos obrigatórios • treinamento conceitual: especificações técnicas • acompanhamento do treinamento comportamental • articulação com os órgãos parceiros para participação no programa POUPA TEMPO RJ • treinamento técnico específico de acesso aos sistemas dos órgãos	• contratação de colaboradores para atender o dimensionamento estimado • administração da unidade • apresentação de informações, orientação e atendimento ao cidadão e à contratante • contratação dos serviços • contratação de rh • fornecimento de treinamento comportamental • fornecimento de infraestrutura e apoio logístico para o treinamento de todos os funcionários • contratação do treinamento comportamental e excelência na qualidade (anual)
11. UNIFORMES E CRACHÁS	• fornecer as especificações técnicas • aprovar protótipo • estabelecer diretrizes	• apresentar protótipo • fornecer e repor uniformes a todos os integrantes da equipe • fornecer crachás a todos os integrantes da equipe

12. NÍVEIS DE SERVIÇO	definição de indicadores de qualidade dos serviços e especificação das necessidades	implantar a operação de acordo com os indicadores de qualidade definidos
-----------------------	---	--

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
12. AUTOATENDIMENTO	- especificações técnicas / totem - aprovação do equipamento	fornecimento e manutenção de equipamentos e software
13. FOLHETERIA	- especificações técnicas - aprovação do layout e do protótipo	- elaboração do layout - apresentação do protótipo - fornecimento e reposição de folheteria no padrão aprovado pelo contratante
14. DIVULGAÇÃO	- fornecer diretrizes - aprovação da proposta	- apresentação de proposta - realização da divulgação
14. SISTEMAS - CFTV - SGA - HD - OUTROS	- especificações técnicas da solução e dos equipamentos - aprovação dos sistemas e equipamentos	- fornecimento, instalação e testes - instalação de câmeras de cftv em pontos da unidade, pré-estabelecidos pela contratante - disponibilizar imagens da unidade ao contratante, em tempo real - diponibilização de relatórios
15. CONVÊNIOS COM OS ÓRGÃOS PARTICIPANTES	preparação, encaminhamento e assinatura com os órgãos e instituições	harmonizar a convivência de órgãos de diferentes esferas, nas diretrizes estabelecidas no contrato

2. Operação e manutenção das UNIDADES POUPA TEMPO RJ

Matriz de Responsabilidade de Operação e Manutenção das Unidades Poupatempo Tempo RJ

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
1. RECURSOS FÍSICOS/ MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES	diretrizes gerais para manutenção predial e de ar condicionado	prestação do serviço de manutenção
2. MOBILIÁRIO	diretrizes gerais para manutenção	prestação do serviço de manutenção
3. COMUNICAÇÃO VISUAL	aprovação de eventuais alterações	prestação do serviço de manutenção

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
4. TELEINFORMÁTICA	• diretrizes para manutenção de: • equipamentos de informática • equipamentos de rede • sistema telefônico • diretrizes para atualização tecnológica de equipamentos • diretrizes para atualização de softwares • disponibilização das linhas de comunicação de dados • diretrizes para atualização de sistemas	• prestação do serviço de manutenção e atualização dos recursos de informática e de telefonia • disponibilização e manutenção do sistema de cftv, gestão de atendimento e help-desk • gestão do atendimento, com relatórios • on line, diários e mensais
5.EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS	• diretrizes gerais para manutenção	• prestação do serviço de manutenção

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
6. INSUMOS	• especificações para a administração e órgãos da contratante (material específico, de informática e de escritório)	• fornecimento de todos os insumos utilizados pela administração das unidades e órgãos da contratante, com exceção daqueles cujo fornecimento é de responsabilidade do órgão específico
7.RECURSOS HUMANOS	• contato junto aos órgãos para alocação de servidores públicos / cargos obrigatórios e supervisores dos órgãos • diretrizes, conteúdo e acompanhamento da educação continuada	• programação e realização do treinamento / educação continuada • operação e manutenção do sistema de ponto eletrônico
8.UNIFORMES E CRACHÁS	• diretrizes para reposição de uniformes	• fornecimento e reposição de uniformes
9. SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO	• diretrizes gerais	• disponibilização dos serviços – núcleo de serviços complementares
10. LIMPEZA	• diretrizes gerais	• disponibilização do serviço
11.SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	• diretrizes gerais	• disponibilização do serviço
12. COPA	• diretrizes gerais	• disponibilização do serviço
13. TRANSPORTES	• diretrizes gerais	• disponibilização do serviço
14. FOLHETERIA	• aprovação do layout revisado	• proposta de revisão de layout • execução da folheteria revisada

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
14. DIVULGAÇÃO	• diretrizes para divulgação • aprovação das propostas	• apresentação de propostas • realização da divulgação
15. CIRCUITO FECHADO DE TV (CFTV)	• diretrizes gerais • aprovação da proposta	• apresentação de proposta • manutenção dos sistemas
16. ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DE INFRAESTRUTURA	• definição da necessidade de redimensionamento dos órgãos • instalados (aumento ou redução) • definição da entrada ou saída de órgãos e instituições • negociação junto aos órgãos e dimensionamento/redimensionamento dos recursos necessários • fiscalização do serviço	• apresentação de layout para aprovação • execução do serviço

3. Sistemas relacionados

Matriz de Responsabilidade de Sistemas Relacionados das Unidades Poupatempo Tempo RJ

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
1.SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO	• definição de diretrizes, padrões e procedimentos • monitoramento da qualidade • definição do formato dos relatórios: atividades, gerencial, rh, indicadores de qualidade etc. • monitoramento e avaliação dos resultados	• instalação dos sistemas • execução conforme diretrizes e padrões estabelecidos • elaboração e encaminhamento dos relatórios
2. HELP DESK	• definição de diretrizes, padrões e procedimentos • monitoramento da qualidade	• instalação dos sistemas • execução conforme diretrizes e padrões estabelecidos
3. MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS	• definição de diretrizes, padrões e procedimentos • monitoramento da qualidade	• execução conforme diretrizes e padrões estabelecidos
4.PONTO ELETRÔNICO	• definição de diretrizes, padrões e procedimentos • monitoramento da qualidade	• instalações e manutenção do sistema de ponto eletrônico

3.10.2 Responsabilidades da contratante

Cabe à CONTRATANTE:

a - Fornecer todas as diretrizes, informações, orientações e procedimentos operacionais necessários à adequada prestação dos serviços.

b - Monitorar:

- a qualidade do atendimento
- as estatísticas de atendimento apresentadas pela CONTRATADA

- os sistemas
- os relatórios gerenciais e mensais
- as visitas às Unidades

c - Designar Comissão de Gestão/Fiscalização, que deverá atuar na fiscalização da qualidade da prestação de serviços de recepção, orientação, atendimento e emissão de documentos da Unidade, assim como dos demais itens que compõem o Termo de Referência, seus Anexos e Contrato, determinando o que for necessário à regularização dos pontos de não conformidade ao contrato, entrando em contato exclusivamente com o preposto indicado pela CONTRATADA.

d - Aplicar as sanções nos casos de não conformidade na prestação dos serviços.

3.10.3 Responsabilidades da contratada

A CONTRATADA deverá zelar pela boa execução dos serviços nas Unidades, durante todo o horário de atendimento, acompanhando todas as atividades que compõem o objeto da prestação dos serviços, além do planejamento, organização, orientação e ainda:

- Verificar a pontualidade dos integrantes da sua equipe, apresentando-os devidamente uniformizados e portando crachás de identificação.
- Acompanhar e avaliar permanentemente o desempenho dos integrantes de sua equipe na prestação dos serviços, visando o aprimoramento constante do padrão de qualidade do atendimento.
- Acompanhar e avaliar permanentemente a qualidade dos serviços executados, providenciando a correção de erros no processo de produção de serviços/documentos, de maneira que sejam entregues à população conforme definições de ANS.
- Atender às solicitações da CONTRATANTE nas Unidades, de maneira a reorientar qualquer situação de incidência de erro no processo de produção dos serviços/documentos e manutenção dos índices de produtividade.
- Zelar pela permanência do pessoal alocado para a prestação dos serviços em suas unidades de trabalho, bem como providenciar eventuais substituições, quando for o caso.
- Manter a disciplina dos integrantes da sua equipe, aos quais é expressamente vedado o uso de bebidas alcoólicas, a comercialização de produtos, práticas de jogos de azar, bem como o uso de drogas alucinógenas, uso de aparelhos celulares durante o horário da prestação de serviços ou desviar a atenção com conversas ou assuntos estranhos durante o serviço nas Unidades.
- Instruir os integrantes da sua equipe quanto à prevenção de acidentes e incêndio nas dependências das Unidades.
- Selecionar, preparar e treinar rigorosamente os integrantes da sua equipe que irão prestar os serviços, observando-se as disposições estabelecidas nos anexos I.A - ESPECIFICAÇÕES DE RECURSOS HUMANOS e I.E - DESCRIÇÃO DOS TREINAMENTOS EXIGIDOS.
- Responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços causados exclusivamente por parte dos integrantes da equipe da CONTRATADA, sem repasse de qualquer ônus à CONTRATANTE, para que não haja interrupção dos serviços prestados nos termos desta licitação.
- Responsabilizar-se pela apresentação dos integrantes da sua equipe, nas quantidades definidas como necessárias, em eventuais paralisações dos transportes coletivos, sem repasse de qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, para que não haja interrupção dos serviços prestados.
- Instruir os integrantes da sua equipe para que permaneçam rigorosamente nos locais de trabalho para os quais tenham sido designados, aguardando as substituições, conforme escala programada.
- Instruir os integrantes da sua equipe quanto às necessidades ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.
- Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto desta licitação, sem autorização por escrito da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das penalidades previstas em Lei e no Contrato, além do pagamento de indenização por eventuais perdas e danos.
- Instruir os integrantes da sua equipe a se apresentarem ao serviço devidamente uniformizados e portando seus crachás, os quais encontram-se especificados no ÍTEM Uniformes e Crachás. Para efeito de fiscalização da presente contratação, os integrantes de sua equipe que não se apresentarem devidamente uniformizados serão considerados ausentes.
- Substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas cgarantiaontadas da solicitação, o integrante da sua equipe que for julgado inadequado pela administração da Unidade.
- Fornecer e manter todos os serviços e recursos materiais para prestação do serviços, conforme especificado neste Termo de Referência e no ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL.
- Ao término do Contrato disponibilizar as senhas de todas as redes sociais criadas para atender o Programa Poupa Tempo RJ.

A CONTRATADA é responsável pela guarda e manutenção dos materiais de credenciamento, bem como pelo sigilo absoluto das senhas para acesso dos integrantes da sua equipe aos sistemas informatizados e pelas renovações periódicas e, nos casos de desligamentos, cancelamentos das mesmas para descredenciamentos.

A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e por apresentar a seguinte documentação à equipe de Fiscalização:

DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	PERIODICIDADE
Certificado de Dedetização	TRIMESTRAL
Certificado do Teste Hidrostático das Mangueiras de Incêndio	ANUAL
Laudo do Sistema de Detecção e Combate a Incêndio	ANUAL
Laudo de Qualidade da Água	TRIMESTRAL
Laudo de Qualidade do Ar	TRIMESTRAL
Laudo do Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas	ANUAL

* Periodicidade de Entrega de Documentação à Fiscalização

3.10.3.1 Do Sigilo

A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre toda e qualquer informação confidencial, reservada ou exclusiva, incluindo informações técnicas, de negócio ou financeira, comunicada pela Contratante, ou obtida em função da execução do objeto contratado, exceto as informações que:

- i. Sejam de domínio público à época da comunicação;
- ii. Seja conhecida pela parte receptora antes da comunicação ou caia no domínio público sem culpa da parte receptora;
- iii. Seja desenvolvida, de modo independente, pela parte receptora, sem uso de informação confidencial.

4. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

4.1 A CONTRATANTE e a CONTRATADA devem cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da fiscalização, guarda dos dados e execução do objeto deste Contrato e observar as instruções por escrito do CONTRATANTE no tratamento de dados pessoais.

4.2 A CONTRATADA deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados de guarda e responsabilidade da CONTRATANTE, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

4.3 Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no *caput* do art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATANTE e CONTRATADA deverão adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.4 A CONTRATADA deve:

I – imediatamente notificar o CONTRATANTE ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei Federal nº 13.709/2018; e

II – quando for o caso, auxiliar o CONTRATANTE na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere o inciso I deste parágrafo.

4.5 A CONTRATADA deve notificar ao CONTRATANTE, imediatamente, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei Federal nº 13.709/2018.

4.6 A CONTRATANTE e CONTRATADA devem adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança quando identificados a responsabilização exclusiva de uma parte a outra.

4.7 A CONTRATADA, na execução dos serviços de plataforma de serviços digitais, deve auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste Contrato.

4.8 Na ocasião do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, fornecer toda a base de dados do atendimento ao CONTRATANTE, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, certificando por escrito, ao CONTRATANTE, o cumprimento desta obrigação.

4.9 A CONTRATADA deve colocar à disposição do CONTRATANTE, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pelo CONTRATANTE ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais do cidadão que acessar na base de dados da CONTRATANTE.

4.10 Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos desta cláusula devem se dar por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura deste Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.

4.11 A CONTRATADA poderá responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

4.12 Considerando que o acesso aos dados pessoais por meio da plataforma digital de serviços se dará por meio de consulta a base de dados controlada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá obter o consentimento do titular no momento interação na plataforma de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018, devendo ser observadas pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais.

4.13 É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADA, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CONTRATANTE, e demonstração da observância, pela CONTRATADA, da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

4.14 A CONTRATADA não poderá realizar subcontratação da plataforma de serviços digital com exceção ao fornecimento de infraestrutura em nuvem, tampouco divulgar dados pessoais a qualquer subcontratado, exceto se previamente autorizada de forma específica e por escrito pelo CONTRATANTE.

4.15 A CONTRATADA deve tomar medidas razoáveis para assegurar que empregados, prepostos ou colaboradores de qualquer subcontratado que necessitem conhecer/acessar dados pessoais relacionados à execução deste contrato estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade, e cumprir, no tocante à subcontratação, todas as disposições aplicáveis da Lei Federal nº 13.709/2018.

4.16 A subcontratação, mesmo quando autorizada pelo CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste contrato, de modo que a CONTRATADA permanecerá por elas integralmente responsável perante o CONTRATANTE, inclusive na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

4.17 A CONTRATANTE é a controladora dos dados gerados na prestação dos serviços públicos de atendimento ao cidadão realizada pela CONTRATADA, cabendo, por meio de normas e regras a serem definidas pela CONTRATANTE, à delegação a CONTRATADA para o tratamento dos dados obtidos.

5. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EXECUÇÃO

5.1 Qualificação Técnica

As exigências de qualificação técnica prevista no Edital têm por objetivo verificar, pela análise de sua experiência pretérita, se o licitante possui condições técnicas para executar a contento o objeto do certame, evitando que o Poder Público contrate com pessoas desqualificadas e incapazes de executar o objeto contratado ou de forma eficiente como esperado das Contratações Públicas.

Para fins de comprovação de experiência, são exigidos:

- a. Atestado técnico-operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre a experiência na gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de, no mínimo, 15 (quinze) serviços públicos diferentes, num único espaço físico, englobando, obrigatoriamente, a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial, com volume médio de 12.000 (Doze mil) atendimentos por dia, admitindo-se o somatório de atestados, desde que em pelo menos um deles comprove a experiência referida, em volume mínimo de 4.000 (Quatro mil) atendimentos diários em uma única unidade;
- b. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação de pelo menos 1 (uma) unidade de atendimento, com área mínima de 2.000 (dois mil) m² em única instalação física, desconsiderando-se todas as áreas de expansão, englobando, obrigatoriamente, o desenvolvimento de projeto executivo, bem como a efetiva realização dos seguintes itens: “layout”, comunicação visual, sistema de gestão de atendimento e sistema de teleinformática, devidamente implantados e operacionais;
- c. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação e operação de sistema de gerenciamento do atendimento em central de atendimento presencial ao cidadão, com o fornecimento de sistema (software) e equipamentos (hardware) que permitam ao gestor acessar os dados referentes ao desempenho operacional de cada Unidade de Atendimento, contemplando, no mínimo, 65 (sessenta e cinco) pontos de atendimento de uma mesma operação ou contrato;
- d. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre já ter realizado a gestão e a operação de, no mínimo, 2 (duas) Unidades de Atendimento presencial ao cidadão de forma simultânea, por um período mínimo de 12 (doze) meses, envolvendo serviços de informação, orientação e atendimento presencial, com gestão de, no mínimo, 65 (sessenta e cinco) pessoas (pontos de atendimento) por unidade.

- A exigência da qualificação técnica observou o Enunciado nº 39/2018 – PGE RJ em suas premissas:
- (i) formuladas à luz do disposto no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, limitando-se àquelas que sejam indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações contratuais, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pelo art. 30 da Lei nº 8.666/93;
 - (ii) são compatíveis com a complexidade do objeto licitado;
 - (iii) possui caráter de necessidade, suficiência e pertinência dos parâmetros fixados, não restringindo a competitividade e assegura a plena concorrência entre os participantes;
 - (iv) Os limites mínimos de comprovação são da capacidade técnico-operacional da Licitante e ultrapassa o percentual de 50% em relação aos quantitativos dos itens de maior relevância.
 - (v) Permite-se o somatório de atestados.

5.2 Qualificação Econômico-financeira

A exigência sobre a saúde financeira da licitante permite a ampla participação de interessados, considerando que os índices legais exigidos no Edital são aqueles adotados no mercado para concorrência do porte de prestação de serviços continuados. Além disso, o Patrimônio Líquido (PL) exigível de R\$ 6.000.000,00 (seis milhões) é perfeitamente constituível pelas empresas consorciadas, considerando a permissão de soma dos respectivos PL dos licitantes, o que atrai a concorrência para o Edital.

Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira, todos os licitantes deverão apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual, por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), superiores a 1(um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

LIQUIDEZ GERAL =	ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	>1
	PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	

LIQUIDEZ CORRENTE =	ATIVO CIRCULANTE	>1
	PASSIVO CIRCULANTE	

SOLVÊNCIA GERAL =	ATIVO TOTAL	>1
	PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	

A exigência cumulativa de índices contábeis e de capital social/patrimônio mínimo para se aferir a qualificação econômico- financeira é válida e justifica-se à luz dos preceitos normativos da Lei 8666/93, em especial do artigo 31.

Inexiste qualquer vedação legal à fixação de índices contábeis para se aferir a capacidade econômico-financeira das empresas de executar o objeto licitado, sem prejuízo da exigência de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo.

A Lei de Licitações é expressa ao permitir que o ente licitante estipule tais indicadores no edital, desde que sejam compatíveis com aqueles regularmente utilizados para se apurar, de forma objetiva e precisa, a real condição financeira de a interessada satisfazer por completo a obrigação visada pelo processo licitatório.

Os índices contábeis arbitrados mostram-se idôneos, em perfeita consonância com as disposições legais e são capazes de revelar, efetivamente, a capacidade econômico-financeira das empresas participantes em executar o objeto.

A exigência unicamente de possuir capital social e seu patrimônio líquido no importe mínimo estabelecido por sua vez não tem o condão de uma análise perfunctória, podendo implicar na futura inexecução do contrato, por esses motivos, optou-se na exigência cumulativa dos índices contábeis.

5.3 DOS DEMAIS DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS

- a) declaração, dos locais e disponibilidade de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados para a realização do objeto da licitação, conforme apresentado no Modelo 3 do ANEXO I –I MODELOS DE DOCUMENTOS;
- b) declaração de comprovação de regularidade perante o Ministério do Trabalho de que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem emprega menor de dezesseis anos, a não ser na condição de aprendiz, na forma do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal conforme apresentado no Modelo 4 do ANEXO I – I MODELOS DE DOCUMENTOS;
- c) Declaração de pleno conhecimento do edital e das condições de execução do objeto contratual, conforme modelo 8 contido no ANEXO I – I MODELOS DE DOCUMENTOS;

Deverão ainda, ser apresentados os documentos abaixo listados antes da assinatura do Contrato e como condição de celebração do ajuste, justificando-se a necessidade de comprovação da localização das Unidades em conformidade com as exigências constantes do presente Termo de Referência e regularidade dos imóveis para implantação do Programa Poupa Tempo RJ:

- a) Apresentação de informações e documentos comprobatórios de legalidade dos imóveis disponibilizados para implantação das Unidades fixas;
- b) declaração de compromisso do proprietário com o LICITANTE, em relação à disponibilidade de cada imóvel, conforme modelo 5 contido no ANEXO I – I Modelos de Documentos;
- c) Declaração da Licitante de que realizou previamente consulta aos órgãos competentes sobre o imóvel apresentado possuir viabilidade legal e técnica para a implantação e operação da unidade, conforme modelo 6 contido no ANEXO I – I Modelos de Documentos;

- 5.3.1 Não será celebrado o ajuste Contratual nos casos em que os imóveis para a implantação das Unidades, deixarem de atender os requisitos previstos no presente Termo de Referência, ou seja:
- i. fora dos limites das localidades estabelecidos no ANEXO IV - Localização das Unidades;
 - ii. situados em uma distância superior a 500 m (quinhentos metros) do acesso a transporte público, permitindo desta forma que o local escolhido permita a acessibilidade ao Programa, dos idosos, portadores de necessidades especiais e de doenças incapacitantes ou limitantes, alcançando o objetivo de acesso irrestrito aos desiguais;
 - iii. que não atendam ao disposto no ANEXO I – Caderno de Especificações Técnicas do Edital.

6. DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE E JULGAMENTO

- 6.1 O critério de aceitabilidade das propostas será o máximo estabelecido na Pesquisa de Preços relativo ao valor de Atendimento Individual Global (PAI), não sendo aceitos preços superiores ao estimado pela Administração.
- 6.2 O critério de julgamento das propostas será o de Menor Preço do Atendimento Individual Global (PAI).

7. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1 Agentes que participarão da gestão do contrato

Os servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do futuro contrato serão indicados e designados oportunamente pela Autoridade competente.

7.2 Mecanismos de comunicação a serem estabelecidos

A contratada deverá apresentar, até a assinatura do contrato, indicação de Preposto, e-mail e telefones para contato.

Os contatos com a contratante serão estabelecidos através do preposto indicado pela contratada, exclusivamente através dos fiscais do contrato.

7.3 Critérios de medição por Acordo de Nível de Serviço

Caberá à CONTRATANTE, por intermédio de Comissão Gestora/Fiscalizadora, avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e o cumprimento do objeto, por meio de visitas, análises documentais e elaboração de relatórios.

Com objetivo de manter os padrões de eficiência e de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, bem como a transparência da gestão pública, a CONTRATANTE estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou *Service Level Agreement* (SLA), para os itens apresentados na Tabela abaixo, os quais serão constantemente monitorados e aprimorados.

TEMA	ITEM A SER AVALIADO	SLA	MÉTRICA	BASE DOS DADOS
Disponibilidade dos Recursos Humanos	Alocação dos profissionais previstos no quadro global.	Mínimo de 90% do quadro global	(Total de colaboradores contratados ÷ Total dimensionado) x 100	- Relatório de Relação de Empregados (RE) - CONTRATO
Qualidade do Atendimento ao Cidadão	Tempo Médio de Atendimento	≤ 10 minutos	Σ Tempo de Atendimento de cada senha ÷ Σ Total de Atendimentos.	Relatório da gestão de atendimento
	Tempo Médio de Espera para Atendimento	30 minutos	Σ Tempos de Espera de cada senha ÷ Σ Total de Atendimentos.	Relatório da gestão de atendimento
	Satisfação do Cidadão - Percentual de avaliações realizadas como “bom” e/ou “ótimo”	≥ 95% das avaliações	(Σ de atendimentos avaliados com “ótimo” e “bom” ÷ Total de Atendimentos) x 100	Relatório da gestão de atendimento

4. *Acordos de Nível de Serviço

A quantidade de profissionais alocados nos serviços que podem ser subcontratados, tais como limpeza, copeiragem etc., deverá estar de acordo com os quantitativos mínimos previstos na tabela de recursos humanos. A Fiscalização da execução do contrato caberá à Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC), através de Comissão composta de 03 (três) membros servidores públicos especialmente designados para o monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), bem como das obrigações contratuais contidas no Contrato e em seus ANEXOS.

Os atos da fiscalização, inclusive inspeções e testes executados ou atestados pela SECC/RJ, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais, em especial as vinculadas à qualidade dos materiais executados, que deverão obedecer a todas as normas técnicas pertinentes e em especial àquelas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A Comissão a que se refere o primeiro parágrafo, sob pena de responsabilidade administrativa, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10(dez) dias, para ratificação.

A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela Fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

A atuação da Fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

A apuração do ANS dos itens relacionados à manutenção de equipamentos e sistemas compreende a solução total, desde o diagnóstico até o reparo final, conforme prazos apresentados na tabela a seguir:

TEMA	ITEM A SER AVALIADO	SLA
Manutenção e Conservação de Equipamentos de Teleinformática	Tempo de manutenção de equipamentos de informática que paralisam totalmente a operação	4 (quatro) horas
	Tempo de manutenção dos demais equipamentos de informática	8 (oito) horas

*Acordos de Nível de Serviço - Manutenção de equipamentos

Deverão ser fornecidos mensalmente relatórios consolidados apresentando as ocorrências.

As eventuais indisponibilidades ou deficiências que provoquem prejuízo no atendimento, total ou parcial, estarão sujeitas a penalidades, conforme a medição abaixo prevista:

MEDIÇÃO DO RESULTADO – QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO				
INDICADOR	Tempo Médio de Atendimento	Tempo Médio de Espera	Satisfação do Cidadão	APLICAÇÃO
SLA	≤ 10 minutos	≤ 30 minutos	≥ 95% “bom e/ou ótimo”	não se aplica penalidade
SLA	> 10 e ≤ 15 minutos	> 30 e ≤ 45 minutos	≥ 90 a < 95% “bom e/ou ótimo”	Desconto 1% sobre valor mensal da unidade
SLA	> 15 minutos	> 45 minutos	< 90%	Desconto 1,5% sobre valor mensal da unidade

***SLA-Qualidade do atendimento**

- a. A aplicação do desconto é de forma individual por cada SLA, podendo ser somado aos outros SLA’s na Mensuração da Qualidade prevista no quadro acima.
- b. Para cada Unidade, no período de até 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços, a apuração do ANS terá flexibilidade dos SLA’s e métricas, não sendo aplicadas penalidades, como forma de ajuste operacional do atendimento.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e a metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

A variação de 10% no SLA só será aceita para efeito de avaliação de qualidade e não para ser utilizada como possibilidade de variação de quadro de Recursos Humanos.

7.4 Fiscalização da execução do serviço

O cumprimento do contrato será acompanhado pela Comissão Gestora/Fiscalizadora designada pela CONTRATANTE.

Caberá à Comissão atuar na fiscalização da qualidade da prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência, seus Anexos e Contrato. Ao identificar aspectos de não conformidade, deverá entrar em contato exclusivamente com o preposto da CONTRATADA para determinar o que for necessário à regularização das falhas.

Caberá também a comissão de Fiscalização a atestação das Notas Fiscais referentes aos serviços prestados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela Fiscalização, obrigando-se a lhe fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos.

Na hipótese de prestação de serviços fora dos padrões estabelecidos nesta licitação, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no Contrato.

7.5 Fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas

Caberá à Comissão Gestora/fiscalizadora:

Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

- A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;
- Recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;
- O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.

7.6 Recebimento provisório e definitivo do objeto

O objeto será recebido:

a) provisoriamente: pela comissão de fiscalização ou servidor designado, mediante relatório circunstanciado, no prazo estipulado no contrato, contado da comunicação escrita da contratada. O relatório deve indicar as irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, as cláusulas contratuais não observadas e o prazo para a contratada efetuar as devidas correções;

b) definitivamente: a cargo do gestor ou comissão designada pela autoridade competente, com base na verificação do trabalho realizado pela fiscalização, mediante relatório que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

Após o recebimento definitivo, a contratada deverá ser notificada para emissão do documento de cobrança, observado o valor dimensionado com base no instrumento de medição de resultado (Acordo de Nível de Serviços – ANS).

7.7 Pagamento

Os pagamentos serão efetuados, **após decorridos 30 dias do início da fase de execução do contrato**, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA em instituição financeira indicada pelo Estado, cujo número e agência deverão ser informados até a assinatura do contrato.

No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da Instituição Financeira contratada pelo Estado, ou caso verificado pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá encaminhar as faturas de cada Unidade para pagamento à Subsecretaria de Administração da Secretaria de Estado da Casa Civil – SECC, sito ao Palácio Guanabara - Rua Pinheiro Machado s/n. Prédio anexo. 4º andar, bairro Laranjeiras, CEP: 20071-004 – Rio de Janeiro, acompanhadas de comprovantes de recolhimento mensal do FGTS e do INSS, bem como de comprovantes de atendimento dos encargos previstos em contrato.

A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c e d, do art. 2º da Resolução SER 047/2003. Caso a CONTRATADA esteja constituída sob a forma de consórcio, o faturamento mensal será realizado pelo Consórcio sobre o valor total, por força do §2º, art. 4º da Instrução Normativa N° 1199 de RFB nº 1199 de 14 de outubro de 2011.

As comprovações relativas ao FGTS a serem apresentadas deverão corresponder ao período de execução e à mão de obra alocada para esse fim. Tal comprovação poderá ser apresentada através de um dos seguintes meios:

1. Meio magnético, gerado pelo SEFIP (programa validador Sistema Empresa de Recolhimento ao FGTS e informações à Previdência Social).
2. Cópia autenticada da GFIP pré-emitida, fornecida pela Caixa Econômica Federal.
3. Cópia autenticada da 2ª via do formulário impresso de GFIP.
4. Cópia autenticada do comprovante de entrega de GFIP contendo o carimbo Cadastro de Inscrição de Entidades Financeiras (CIEF), com os dados do receptor (nome, agência e data de entrega) e autenticação mecânica.

O pagamento de ISSQN será comprovado com a apresentação de cópias das guias pagas correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou do documento de cobrança equivalente. Será considerada como data base de recolhimento o dia 07 (sete) ou o próximo dia útil do mês subsequente, tomando-se por base a data limite de recolhimento do município competente. Se a data de recolhimento for posterior àquela citada ou em caso de isenção, deverá ser apresentada declaração da Prefeitura com a indicação da data limite de recolhimento ou da condição de isenção.

A CONTRATANTE efetuará a retenção/recolhimento referente ao INSS, conforme previsto na Lei Federal n.º 8.212/91, com a redação dada pela Lei Federal n.º 9.711/98, e, caso previsto nas leis municipais onde o serviço é prestado, do percentual relativo ao ISSQN nos termos da Lei Complementar n.º 116/2003.

Caso não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e do ISSQN por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura, do recibo ou do documento de cobrança equivalente, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida, no vencimento do prazo legal para o recolhimento.

A CONTRATADA deverá elaborar e entregar, ao representante da CONTRATANTE, cópia da folha de pagamento específica para os serviços realizados sob o contrato junto a nota fiscal/fatura, identificando o número do termo de contrato, a Unidade que o administra, relacionando todos os segurados colocados à disposição desta e informando nome dos segurados; cargo ou função; remuneração discriminando separadamente as parcelas sujeitas ou não à incidência das contribuições previdenciárias; descontos legais; quantidade de quotas e valor pago a título de salário-família; totalização por rubrica e geral; resumo geral consolidado da folha de pagamento.

O representante da CONTRATANTE terá 10 (dez) dias corridos para atestar a nota Fiscal/Fatura e enviá-la para liquidação.

Na hipótese de divergência entre os valores constantes na fatura com os estipulados em contrato, a CONTRATANTE poderá glosar a diferença mediante demonstração. Em caso de devolução de fatura, a reapresentação será considerada nova solicitação. A devolução da Nota Fiscal/Fatura não aprovada pela CONTRATANTE, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido a seus empregados ou fornecedores.

Os pagamentos devidos pelos serviços serão efetuados pela CONTRATANTE em moeda corrente nacional, após regular liquidação da despesa, nos termos da legislação em vigor, obedecido o disposto no artigo 61 da Lei Federal 4.320/64.

A Responsabilidade pelo efetivo pagamento da CONTRATADA é da CONTRATANTE, a quem cabe cobrar e ser ressarcida pelos valores devidos aos demais Parceiros do Programa, por rateio de custeio, em proporções equivalentes aos serviços prestados a estes, inicialmente previsto o impacto orçamentário da contratação, na forma da instrução processual constante do Processo Administrativo 150001/006109/2021, na proporção de 51,2% da Secretaria de Estado da Casa Civil e 48,8 % do DETRAN/RJ.

Quaisquer títulos de cobrança emitidos pela CONTRATADA contra a CONTRATANTE não poderão ser negociados e deverão ser mantidos em carteira.

Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, fornecimento obrigatório de plano de saúde, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações.

O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, §3º, da Lei nº

278/79.

A CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA o valor referente à faixa de atendimento medida no mês para as unidades em operação e atendimentos realizados. O valor do Fator de Atendimento (FA) será obtido com base na média diária de atendimentos de cada unidade de acordo com a faixa em que se enquadra, conforme segue:

A CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA o valor referente à faixa de atendimento medida no mês para as unidades em operação e atendimentos realizados. O valor do Fator de Atendimento (FA) será obtido com base na média diária de atendimentos de cada unidade de acordo com a faixa em que se enquadra, conforme segue:

FAIXAS	DE	ATÉ	FATOR DE ATENDIMENTO
FAIXA 1	0	6.500	6.000
FAIXA 2	6.501	7.500	7.000
FAIXA 3	7.501	8.500	8.000
FAIXA 4	8.501	9.500	9.000
FAIXA 5	9.501	10.500	10.000

* Faixas de atendimento

Para o cálculo do valor do pagamento mensal devido à Contratada considerar-se-á o valor mensal ode custeio de cada unidade (VMC), sendo este o produto do Preço do Atendimento Individual (PAI), pelo Fator de Atendimento em que a Unidade se enquadra, pelo número de dias eletivos do mês (21), observada as seguintes fórmulas:

VMC = PAI x FAU x 21

Onde:

VMC = VALOR MENSAL DO CUSTEIO A SER PAGO REFERENTE À UNIDADE “U”

PAI = PREÇO DO ATENDIMENTO INDIVIDUAL

FAU = FATOR DE ATENDIMENTO REFERENTE À UNIDADE “U”

21 = NÚMERO DE DIAS ELETIVOS DO MÊS

O valor do Fator de Atendimento (FA) será obtido com base na média diária de atendimentos de cada unidade de acordo com a faixa que se enquadra

A redução de órgãos/serviços realizada pela Contratante que diminuir a média diária de atendimentos da Unidade não deverá impactar o seu equilíbrio econômico -financeiro, sendo que o pagamento mensal a ser realizado não deverá ser menor que 75% da média de atendimentos previstos na faixa referencial de 8.000 atendimentos/dia, conforme previsto na Lei 8666/93, portanto 6.000,00 atendimentos/dia por unidade.

Os pagamentos serão efetuados após regular liquidação da despesa, nos termos da legislação em vigor, obedecido o disposto no artigo 61 da Lei Federal 4.320/64. O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias, contados da data da entrada do documento de crédito (Nota Fiscal) na repartição competente, isento de erros e devidamente atestada com o Parecer Técnico da Comissão de Fiscalização, observado o disposto na legislação citada e nos subitens seguintes.

Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA-IBGE e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste Termo de Referência serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

A média diária de atendimento é o quociente da quantidade total de atendimentos no mês de referência pela quantidade de dias de funcionamento da unidade no mês.

Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo(s) agente(s) competente(s).

Não serão considerados atendimentos para fins de faturamento, nem computados no quantitativo de atendimento diário e mensal para cálculo do valor de pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA, os procedimentos a seguir indicados:

- Atividades e informações prestadas em balcões de triagem e nas recepções das Unidades.
- Serviços de apoio ao cidadão tais como: cópia, fotografia, lanchonete e os prestados nos espaços de convivência disponibilizados nas Unidades.

Os procedimentos referentes à venda de produtos, tais como certificado digital, livros e outros, oferecidos por órgãos ou entidades conveniados com a CONTRATANTE, serão computados como atendimento, mesmo que seja mediante contabilização de documentos fiscais emitidos.

Os procedimentos de autoatendimento realizados em totens, caixas eletrônicos ou outros terminais serão computados como atendimento por cada serviço concluído, considerando-se os relatórios emitidos por cada recurso de autoatendimento por cada recurso de autoatendimento.

8. ANEXOS

Anexo I.A	ESPECIFICAÇÕES DE RECURSOS HUMANOS
Anexo I.B	ESPECIFICAÇÕES DE TELEINFORMÁTICA E SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO
Anexo I.C	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA PROJETOS EXECUTIVOS DE ARQUITETURA, INSTALAÇÕES E AR CONDICIONADO
Anexo I.D	DIRETRIZES DA PROGRAMAÇÃO VISUAL
Anexo I.E	DESCRIÇÃO DOS TREINAMENTOS EXIGIDOS
Anexo I.F	DIRETRIZES PARA UNIFORMES E CRACHÁS
Anexo I.G	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO E À OPERAÇÃO
Anexo I.H	ESPECIFICAÇÃO DO MOBILIÁRIO
Anexo I.I	MODELOS DE DOCUMENTOS
Anexo I.J	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

9. ASSINATURA DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

Mariana Assis da Matta Xavier <i>ID FUNCIONAL</i> <i>5114295-3</i>	Adriana Anguiano Marchese <i>ID FUNCIONAL 4384893-1</i>
--	--

10. RATIFICAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Ratifico.

FABIO TADEU NICOLOSI SERRÃO
SUBSECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO
ID Funcional: 5113638-4

Rio de Janeiro, 21 dezembro de 2022

	Documento assinado eletronicamente por Mariana Assis da Matta Xavier, Assistente II , em 21/12/2022, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019 .
	Documento assinado eletronicamente por Adriana Anguiano Marchese, Assessora , em 21/12/2022, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019 .
	Documento assinado eletronicamente por Fabio Tadeu Nicolosi Serrão, Subsecretário , em 21/12/2022, às 12:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019 .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **44567243** e o código CRC **A107430E**.

Referência: Processo nº SEI-150001/022331/2022

SEI nº 44567243

Rua Pinheiro Machado, S/Nº, Palácio Guanabara , Rio de Janeiro/RJ, CEP 22231-090
Telefone: