



Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2019 - ADASA

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO

TIPO: Menor valor global

PROCESSO No: 00197-00002408/2019-75

INTERESSADO: Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI

OBJETO: Contratação de **serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação**, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

VALOR DE REFERÊNCIA: R\$ 379.245,48 (trezentos e setenta e nove mil duzentos e quarenta e cinco reais e quarenta e oito centavos) , para o período de 12 (doze) meses

UASG: 926017

DATA DE ABERTURA: 14/10/2019

HORÁRIO DE ABERTURA: 10:00h (horário de Brasília)

LOCAL: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.comprasgovernamentais.gov.br

A AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - ADASA, com sede no Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja Ala Norte – Cep: 70631-900 Brasília – DF, por seu Pregoeiro, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará na data, horário e local em epígrafe licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tipo MENOR VALOR GLOBAL, em conformidade com as disposições deste Edital e respectivos anexos.

O presente certame será regido pela Lei nº 10.520/2002, regulamentado pelo Decreto Federal nº 5.450/2005, acolhido no Distrito Federal pelo Decreto nº 25.966/2005, Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, Lei Complementar nº 123/2006 e alterações posteriores, Lei nº 4.611/2011, Regulamentada pelo Decreto Distrital nº 35.592/2014, Lei Distrital nº 2.340/1999, Decretos Distritais nºs: 26.851/2006 e alterações posteriores, 39.103/2018, 36.520/2015 e 37.121/2016, bem como as demais normas pertinentes aplicáveis ao objeto, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório e seus anexos.

Em observância ao disposto no inciso III, do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, a justificativa para a contratação do objeto desta Licitação encontra-se expressa no Termo de Referência.

O Pregoeiro responsável pela condução do certame, Eduardo Lobato Botelho, bem como sua Equipe de Apoio, foram designados pela Portaria nº 237, de 10 de outubro de 2018, publicada no DODF nº 196, de 15 de outubro de 2018.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a página eletrônica www.comprasgovernamentais.gov.br, que terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; adjudicar o objeto, quando não houver recurso; conduzir os trabalhos da equipe de apoio e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

O edital estará disponível no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br e no sítio www.adasa.df.gov.br (Licitações e Contratos – Licitações em Andamento - Pregão Eletrônico - Pregão Eletrônico 09/2019).

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de **serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação**, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal, conforme detalhamento constante no termo de Referência anexo, especialmente no seu item 06.
- 1.2. Integram este Edital todos os seus Anexos.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ELETRÔNICO

- 2.1. Poderão participar deste Pregão as empresas interessadas do ramo de atividade do objeto desta licitação que comprovem sua qualificação, na forma indicada neste Edital:
 - a) Que estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto nº 3.722/2001 e art. 4º do Decreto Distrital nº 23.546/2003; ou
 - b) Que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, também poderão participar da licitação, desde que atendidas as exigências de Habilitação constantes neste Edital.
- 2.2. A simples participação na licitação importa total, irrestrita e irrevogável submissão dos proponentes às condições deste Edital.
- 2.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação ou participar do contrato dela decorrente:
 - 2.3.1. Empresas em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, insolvência, concurso de credores, dissolução ou liquidação; declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública (87, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993), ou que estejam temporariamente suspensas de licitar ou contratar no âmbito da Administração do Distrito Federal (inclusive Adasa), nos termos do art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/1993, conforme orientação do Tribunal de Contas do Distrito Federal, por meio da Decisão nº 527/2017 TCDF e PARECER Nº 373/2018 PRCON/PGDF, emitido pela Procuradoria Geral do Distrito Federal, acompanhado pela Nota Técnica SEI GDF n.º 245/2018 SEPLAG/GAB/AJL de 17/05/ 2018 e Nota Técnica SEI GDF nº 250/2018 SEPLAG/GAB/AJL de 21/05/2018.
 - 2.3.2. Servidor, dirigente, Pregoeiro ou membro da Equipe de Apoio, bem como qualquer outro agente público da Adasa, nos termos do art. 9º da Lei 8.666/93.
 - 2.3.3. A vedação do item anterior se aplica para as condições de proprietário, controlador, administrador, gerente ou diretor de pessoa jurídica independentemente das denominações adotadas e do nível quantitativo ou qualitativo de participação no capital ou patrimônio; aos executores de contratos que trabalhem ou tenham trabalhado nos últimos cinco anos como sócios, administradores ou não, ou responsáveis pelas entidades contratadas bem como ao agente público licenciado ou afastado por qualquer motivo e a qualquer título (Decreto Distrital 39.860/2019).
 - 2.3.4. O autor do termo de referência, do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica.
 - 2.3.5. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do termo de referência, ou do projeto básico ou executivo, ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado, nos termos do art. 9º da Lei 8.666/93.
 - 2.3.6. Empresas impedidas de licitar com o Distrito Federal, o que abrange sua Administração Direta e Indireta (Adasa), nos termos do art. 7º da Lei 10.520/02.
 - 2.3.7. Pessoa jurídica, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, está vedada de prestar serviços ou desenvolver projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de: (Decreto nº 32.751/11, art. 8º)
 - I - contrato de serviço terceirizado;
 - II - contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens;
 - III - convênios e os instrumentos equivalentes.
 - 2.3.7.1. A vedação estende-se às uniões homoafetivas (Decreto nº 32.751/11, art. 3º, §3º).
 - 2.3.8. Empresas em consórcio, pois o objeto do certame não prevê etapas, fases ou produtos que exijam dos participantes conhecimento ou expertise em áreas profissionais de diferentes disciplinas, a justificar a junção de esforço de diferentes empresas. A participação de empresas consorciadas, inclusive, pode implicar redução da competitividade no certame.
- 2.4. Considera-se participação indireta, para fins da vedação tratada no item 2.5, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômico, financeira ou trabalhista do autor do Termo de Referência (Projeto Básico), pessoa física ou jurídica e do Pregoeiro e de sua equipe de apoio, com a licitante ou responsável pelo fornecimento de bens e serviços, excetuando-se os servidores responsáveis pelo cadastro no SICAF/SLTI/MOPG – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério de Planejamento e Orçamento da Administração Federal. (Parecer n.º 576/2013 e Parecer n.º 330/2014 PROCAD/PGDF).

- 2.5. A vedação se aplica para as condições de proprietário, controlador, administrador, gerente ou diretor de pessoa jurídica independentemente das denominações adotadas e do nível quantitativo ou qualitativo de participação no capital ou patrimônio; aos executores de contratos que trabalhem ou tenham trabalhado nos últimos cinco anos como sócios, administradores ou não, ou responsáveis pelas entidades contratadas; o agente público licenciado ou afastado por qualquer motivo e a qualquer título.
- 2.6. Como requisito para participação do Pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, a licitante deverá manifestar que conhece e cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do presente Edital.
- 2.7. A apresentação de declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital e legislação pertinente.
- 2.8. Os contratantes junto à Administração Pública do Distrito Federal deverão atentar-se e cumprir as normas do Decreto nº 37.296, de 29 de abril de 2016, que regulamenta a Lei Anticorrupção no DF.
- 2.9. Considerando o art. 97 da Lei nº 8.666/93, será realizada prévia pesquisa junto aos Portais na Internet de Governos (SICAF , STC/GDF e CEIS/CGU) e CNJ (condenações cíveis por atos de Impropriedade Administrativa) para aferir se existe algum registro impeditivo ao direito de participar de licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública.

3. DO ENVIO DAS PROPOSTAS

- 3.1. As empresas que desejarem participar do Pregão deverão enviar a proposta eletronicamente pelo Sistema Comprasnet até o dia e horário designados para a abertura do certame.
- 3.2. licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances ofertados.
- 3.3. Deve a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 3.4. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação de "login" e senha privativas da licitante e subsequente encaminhamento da proposta, em campo próprio, que poderá ser feito a partir da data da disponibilização do Edital no site: www.comprasgovernamentais.gov.br, até a data e hora marcadas para abertura deste Pregão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 3.5. Os licitantes deverão inserir proposta, em língua portuguesa, preenchida em conformidade com o Modelo de Proposta de Preço constante no Anexo deste Edital, até a data e hora marcada para o recebimento das propostas, conforme referido no item acima
- 3.6. As propostas devem ter prazo de validade mínimo de 60 dias. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias.
- 3.7. A empresa vencedora da fase de lances deverá, após convocada via Sistema Eletrônico, enviar sua proposta, atualizada em conformidade com o último lance ofertado, acompanhada de toda documentação de habilitação, em PDF, no prazo máximo de 02 (duas) horas após a convocação, pelo Comprasnet, com a posterior apresentação dos originais, no prazo máximo de 03 (três) dias, contados a partir do encerramento da sessão pública. Estes prazos poderão ser prorrogados, a critério do Pregoeiro, desde que haja pedido expresso e fundamentado pelo licitante.
- 3.8. A documentação original, a ser exigida apenas do licitante para o qual o objeto tiver sido adjudicado, deve ser enviada para: SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Ala Norte - CEP: 70631-900, Brasília/DF; ou pode ser entregue no protocolo da Adasa, neste mesmo endereço. O envelope deve conter indicação do Pregão e deve conter o nome do licitante e seu CNPJ, além da indicação "Documentos de Habilitação e Proposta de Preço".
- 3.9. Para efeito de aceitabilidade da proposta, não será admitido valor superior ao preço estimado para a contratação R\$ 379.245,48 (trezentos e setenta e nove mil duzentos e quarenta e cinco reais e quarenta e oito centavos), para o período de 12 (doze) meses , que está indicado no Termo de Referência em anexo.
- 3.10. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, pelo licitante, das condições estabelecidas neste edital e em seus anexos.
- 3.11. Até a abertura da sessão pública, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 3.12. A licitante que, após a fase de lances, optar por não manter sua oferta ou que, convocada para apresentar documentação, deixar de fazê-lo no prazo estará sujeita às sanções legais, notadamente àquelas definidas no art. 7º da Lei nº 10.520/02, ou do art. 87 da Lei 8.666/93.
- 3.13. No momento da elaboração e envio da proposta, a licitante poderá encaminhar, via sistema, as seguintes declarações, as quais serão visualizadas pelo Pregoeiro na fase de habilitação:
- a) Declaração, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fatos supervenientes impeditivos para sua habilitação neste certame, de acordo com o disposto no § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/93;
 - b) Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado (s) com menos de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
 - c) Declaração de que é Microempresa (ME), ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), se for o caso.

4. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

- 4.1. O credenciamento é a condição obrigatória para formulação de lances e prática de todos os atos deste Pregão e se dará pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, obtida no Portal <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>.
- 4.2. O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 4.3. O uso da senha de acesso é de responsabilidade exclusiva do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ADASA, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiro.
- 4.4. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 4.5. Como requisito para a participação no pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que tem pleno conhecimento das exigências previstas no edital e declarar que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- 4.6. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de um licitante.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, DO JULGAMENTO E DA ADJUDICAÇÃO

- 5.1. A partir do horário previsto no sistema e informado neste Edital, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.
- 5.2. Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico Comprasnet.
- 5.3. Não serão aceitas propostas que apresentem preços globais simbólicos, irrisórios ou de valor zero.
- 5.4. Serão desclassificadas propostas que contenham preços superiores ao valor de referência indicado neste Edital e no Termo de Referência.
- 5.5. Os preços oferecidos devem estar compatíveis com os praticados no mercado.
- 5.6. Se a proposta for considerada inexequível, ou quando houver dúvida sobre sua viabilidade, o licitante será convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado. Omissa o licitante ou não demonstrada a viabilidade do preço, a proposta será desclassificada em decisão fundamentada.
- 5.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.
- 5.8. Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores aos últimos por eles ofertados e registrados pelo sistema.
- 5.9. No caso de lances de mesmo valor, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.10. Poderão ser enviados lances superiores ao menor lance registrado para a primeira colocação com a finalidade de se disputar as colocações subsequentes.
- 5.11. No julgamento das propostas será adotado o critério de **menor preço global**, conforme as especificidades indicadas no Termo de Referência em anexo.
- 5.12. O valor global, para fins de lances e cadastramento de propostas no Comprasnet, deve ser entendido como o valor total global, para o período de 12 meses, (vide Proposta de Preço anexa ao Termo de Referência).
- 5.13. O Pregoeiro poderá, se necessário, suspender a sessão para recorrer a setores técnicos da Adasa, bem como aos órgãos requisitantes da contratação do objeto deste Pregão, a fim de obter informações que possibilitem melhor julgamento das especificações dos produtos cotados, definindo nova data para continuidade da sessão licitatória.
- 5.14. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta de preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 5.15. Em havendo licitante que seja Micro ou Pequena empresa, lhe será aplicada as benesses da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, na forma do art. 42 e seguintes, como a regularização dos documentos de habilitação fiscal em até 05 (cinco) dias úteis após a apresentação, preferência no caso de empate (empate ficto), e possibilidade de emissão de cédula de crédito microempresarial, se for o caso.
- 5.16. Encerrada a fase de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do licitante conforme disposto neste edital.
- 5.17. Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor valor e o estimado para a contratação.
- 5.18. Ao licitante com melhor proposta de preço e que tenha atendido aos critérios de habilitação, será adjudicado o objeto.

- 5.19. Se a proposta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.
- 5.20. No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 5.21. Quando a desconexão persistir por tempo superior a trinta minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, por meio do endereço eletrônico utilizado para divulgação do certame.

6. DA HABILITAÇÃO

- 6.1. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante detentora da melhor proposta ou lance encaminhará à Adasa a documentação referente à **habilitação** e à **proposta comercial atualizada**, no **prazo máximo de 02 (duas) horas**, pela ferramenta de “convocação de anexo” do Sistema Eletrônico, e, no **prazo máximo de 03 (três) dias**, contados a partir do encerramento da sessão pública, apresentará os documentos originais, juntamente com a Proposta de Preço atualizada, à Adasa, no Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja Ala Norte – Cep: 70631-900 Brasília – DF, em envelope fechado e rubricado no fecho, com a devida identificação.
- 6.2. Excepcionalmente e a pedido do licitante, o prazo previamente fixado no Edital poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro, desde que verificados motivos razoáveis para o atendimento da solicitação.
- 6.3. **A documentação de habilitação abrange todos os documentos listados nos itens 6.7 a 6.9.**
- 6.4. As empresas participantes (ME e EPP) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 6.5. A comprovação da habilitação poderá ser realizada por meio de consulta online ao Sistema de Cadastro Unificado de Forçadores – SICAF (com exceção da habilitação técnica), devendo a documentação vencida ou inexistente no SICAF ser apresentada pela licitante.
- 6.6. O Pregoeiro poderá verificar, em diligência, a documentação do licitante nos sítios oficiais de governo. As certidões eventualmente colacionadas pelo Pregoeiro supre a ausência para fins de habilitação.
- 6.7. A **habilitação jurídica** do licitante deve ser comprovada por meio de:
- Prova de registro comercial, no caso de empresa individual;
 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhada de documentos de eleição de seus administradores;
 - Inscrição do ato constitutivo no órgão competente acompanhada, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- 6.8. A **regularidade fiscal** será comprovada por meio de:
- Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), dentro do prazo nela atestada;
 - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - As empresas com domicílio ou sede em Brasília, deverão apresentar o documento de identificação fiscal, emitido pela Secretaria da Fazenda do Governo do Distrito Federal;
 - Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado, nos termos da Lei n.º 8.036, de 11 de maio de 1990;
 - Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional que deverá ser efetuada mediante certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme preconizado no artigo 1º do Decreto n.º 6.106/2007;
 - Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual ou Municipal, conforme o caso, (ou do Distrito Federal), da sede do licitante
 - Prova de regularidade perante a Fazenda do Distrito Federal, nos termos do art. 173 da Lei Orgânica do DF, inclusive para licitantes que não tenham sede no DF.
 - Certidão Negativa de Débitos Inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, conforme inciso V do art. 29 da Lei nº 8.666/93
- 6.9. A **qualificação técnica** do licitante deverá ser comprovada por meio da apresentação, juntamente com os demais documentos de habilitação, de:
- atestado de capacidade técnica**, em nome da licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução de serviço de **Atendimento Técnico Especializado de Primeiro e Segundo Níveis, compatíveis com o definido neste termo de referência, em Rede LAN/Windows com no mínimo 150 (cento e cinquenta) usuários, com utilização de software de Service Desk aderente a metodologia ITIL.**

b) **declaração**, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tenha condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços, aos requisitos de **infraestrutura** apresentados no Termo de Referência.

6.10. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referirem-se ao local do domicílio ou sede do interessado.

6.11. O SICAF é documento hábil e suficiente para comprovar habilitação do licitante, nos limites das informações nele consignadas. Documentos que não constem no SICAF ou que constem como "vencidos", deverão ser apresentados pela empresa, tanto pela via da "convocação de anexo" no Sistema Comprasnet como na via física, a ser entregue na sede da Adasa, quando solicitado.

6.12. A empresa que não enviar a documentação de habilitação quando solicitado pelo Pregoeiro, no prazo estabelecido neste edital, será inabilitada e estará sujeita às penalidades previstas no Decreto 26.851/2006 e na Lei 10.520/02.

6.13. O Pregoeiro poderá, ainda, consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

7. DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

7.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições licitatórias ou contratuais, garantida a ampla defesa e resguardados o procedimentos legais, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851/2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº. 103, de 31 de maio de 2005, pág. 05 a 07 e alterações posteriores, que regulamentou a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais n.º 8.666/93 e 10.520/2002, a seguir enumeradas:

I - advertência;

II – multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

1. para o licitante e/ou contratado através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e o licitante e/ou contratado será descredenciado do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

2. para os licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei n. 8.666, de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

8. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS

8.1. Para impugnar o presente Edital, qualquer cidadão poderá fazê-lo na forma eletrônica até 2 (dois) dias úteis antes da abertura da sessão pública, pelo endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br ou pelo e-mail pregao@adasa.df.gov.br. Caberá ao (à) Pregoeiro (a), auxiliado pela unidade requisitante do serviço, decidir sobre a petição no prazo de 24 horas.

8.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

8.3. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico pelo email pregao@adasa.df.gov.br.

8.4. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas por meio do sítio eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, no link correspondente a este Edital, ficando todos os licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro. Os licitantes podem, ainda, obter esclarecimentos pelo e-mail pregao@adasa.df.gov.br.

8.5. Em todos os casos, impugnações e esclarecimentos, serão publicados no site da Adasa, na página relativa a este Pregão.

8.6. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer.

8.7. Havendo manifestação, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará o mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

8.8. A manifestação motivada da intenção de recorrer será realizada exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em campos próprios.

8.9. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

- 8.10. A falta de manifestação imediata e motivada das licitantes quanto à intenção de recorrer importará decadência do direito de recurso, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 8.11. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar, instruir e decidir os recursos ofertados contra suas decisões, remetendo-os à autoridade competente apenas quando mantiver a decisão impugnada.
- 8.12. O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo, inclusive no tocante ao prazo de validade da proposta, o qual somente recomeçará a contar quando da decisão final da autoridade competente.

9. DO CONTRATO E DA GARANTIA CONTRATUAL

- 9.1. O Contrato obedecerá ao disposto neste Edital e às normas contidas no Capítulo III da Lei nº 8.666/93, e deverá ser assinado pela empresa vencedora no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação.
- 9.2. A critério da Adasa a assinatura poderá ser feita eletronicamente, via processo eletrônico SEI; hipótese na qual a Adasa instruirá o licitante sobre o modo de cadastramento e de acesso ao SEI.
- 9.3. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, conforme disciplinado no Termo de Referência, podendo haver sua prorrogação na forma da Lei e consoante disciplina do Termo de Referência e da minuta de contrato, ambos em anexo.
- 9.4. O Contrato a ser assinado obedecerá à minuta em anexo.
- 9.5. A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato (Lei n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º, II). Tais alterações devem ser previamente justificadas pela Administração.
- 9.6. Será exigida garantia contratual nos termos disciplinados no item 19 do Termo de Referência.
- 9.7. Durante a execução do contrato, o contratado deverá, mensalmente, comprovar que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para portadores de necessidades especiais ou para reabilitado da Previdência Social e que atende as regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme art. 93 da Lei 8.213/91 e conforme a Circular nº 01/2019-PGDF/GAB/PRCON (Apêndice I deste Contrato)

10. DO PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 30 (trinta) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades, que deverá acompanhar o documento fiscal, tudo conforme item 21 do termo de Referência.
- 10.2. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no item 16 do Termo de Referência.
- 10.3. O pagamento dependerá de comprovação da manutenção, pela CONTRATADA, das condições de habilitação fiscal listadas no item 06 deste Edital.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO COMPULSÓRIA E DA COTA RESERVADA

- 11.1. Tendo em vista a natureza do objeto da presente licitação, não haverá cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011, bem como não haverá subcontratação compulsória, prevista no art. 27 do mesmo Diploma Legal, em virtude de o fornecimento exigir conhecimento técnico especializado, além de ser realizado mediante infraestrutura de equipamentos que impossibilitam, por imperativo lógico e logístico, a subcontratação e a cota reservada.
- 11.2. A própria natureza do serviço não se coaduna com uma eventual subcontratação, pela empresa vencedora, de uma ME ou EPP pois isso poderia causar prejuízo ao conjunto contratado. O serviço de atendimento remoto será realizado por poucos técnicos (atualmente, apenas 2 profissionais prestam esse serviço para a Adasa) e eventual subcontratação poderia prejudicar o serviço, pois teríamos duas empresas prestando, cada uma, uma parte muito pequena do objeto. Ademais, caso houvesse essa subcontratação compulsória o próprio exercício do objeto poderia ser desinteressante aos eventuais licitantes e o Pregão poderia acabar deserto.

12. DAS DESPESAS E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 12.1. As despesas que farão frente aos custos decorrentes da presente contratação correrão à conta da Fonte 151, Programa de Trabalho 04.126.6001.2557.2606 – Gestão da Informação e dos sistemas de Tecnologia da Informação. Natureza de Despesa 3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.

13. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 13.1. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não tenha havido recurso.
- 13.2. A homologação da licitação é de responsabilidade exclusiva da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao proponente vencedor pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

14. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO DO CERTAME

- 14.1. A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 15.1. A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório, desclassificar a proposta do licitante que for declarado inidôneo na área da Administração Pública, assegurada a ampla defesa.
- 15.2. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso (Lei n.º 8.666/93, art. 65, § 5º).
- 15.3. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- 15.4. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro.
- 15.5. O resultado do presente Pregão Eletrônico será publicado no Diário Oficial do Distrito Federal.

Brasília, 16 de setembro de 2019.

Eduardo Lobato Botelho
Pregoeiro

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Termo de Referência nº 001/2019-STI/ADASA

Brasília 12 de setembro de 2019

1. OBJETO

Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação de **serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação**, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A ADASA conta atualmente com aproximadamente 300 Colaboradores, efetivos, terceirizados e estagiários, os quais fazem uso de recursos computacionais, equipamentos ou soluções disponibilizadas através da Rede Corporativa de Computadores da Agência.

2.2. A disponibilidade e continuidade das soluções de tecnologia da informação e de comunicação, às quais os servidores da Agência são usuários, dependem da sustentação adequada de softwares e equipamentos, bem como do atendimento técnico apropriado às necessidades dos clientes dessa Rede. Entretanto, embora relevante, esta Agência não possui, entre seus Servidores, perfil técnico compatível à realização deste serviço.

2.3. Desta forma a terceirização destes serviços apresenta-se como uma alternativa ao atendimento desta demanda, desde que seja atinente aos preceitos estabelecidos em legislação e à Instrução Normativa nº 04 de 11 de setembro de 2014 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão recepcionada pelo Governo do Distrito Federal por meio do Decreto nº 37.667, de 29 de setembro de 2016.

2.4. Neste sentido deve ser evitada a contratação de postos de serviço e buscar uma remuneração repousada na produtividade da contratada, considerando indicadores de qualidade e eficiência na prestação dos serviços assentados.

2.5. Vale salientar, que desde 2009 a Agência já possui contrato de serviços, *service desk*, ou seja, é um serviço essencial para o auxílio aos servidores que utilizam a rede corporativa da Agência. O contrato atual expira-se no dia 03 de novembro de 2019.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1. Centralização do atendimento aos usuários da Rede Corporativa de Computadores da Agência em um único ponto de contato, evitando-se desta forma a divergência entre informações e ampliando a qualidade de governança destes serviços;

3.2. Manutenção e expansão da base de conhecimento, aglutinando todos os dados e informações em um único local, possibilitando a integridade e uniformidade das informações relativas às soluções aplicadas aos incidentes ocorridos, de modo a reduzir o tempo de atendimento e aumentar a eficácia no serviço prestado;

3.3. Manter e aprimorar o telessuporte (Atendimento de ;

3.4. Manter e aprimorar o atendimento presencial (Atendimento de Segundo Nível): Caracteriza-se por

3.5. Os serviços prestados devem ser aderentes a metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

4. FUNDAMENTO LEGAL

4.1. Este termo de Referência e suas especificações técnicas seguem os seguintes regramentos:

4.1.1. Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.1.2. Instrução Normativa nº 04 de 11 de setembro de 2014 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão recepcionada pelo Governo do Distrito Federal por meio do Decreto nº 37.667, de 29 de setembro de 2016.

4.1.3. Instrução Normativa nº 05 de 25 de maio de 2017 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão recepcionada pelo Governo do Distrito Federal por meio do Decreto nº 38.934, de 15 de março de 2018.

5. MODALIDADE DE LICITAÇÃO

5.1. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade de Pregão Eletrônico, com julgamento pelo critério de “Menor Preço global”, atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.

5.2. A justificativa é que se trata da contratação de serviços dotados de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 7174/2010 artigo 9º, § 2º.

6. DETALHAMENTO DO OBJETO

6.1. Apresenta-se a seguir os tipos de atendimentos a serem prestados, conforme especificações técnicas e condições constantes deste Termo de Referência.

6.2. Atendimento de Primeiro Nível: Atendimento de primeiro nível aos usuários de tecnologia de informação, baseado em atendimento remoto via telefônica, por meio de número 0800 (zero oitocentos) ou *Sistema de Service Desk*.

6.2.1. Principal canal de atendimento ao usuário e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar *Chamados* de clientes a partir de consultas à *Base de Conhecimento*.

6.2.2. Constitui-se em uma *Central de Atendimento* organizada como um único ponto de contato/relacionamento com os usuários da rede corporativa da CONTRATANTE, e objetiva assegurar a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho e uso dos diversos serviços entregues/disponibilizados à Agência para a execução de sua missão.

6.2.3. Composta por profissionais especializados, de instalações físicas adequadas (i.e. mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA) e outros serviços necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais necessárias à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

6.3. Atendimento de Segundo Nível: Atendimento de segundo nível aos usuários de informática, baseado em atendimento presencial.

6.3.1. Retaguarda da *Central de Atendimento* tem por objetivo receber, avaliar e resolver as solicitações (i.e. requisições e incidentes) encaminhadas pela referida central, bem como executar outros serviços nas dependências da CONTRATANTE.

6.3.2. Os profissionais que atuarão neste segundo nível deverão estar aparelhados, pela CONTRATADA, com equipamentos que possibilitem a comunicação com os outros técnicos prestadores de serviço (i.e. conexão direta via rádio ou telefonia celular), utensílios e ferramentas necessárias à execução dos serviços contratados (i.e. chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais e de crimpagem, *lan-test*, lanterna, equipamentos de certificação e identificação) em quantidade suficiente para sua execução.

6.3.3. Os *Chamados* encaminhados ao serviço de suporte presencial deverão ser resolvidos de acordo com as metas estabelecidas nos níveis de serviço, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (i.e. registro de chamados, *Base de Conhecimento*, normas, manuais, consulta Internet) e caso necessário em contato com usuário solicitante.

6.3.4. Caso o *Chamado* não esteja sob a responsabilidade de atendimento da equipe de suporte presencial, o mesmo deverá ser escalado para resolução em outro nível por uma Unidade Administrativa da CONTRATANTE.

6.3.5. Para todo atendimento realizado pela equipe de *Suporte Presencial* que gerar alguma alteração na configuração dos *Ativos* que foram objeto do referido atendimento, deverá ser promovida a atualização da *Base de Conhecimento*. Quanto necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da *Base de Conhecimento*.

7. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços de atendimento de primeiro nível, através da *Central de Atendimento*, a usuários da rede corporativa de computadores da ADASA, doravante chamada de CONTRATANTE, deverão ser executados em instalações mantidas pela CONTRATADA.

7.2. Para os serviços de atendimento de segundo nível, por meio de Suporte Presencial, caberá a CONTRATADA manter residente no edifício sede da CONTRATANTE número de técnicos, ao seu julgamento, para o fiel cumprimento dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência. Para esses a CONTRATANTE disponibilizará instalações, ramais telefônicos, mobiliários e desktops

7.3. A *Central de Atendimento* deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).

7.4. O Suporte Presencial deverá estar disponível 11 (onze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 08h (oito) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

8. PRECIFICAÇÃO, PRAZOS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS E VIGÊNCIA

8.1. O orçamento previsto para a contratação dos serviços definidos neste Termo de Referência é de **R\$ 31.603,79 (trinta e um mil seiscentos e três reais e setenta e nove centavos)** mensais, com o correspondente valor anual de **R\$ 379.245,48 (trezentos e setenta e nove mil duzentos e quarenta e cinco reais e quarenta e oito centavos)**, conforme o quadro adiante apresentado.

ORÇAMENTO	
• Valor fixo mensal , em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência.	R\$ 31.603,79
• Valor fixo anual , em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência. B = A X 12	R\$ 379.245,48

8.2. Consagrar-se-á vencedora a Licitante que apresentar o menor **valor fixo anual**, linha B da tabela do subitem 8.1 deste documento, desde que atenda às condições técnicas definidas neste Termo de Referência.

8.3. O prazo para execução do serviço a ser contratado será de 12 (doze) meses, contado a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogável iguais e sucessivos períodos até um total de 60 (sessenta) meses, conforme preceitua o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.

8.4. Observado o interregno mínimo de doze meses, o valor do contrato será reajustado, conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, no respectivo período.

9. QUALIFICAÇÃO DO PRESTADOR DO SERVIÇO

9.1. Requisitos Técnicos

9.1.1. Possuir **atestado de capacidade técnica**, em nome da licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), comprovando execução de serviço de **Atendimento Técnico Especializado de Primeiro e Segundo Níveis, compatíveis com o definido neste Termo de Referência, em Rede LAN/Windows com no mínimo 150 (cento e cinquenta) usuários, com utilização de software de Service Desk aderente a metodologia ITIL.**

9.1.2. **Apresentar declaração**, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tenha condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços, aos requisitos de **infraestrutura** apresentados neste Termo de Referência.

9.1.3. **Apresentar no momento da Contratação**, declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma possua ou tenha condições de disponibilizar no prazo previsto para o início da prestação dos serviços os **perfis profissionais estabelecidos** no item 11 deste Termo de Referência.

9.1.4. **Apresentar no momento da Contratação**, declaração, que possuirá em seu quadro, um **Responsável Técnico detentor de atestados de capacidade técnica de execução de serviços com características semelhantes às desta licitação**, com o **perfil profissional estabelecido** no subitem 11 deste Termo de Referência e, caso vencedor do processo licitatório, a época do início da execução dos serviços, comprovará possuí-lo.

9.2. Para Regularidade Fiscal:

9.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

9.2.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, se cabível, relativa ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Termo de Referência.

9.2.3. Prova de regularidade de situação perante o INSS e o FGTS, através de Certidão Negativa de Débitos (CND) e Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), respectivamente.

9.2.4. Certidões de regularidade de situação para com as Fazendas Federal, Estadual ou do Distrito Federal e Municipal do domicílio ou sede do licitante.

9.2.5. Para atendimento às disposições do **inciso V do art. 27, e do § 2º do art. 32, ambos da Lei nº 8.666/93**, o licitante deverá apresentar as declarações de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e de compromisso de comunicação da superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

9.3. A falta de quaisquer dos documentos exigidos implicará a inabilitação da licitante, sendo vedada, sob qualquer pretexto, a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação.

9.4. Os documentos para habilitação poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas em cartório ou conferidas e autenticadas no ato da apresentação por integrante da Comissão de Licitação, mediante confronto com os originais. Para os documentos cuja veracidade possa ser confirmada via Internet, será facultado aos licitantes apenas a apresentação das respectivas cópias.

9.5. A documentação de habilitação deverá estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referido ao local de sua sede. Não se aceitará, portanto, que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial, exceto quando o próprio documento indicar expressamente que é válido para todos os estabelecimentos da empresa (matriz e filial).

9.6. Todos os documentos legais, comerciais ou financeiros apresentados por quaisquer licitantes, se originários de outros países, deverão estar autenticados por consulado brasileiro no país de origem e, quando escritos em idioma estrangeiro, traduzidos para a língua portuguesa por tradutor juramentado, caso seja feita no Brasil, ou por pessoa ou entidade com função equivalente, caso efetuada em outro país.

10. VISTORIA

10.1. Para subsidiar a elaboração das propostas por parte das licitantes, será possibilitada a vistoria nas instalações da , para avaliação do local de execução dos serviços. As vistorias ocorrerão de segunda a sexta-feira, em horário comercial, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3961-4962 ou (61) 3961-5014.

10.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

10.3. A não realização da Vistoria não impedirá a participação do Licitante, sendo-lhe, vetada, porém, qualquer alegação de desconhecimento das condições reais de realização dos serviços, sejam elas físicas, estruturais, tecnológicas e demais condições adversas que possam existir, aceitando-as tacitamente, desta forma, como aptas a plena prestação dos serviços.

11. DESCRIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

11.1. Todos os profissionais apresentados pela CONTRATADA, para prestação dos serviços definidos no escopo deste Termo de Referência, deverão possuir no mínimo graduação do Ensino Médio obtida em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

11.2. Pelo menos um profissional, designado ao atendimento presencial, deverá possuir **Certificação Microsoft Certified Technology Specialist – MCTS** com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com *Active Directory*, obtida em instituição reconhecida pela Microsoft.

11.3. **Saliente-se que o quantitativo de profissionais a serem alocados para prestação dos serviços correspondentes ao objeto deste Termo de Referência é de responsabilidade da CONTRATADA**, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de prestação serviço e não a de alocação de mão de obra.

11.4. Cabe, portanto, única e **exclusivamente à CONTRATADA organizar sua equipe de trabalho na dimensão e quantitativos de pessoal**, considerando as condições estabelecidas para a prestação dos serviços neste Termo de Referência.

11.5. Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços objeto desta licitação, sobretudo aqueles para a prestação do serviço presencial de 2º nível, deverão ter vínculo empregatício com a CONTRATADA, baseado na CLT, não sendo admissível nenhum outro vínculo empregatício, tais como: Cooperados, PJ e CLT Flexível.

Requisitos indispensáveis ao Responsável Técnico:

11.5.1. Formação de **nível superior na área de tecnologia da informação (TI), ou formação de nível superior com curso de extensão na área de TI;**

11.5.2. Certificação em ITIL foundation versão v3 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de **cópia de certificado**, emitido por entidade certificadora autorizada;

11.5.3. Certificação Microsoft Certified Professional – MCP com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com Active Directory. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado emitido por instituição reconhecida pela Microsoft.

12. ESCOPO DO SERVIÇO

12.1. Atender e registrar todos os *Chamados* feitos pelos usuários dos serviços de tecnologia da CONTRATANTE, diagnosticar sua severidade, categorizar e priorizar a ocorrência, e encerrar as ocorrências resolvidas.

12.2. Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis.

12.3. Registrar em sistema aplicativo de gestão de atendimento os dados dos usuários e suas demandas.

12.4. Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.

12.5. Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações que embora não sejam de responsabilidade de atendimento da contratada, devem ser escaladas, para a CONTRATANTE ou para terceiros previamente indicados e autorizados pela CONTRATANTE.

12.6. Efetuar o registro de todos os atendimentos, ocorrências e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais sobre os tipos de atendimentos, perfis, falhas e suas causas, eventos comportamentais de usuários e principais necessidades por usuário.

12.7. Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

12.8. Executar intervenção remota em estação de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos.

12.9. Gerenciar em tempo real a fila de solicitações dos usuários (interações, requisições e incidentes) e atuar nos casos excepcionais de acordo com a prioridade do usuário ou da complexidade do atendimento

12.10. Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (i.e. micro-computadores, impressoras, e outros periféricos), software básico (e.g. MS Windows), aplicativos de desktop (e.g. MS Office) e aplicativos corporativos da CONTRATANTE.

12.11. Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, relativas à situação de *Chamados* em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos (e.g. impressoras, scanners).

12.12. Acompanhar a situação (i.e. status) de todos os *Chamados* registrados na *Central de Atendimento* informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o serviço a situação do mesmo.

12.13. Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades.

12.14. Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, (e.g. desktops, pontos de rede e telefonia, projetores e notebooks).

12.15. Dar apoio técnico referente a instalação e configuração de equipamentos, em eventos promovidos pela CONTRATANTE.

12.16. Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais da CONTRATANTE, aplicando correções de melhoria quando necessário.

- 12.17. Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos.
- 12.18. Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades concernentes ao objeto contratado, para aprovação pela CONTRATANTE.
- 12.19. Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados.
- 12.20. Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 12.21. Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de *Chamados* (i.e. *Scripts*), de modo a garantir os níveis de serviço especificados.
- 12.22. Atualizar o *Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB)* e *Bases de Conhecimento*, referente a alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de *Ativos* (ver definição no Glossário em Anexo).
- 12.23. Transferir às pessoas indicadas pela CONTRATANTE o conhecimento referente aos problemas vivenciados e as soluções aplicadas.
- 12.24. Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos *Ativos* utilizados pela CONTRATANTE.
- 12.25. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede da CONTRATANTE, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, *service packs* e componentes.
- 12.26. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 12.27. Documentar as soluções para *Incidentes* e *Problemas* e a correspondente *Causa Raiz*.
- 12.28. Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos.
- 12.29. Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral.
- 12.30. Elaborar *Scripts* de instalação, de configuração, e de operação de softwares, hardwares e firmwares.
- 12.31. Direcionar, quando necessário, os *Chamados* para o serviço de suporte apropriado relacionado a outros fornecedores de serviços da CONTRATANTE, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.
- 12.32. Efetuar a execução e restauração de backup (i.e. cópia de segurança) de arquivos armazenados nos microcomputadores dos usuários da rede corporativa da CONTRATANTE.
- 12.33. Contatar usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela *Central de Atendimento*, na tentativa de solucionar o *Chamado*.
- 12.34. Manter a organização nos depósitos de equipamentos, sempre que houver movimentação de bens patrimoniais.
- 12.35. Demais especificações e necessidades inerentes ao objeto pactuado.

13. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1. A *Central de Atendimento* deverá receber e registrar o *Chamado* e atender, dentro do prazo estabelecido, as solicitações recebidas, por meio de interação direta com o usuário e da utilização das informações contidas na *Base de Conhecimento*.
- 13.2. As solicitações de serviços também poderão ser efetuadas através de Central Telefônica 0800, operada e gerenciada pela CONTRATADA, ou mediante registro, pelo próprio usuário, em sistema informatizado de Service Desk. No primeiro caso, caberá a CONTRATADA efetuar o registro da solicitação no referido sistema.
- 13.3. Caberá a(os) operador(es) da *Central de Atendimento* identificar as informações consideradas necessárias para o atendimento dos *Chamados* (i.e. identificação do(s) equipamento(s) envolvido(s), sistema operacional, versão, service pack, dados relativos ao serviço em questão e informações patrimoniais) em complementação as informações prestadas pelos usuários.
- 13.4. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela CONTRATANTE.

13.5. As solicitações de serviço podem envolver requisições que extrapolem as atividades apresentadas no Item 11 deste termo de referência. Neste caso, a responsabilidade da CONTRATADA limitar-se-á ao registro e encaminhamento da solicitação para a área executora, que será a própria CONTRATANTE ou fornecedor por ela indicado.

13.6. As solicitações de serviço que estejam em conformidade com o objeto deste termo de referência, serão comparadas aos registros da *Base de Conhecimento*, do *Sistema de Service Desk*, com o objetivo de verificar a existência de uma *Solução de Contorno* previamente conhecida. Neste caso, proceder-se-á a tentativa de solução em primeiro nível.

13.7. Caso o *Chamado* não possa ser resolvido no primeiro nível, será escalado para o segundo ou para o terceiro nível, o qual passará a ser responsável pelo atendimento. Por terceiro nível entende-se o atendimento de responsabilidade direta da CONTRATANTE ou de quem for indicado por ela, ficando sob a responsabilidade da CONTRATADA somente o acompanhamento da solução e o correspondente registro.

13.8. Durante o atendimento de um *Chamado*, caberá à *Central de Atendimento* informar ao usuário solicitante a situação e o andamento de sua requisição.

13.9. Caberá a *Central de Atendimento* encerrar os *Chamados* atendidos com o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

13.10. Todo atendimento realizado pela *Central de Atendimento* que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto do suporte, a *Base de Conhecimento* deverá ser atualizada com as correções correspondentes.

13.11. A CONTRATADA poderá acionar a equipe técnica da CONTRATANTE para obter esclarecimentos referentes à manutenção da *Base de Conhecimento* ou documentação correlata ao atendimento em andamento.

13.12. Todas as solicitações de serviço serão controladas por um *Sistema de Service Desk* para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

13.13. Caberá a CONTRATADA registrar, complementar, atualizar e acompanhar as solicitações de atendimento e a *Base de Conhecimento*, utilizando o *Sistema de Service Desk* na execução dos serviços.

14. SISTEMA DE SERVICE DESK

14.1. A CONTRATADA deverá prover um software para receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, escalar e solucionar os chamados abertos, mantendo-o atualizado para a versão mais atual disponibilizada pelo fabricante, durante a vigência do contrato;

14.2. O *Sistema de Service Desk* interface na plataforma WEB, e a CONTRATADA providenciará o acesso ao referido sistema aos profissionais da empresa CONTRATANTE e os treinará na sua utilização.

14.3. A configuração e manutenção do software devem ser realizadas pela CONTRATADA; quaisquer alterações no fluxo dos processos da Central de Atendimento, ajustes e configurações serão repassadas à CONTRATADA, para que sejam feitas as devidas intervenções no software, caso a CONTRATANTE necessite.

14.4. O sistema em tela deverá estar em conformidade com a biblioteca de melhores práticas de gerenciamento de serviços (ITIL V3), possuindo, nativamente, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento.

15. INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

15.1. O ambiente físico da Central de Atendimento deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

15.2. Requisitos do Sistema de Telefonia do Service Desk (TELEFONIA)

15.2.1. O sistema de telefonia do Service Desk, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá atender, no mínimo, aos requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

a) Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.

b) Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

c) Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.

- d) Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por unidade de suporte remoto ou retaguarda e fornecer o tempo médio de duração dos chamados.
- e) Permitir o tratamento automático de ligações telefônicas na URA.
- f) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- g) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- h) Permitir o recebimento e o envio de e-mails.
- i) Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre técnicos e usuários.
- j) Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina).
- k) Permitir a transferência da preferência de atendimento das unidades de suporte remoto para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.
- l) Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por unidade de suporte remoto e de retaguarda, bloqueios e liberação de técnicos por comando.
- m) Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por técnico, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.
- n) Permitir a indicação da ausência do técnico na unidade de suporte remoto e de retaguarda.
- o) Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- p) Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de “log”, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc.
- q) Ter a capacidade de transferir para o supervisor e devolver para o técnico a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- r) Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver técnicos disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas.
- s) Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver técnicos disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos técnicos.

15.3. Requisitos da Unidade de Resposta Audível (URA)

- a) Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.
- b) Serviço automático de recebimento e envio de fax.
- c) Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- d) Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- e) A CONTRATADA deverá disponibilizar recurso de gravação digital de 100% das ligações, contendo no mínimo as seguintes características:
 - Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som.
 - Possibilitar a gravação de no mínimo 20 (vinte) horas de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários.
 - Permitir a seleção dos modos de gravação, sendo estes: Gravação Full, Gravação Seletiva por Posição de Atendimento e Horário.
 - Possuir integração CTI com o PABX / DAC.

- Permitir que as gravações sejam salvas em formato comprimido e reproduzidas por meio de “players” padrão de mercado.
- Armazenar, no mínimo, os últimos 3 meses de diálogos com acesso on-line por meio da interface de busca.

16. PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. Início

16.1.1. A Equipe de Gerenciamento do Contrato a ser designado pela Diretoria Colegiada da CONTRATANTE promoverá reunião de entendimento e nivelamento, referente às condições de prestação dos serviços contratados.

16.2. Validação Mensal dos Serviços

16.2.1. Mensalmente, o Fiscal Técnico da CONTRATADA encaminha ao Gestor do Contrato da ADASA, **Relatório de Atividades**, com informações referentes aos atendimentos realizados no mês, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

16.2.2. A entrega do Relatório de Atividades será a condição necessária a atestação e recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATANTE.

16.2.3. Considerando suas **próprias anotações e observações** vis a vis ao **Relatório de Atividades** entregue, a Equipe de Gerenciamento do Contrato promoverá o cotejamento deste último, ocasião em que elaborará o **Relatório de Nível de Atendimento de Serviço**, baseando-se nos indicadores estabelecidos no item 16 adiante.

16.2.4. Finda a análise, o **Gestor do Contrato** comunica a **aprovação, com ou sem ressalvas**, do **Relatório de Atividade** ao Responsável Técnico da CONTRATADA, e a informa sobre o **Relatório de Nível de Atendimento de Serviço**.

16.2.5. Com base no Relatório de Nível de Atendimento, o Responsável Técnico da CONTRATADA encaminha Nota Fiscal/ Fatura referente aos serviços prestados no período para atesto da Nota pelo Gestor do Contrato.

16.2.6. Caso a avaliação mensal seja insatisfatória, o Gestor do Contrato encaminha ao Responsável Técnico da CONTRATADA, Termo de Notificação acerca da aplicação de penalidades ou advertência, conforme o caso, para fins de prévia defesa.

16.3. Fechamento Mensal

16.3.1. O Gestor do Contrato, com base no **Relatório de Nível de Atendimento de Serviço**, atesta a execução dos serviços prestado no mês.

16.3.2. O Fiscal Administrativo do contrato verificará as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

16.3.3. O Titular da Superintendência de Administração e Finanças - SAF autoriza o pagamento dos serviços atestados pelo Gestor.

16.4. Entrega dos Serviços

16.4.1. O recebimento definitivo dos serviços não exime a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade técnica e segurança dos trabalhos desenvolvidos, bem assim pelo sigilo sobre os dados utilizados na execução.

17. RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO

17.1. Mensalmente, a **Equipe de Gerenciamento do Contrato** realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço Prestado deste termo de referência, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

- NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 10 – (Σ PONTOS PERDIDOS).

17.2. A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento, conforme estabelecido nos subitens 16.4, 16.5 e 16.6, deste termo de referência.

17.3. A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital do qual faz parte o presente termo de referência.

17.4. Tabela Progressiva de Penalizações

Nota	Penalidade
NMA maior ou igual a 9,0 e menor ou igual a 10	Normal
NMA maior ou igual a 8,5 e menor que 9,0	Advertência
NMA maior ou igual a 7,5 e menor que 8,5	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 6,5 e menor que 7,5	Abatimento de 8% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 5,5 e menor que 6,5	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA menor que 5,5	Abatimento de 20% na fatura mensal

17.5. Tabela de Advertências

Número de advertências no período contratual	Penalidade
A cada acúmulo de 03 advertências	Abatimento de 3% na fatura mensal

17.6. Tabela de Infrações e Efeitos na Nota Mensal de Avaliação

Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
1	Permitir que chamados classificados com severidade “alta” fiquem pendentes de solução por mais de 1 (uma) hora corrida, contadas a partir do escalamento do chamado	Por ocorrência	0,6 mais 0,3 por hora de atraso
2	Permitir que chamados classificados com severidade “média” fiquem pendentes de solução por mais de 2 (duas) horas corridas, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,4 mais 0,2 por hora de atraso
3	Permitir que chamados classificados com severidade “baixa” fiquem pendentes de solução por mais de 3 (três) horas corridas, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,2 mais 0,1 por hora de atraso
4	Deixar de tratar ou escalar solicitações abertas por usuários ou pela própria central de serviços em até 30 (trinta) minutos após a sua abertura.	Por ocorrência	0,1
5	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, ultrapasse 180 (cento e oitenta) segundos.	Por ocorrência	0,5
6	Escalar ou encaminhar chamado para o segundo nível não acompanhado do correspondente registro no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
7	Descumprir cronograma estabelecido junto a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5, mais 0,1 por dia de atraso
8	Negligenciar o zelo pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5

17.7. Tabela de Severidade

Nível	Classificação	Diagnóstico
1	Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária destes essenciais aos negócios diários.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 1 (uma) hora corrida contadas a partir do registro do chamado.
2	Média: Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação de performance dos recursos computacionais do usuário. Esse tipo de erro tem como principal característica o fato de apesar de observada a degradação, o serviço continua disponível.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 2 (duas) horas corridas contadas a partir do registro do chamado.
3	Baixa: Representam falhas mínimas que não afetam a performance, o serviço ou a operação dos recursos computacionais do usuário, ou ainda afetam uma função usada eventualmente ou temporariamente.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 3 (três) horas corridas contadas a partir do registro do chamado.
4	Rotina: Não representam falhas, mas uma solicitação de serviço ou operação previamente agendada, para a qual foi estabelecido um cronograma para sua realização.	A CONTRATADA deverá realizar o serviço de acordo com os prazos estabelecidos no cronograma.

18. TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS ENTRE CONTRATANTE e CONTRATADA

18.1. A tramitação de documentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, tais como Ordens de Serviço, Nota Fiscal/Fatura, Relatório de Nível de Atendimento, entre outros, deverá correr somente acompanhada de Ofício específico.

19. GARANTIA

19.1. Conhecido o resultado da licitação e a ordem de classificação das licitantes, de acordo com os critérios estabelecidos no presente Edital, a primeira colocada prestará garantia no valor de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato que antecederá sempre a sua assinatura.

19.2. A garantia, a critério da licitante, se fará mediante escolha por uma das seguintes modalidades:

- a) Caução: em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) Seguro-garantia; e
- c) Fiança bancária.

19.3. Nos casos das modalidades “b” ou “c” do item anterior, a validade mínima da garantia deverá cobrir 01 mês além do prazo pactuado para a execução dos serviços.

19.4. A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas.

19.5. A garantia ou seu saldo será liberada após a execução do contrato e desde que integralmente cumpridas todas as obrigações assumidas. Quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.

19.6. No caso de utilização da garantia a Contratada providenciará o reforço da garantia no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 01 mês após o final do prazo de execução.

20. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA ADASA

20.1. A plataforma tecnológica utilizada na CONTRATANTE encontra-se descrita a seguir. Saliente-se que a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE.

20.2. A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar as versões de sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, quantitativos de equipamentos (e.g. desktops e notebooks) e outras ferramentas, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, a CONTRATADA adaptar-se à nova plataforma computacional às suas expensas, em até 30 (trinta) dias a partir do aviso formal de mudança.

20.3. Da Rede Corporativa de Computadores:

20.3.1. Rede caracterizada como *fast ethernet*, com topologia em estrela, segmentada por *switches*, responsáveis pela interligação das unidades organizacionais do edifício sede da ADASA, com velocidades de 100/1000 megabits/s entre os outros pontos de rede, e que conta com aproximadamente 450 pontos, distribuídos fisicamente em diversas áreas do prédio da CONTRATANTE.

20.4. Dos Equipamentos

Equipamento	Modelo	Quantidades
Micro computador	HP DC 5860	40
Micro computador	HP EliteDesk 800 G3	73
Micro computador	HP Elite Desk 800 G1	48
Micro computador	Dell OptiPlex 740	79
Nobebook	Dell Latitude 3480 Core I7	20
Notebook	HP Probook 6465B	20
Impressora	Xerox Phaser 4510	13
Impressora	OKI mc860	01
Impressora	OKI mb491	07
Scanner	Kodak i1220 Plus	2

20.5. Dos Sistemas Operacionais (on premise/azure – Cloud Servers)

- 20.5.1. Microsoft Windows 2003 Server
- 20.5.2. Microsoft Windows 2008 Server
- 20.5.3. Microsoft Windows 2012 Server
- 20.5.4. Microsoft Windows 2016 Server
- 20.5.5. Microsoft Windows 7 Professional
- 20.5.6. Microsoft Windows 8.1
- 20.5.7. Microsoft Windows 10

20.6. Do Microsoft Office (2016 / Office 365)

- 20.6.1. Word
- 20.6.2. Excel
- 20.6.3. Powerpoint
- 20.6.4. Access
- 20.6.5. Outlook
- 20.6.6. Sharepoint
- 20.6.7. Teams
- 20.6.8. Skype for Bussines
- 20.6.9. OneNote
- 20.6.10. Visio
- 20.6.11. Project

20.7. Das Ferramentas de Segurança

- 20.7.1. FirewallPalo Alto
- 20.7.2. McAfee Endpoint Security- antivírus

21. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

21.1. O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 30 (trinta) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades, que deverá acompanhar o documento fiscal.

21.2. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no item 16 deste termo de referência.

22.3. Os processos de pagamento serão efetivados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF, deles devendo constar necessariamente as Notas Fiscais/Faturas emitidas pela CONTRATADA, com a devida atestação da realização dos serviços pelo Gestor do Contrato.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

22.1. Garantir que a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da *Central de Atendimento*, compreendendo hardware, software e pessoal esteja operacional no **prazo máximo de 15 (quinze) dias** contados a partir da assinatura do contrato, ocasião em que poderá iniciar a execução dos serviços.

22.2. Estar preparada para no **prazo** estabelecido no item 21.1, dar início a execução dos **serviços de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação**, conforme objeto deste termo de referência.

22.3. Prover ambiente físico da Central de Atendimento compatível com o disposto na NR17 do Ministério do trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

22.4. Possibilitar a gravação de todos os diálogos telefônicos institucionais entre atendentes e usuários (gravação das conversas telefônicas), de forma a comprovar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação, sendo possível armazená-los, recuperá-los e enviá-los para a CONTRATADA. As gravações dos diálogos deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis.

22.5. Possibilitar a intervenção de supervisor da Central de Atendimento em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

22.6. Iniciar o atendimento ao usuário informando que a ligação será gravada e poderá ser monitorada.

22.7. Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando.

22.8. Permitir liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

22.9. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de *log*.

22.10. Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste termo de referência.

22.11. Encaminhar à CONTRATANTE, por ocasião do início da execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão nesta Agência.

22.12. Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da Agência.

22.13. Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada nas instalações da Agência.

22.14. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

22.15. Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.

22.16. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.

22.17. Disponibilizar, por ocasião do início da execução do contrato, Fiscal Técnico encarregado do seu gerenciamento, e a ele competirá:

22.17.1. Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços.

22.17.2. Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (e.g. assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao gestor da CONTRATANTE, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado.

22.17.3. Tratar com a CONTRATANTE sobre questões relevantes à execução do contrato e providenciar a regularização de falhas ou defeitos observados.

- 22.17.4.** Encaminhar, à CONTRATANTE, Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento.
- 22.17.5.** Providenciar a entrega de eventual documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.
- 22.18.** Arcar com todas as despesas destinadas à cobertura dos tributos resultantes da execução do Contrato, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.
- 22.19.** Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.
- 22.20.** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato, sem prévia anuência da CONTRATANTE.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 23.1.** Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto deste termo de referência, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.
- 23.2.** Designar o Gestor do Contrato, Fiscal Técnico do Contrato, Fiscal Requisitante do Contrato e Fiscal Administrativo do contrato, para autorizarem, aprovarem, fiscalizarem e medirem a eficiência da execução do Contrato.
- 23.3.** Disponibilizar o local para execução dos serviços, quando estes forem executados em suas instalações.
- 23.4.** Autorizar, quando o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para execução dos serviços.
- 23.5.** Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA.
- 23.6.** Antes da execução de qualquer serviço, definir claramente os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e financeiros dos trabalhos a serem executados pela CONTRATADA.
- 23.7.** Efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, após comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, na forma, prazo e condições estabelecidas item 20 – Pagamento dos Serviços deste termo de referência.
- 23.8.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não-conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados e consignadas no item 16 - Relatório de Nível de Atendimento do Serviço, deste termo de referência.
- 23.9.** Notificar a CONTRATADA sobre a aplicação de penalidades, assegurado o direito de prévia defesa da CONTRATADA.

24. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 24.1.** Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.
- 24.2.** A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados, prepostos, ou subcontratados, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenizações de natureza civil, sem prejuízo das responsabilidades administrativas e penais.
- 24.3.** O acesso à informação confidencial será restrito ao profissional alocado para a execução dos serviços, devendo ser observado os critérios aplicados ao assunto no âmbito da Agência.
- 24.4.** A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial da CONTRATANTE. Em caso de extravio de quaisquer informações confidenciais do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a CONTRATANTE, imediatamente.
- 24.5.** A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

25. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

25.1. Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art. 14 da IN 04, de 12 de novembro de 2010, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à CONTRATANTE todos os dados referentes aos atendimentos realizados durante a vigência contratual (e.g. base de conhecimento, relação de incidentes e problemas ocorridos, soluções adotadas e correspondentes causas-raiz), a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem prejuízo de continuidade.

26. EQUIPE DE GERENCIAMENTO DO CONTRATO

26.1. A Diretoria Colegiada da ADASA designará Equipe de Fiscalização do Contrato, a quem competirá:

26.1.1. Elaborar Plano de Inserção da Contratada.

26.1.2. Promover reunião inicial com os envolvidos na Contratação.

26.1.3. Autorizar a execução do serviço por meio da emissão de Ordens de Serviço.

26.1.4. Aprovar a execução do serviço prestado.

26.1.5. Medir a eficiência dos serviços prestados e informar possíveis divergências.

26.1.6. Zelar pelo efetivo cumprimento do padrão de qualidade dos técnicos da Contratada durante a execução do contrato.

26.1.7. Notificar, o mais cedo possível, todos os desvios de normalidade na execução do contrato.

26.1.8. Indicar a necessidade de apenação, quando houver descumprimento contratual ou prejuízos quaisquer de responsabilidade da Contratada.

26.1.9. Promover a transição contratual, quando aplicável.

Brasília, 12 de setembro de 2019.

GERALDO ALVES BARCELLOS

Matrícula: 172491-6

Integrante Requisitante

LEONARDO MATOS DE SOUZA

Matrícula: 182196-2

Integrante Técnico

NELSON GOMES MOÇO NETO

Matrícula: 182.143-1

Integrante Administrativo

ANEXO II - PROPOSTA DE PREÇO

Pregão Eletrônico 09/2019

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Estão inclusos todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

Valor mensal do serviço: _____

PROPOSTA DE PREÇO (Valor anual: Valor Mensal x 12): _____

Prazo de validade da proposta _____ (dias)

Assinatura

data

ANEXO III – GLOSSÁRIO

Ativos: Tudo que manipula a informação, inclusive ela própria, tais como base de arquivos, documentação de sistemas, manuais, material de treinamento, procedimentos de suporte de operação, planos de continuidade, procedimentos de recuperação, informações armazenadas, softwares, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários, estações de trabalho, servidores, equipamentos de comunicação, no-breaks e outros.

Banco de Dados de Gerencia de Configuração (Configuration Management Database - CMDB): Repositório que mantém os itens de configuração (*Configuration items – CIs*) atualizados e íntegros. Contém todos os detalhes relevantes de cada CI e detalha os relacionamentos entre eles.

Base de Conhecimento: Repositório de informações históricas sobre a solução dos chamados.

Causa raiz: Evento, motivo, fato que dá origem a um problema.

Central de Atendimento (Service Desk): Ponto único de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) para aconselhamento, orientação e a rápida restauração à normalidade dos serviços disponibilizados para os clientes e usuários da organização, interagindo também junto aos diversos fornecedores e parceiros de serviços de TI.

Chamado: Registro da ocorrência de uma solicitação de suporte.

Incidente: Evento que não é parte das operações normais de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma perda de qualidade deste serviço.

Problema: Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.

Scripts: seqüência de ações pré-definidas a serem executadas.

Suporte Presencial: Atendimento *in-loco* dos chamados.

ANEXO IV – LISTA DOS SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS
PERÍODO 04.11.2014 A 31.05.2019

SERVIÇOS	QTD
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::ACESSO::OUTROS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2291
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::INSTALACAO	779
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::INSTALACAO	736
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	727
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::CONFIGURAR DISPOSITIVO	514
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::SEM ACESSO A INTERNET	433
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::NAO IMPRIME	428
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::REMANEJAMENTO	363
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::SOLICITACAO	305
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::TROCA DE TONNER	279
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::NAO LIGA	262
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::INSTALACAO	237
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	231
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	231
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::RESET DE SENHA	183

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA BB::INSTALACAO	159
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::COMPARTILHAMENTO	141
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::OUTROS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	134
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::OUTROS::OUTROS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	134
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::GOVERNO::IRPF::INSTALACAO	134
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::LENTIDAOTRAVANDO	131
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	130
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	118
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::CHAMADO/ORDEM DE SERVICO::INFORMACAO::FEEDBACK::INFORMAR STATUS DE ATENDIMENTO	114
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SISTEMA OPERACIONAL::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	114
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::CONFIGURAR APLICATIVO	109
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA BRB::INSTALACAO	97
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::FORMATACAO	96
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::ATUALIZAR SOFTWARE	93
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::INSTALACAO	90
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::ERRO DO APLICATIVO	85
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA FIXA::RAMAL::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	79
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::O USUARIO NAO CONSEGUIU EFETUAR O SEU LOGIN NA REDE	78

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::ATUALIZAR SOFTWARE	78
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::SOLICITACAO	76
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::FALHA DE ENVIO/RECEBIMENTO	69
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::RAMAL::REMANEJAMENTO	67
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::CONFIGURAR APLICATIVO	67
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::CONFIGURAR APLICATIVO	66
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::ACESSO NULO OU LIMITADO	63
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	61
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::BACKUP LOCAL	60
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::ERRO DO APLICATIVO	58
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	58
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::NAO LIGA	57
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::INSTALACAO	55
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::PACOTE OFFICE::ERRO DO APLICATIVO	54
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::INSTALACAO	54
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::FALHA AO CONECTAR	50
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::SUBSTITUICAO	50
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::CONFIGURAR DISPOSITIVO	48
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::ORDEM DE SERVICO::INFORMACAO::FEEDBACK::INFORMAR STATUS DE ATENDIMENTO	48

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::LIGAR	47
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::ACESSO NEGADO	46
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::OUTROS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	44
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::INSTALACAO	44
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::INSTALACAO	44
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::CONECTIVIDADE NULA OU LIMITADA	43
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::FALHA AO ENVIAR EMAIL	42
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	41
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::RAMAL::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	40
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::INSTALACAO	40
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	39
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::COMPUTADOR FORA DO DOMINIO	39
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::INSTALACAO	38
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::AUTENTICACAO	36
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::ERRO COM TELA PRETA OU AZUL	36
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	36
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	34
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::INTRANET::ERRO NA INTRANET	33
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::NOVO USUARIO	33

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::RAMAL::CONFIGURAR RAMAL	33
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::DESLIGANDO SOZINHO	32
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::PROBLEMA NA IMAGEM	32
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::INSTALACAO	32
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA FIXA::RAMAL::MUDO	31
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::CONFIGURAR DISPOSITIVO	31
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::INSTALACAO	31
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	30
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA CAIXA ECONOMICA::INSTALACAO	30
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	29
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	29
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::ATUALIZAR SOFTWARE	29
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	28
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SISTEMA OPERACIONAL::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::MAPEAMENTO DE PASTA	28
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::CABO DE REDE DESCONECTADO	27
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	25
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::GOVERNO::RECEITANET::INSTALACAO	25
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA CAIXA ECONOMICA::INSTALACAO	25
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	24

INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::REINICIANDO SOZINHO	24
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MOUSE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	24
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::OUTROS SISTEMAS::CONFIGURAR SISTEMA	24
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::ATUALIZAR SOFTWARE	24
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::ORIENTAR USUARIO	24
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::PONTO ELETRONICO::PONTO ELETRONICO::INSTALACAO	24
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::CONFIGURAR DISPOSITIVO	24
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::FALHA DE PERIFERICOS	22
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::QUALIDADE DE IMPRESSAO RUIM	21
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::INSTALACAO	21
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SISTEMA OPERACIONAL::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::CONFIGURAR PERFIL WIN7	21
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::INSTALACAO	21
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::NAO LIGA	20
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::PDF-CREATOR::INSTALACAO	20
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::PONTO ELETRONICO::PONTO ELETRONICO::CONFIGURAR APLICATIVO	20
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::ORIENTAR USUARIO	19
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::RECOLHIMENTO	19
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::ORIENTAR USUARIO	19
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::NAO ESCANEIA	18

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::SOLICITACAO	18
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::DANOS FISICOS	17
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::INTRANET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	17
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::REMANEJAMENTO	17
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::PERMISSAO	17
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::INSTALACAO	17
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MODELAGEM DE PROCESSOS::BIZAGI::INSTALACAO	17
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::PACOTE OFFICE::LICENCA	16
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CAIXA POSTAL::E-MAIL::COMPARTILHAMENTO DE CAIXA POSTAL	16
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::DESLIGAR	16
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	16
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::SENHA EXPIRADA	15
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::INFORMACAO::ORIENTACAO::ORIENTAR USUARIO	15
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::INSTALACAO	15
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	15
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::ORIENTAR USUARIO	15
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SISGED::ERRO NO SISTEMA	14
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::UNIDADE OU CONEXAO DE REDE NAO ESTA DISPONIVEL	14
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::PACOTE OFFICE::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	14

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::MAPEAMENTO	14
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	14
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::CONFIGURAR APLICATIVO	14
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	13
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::INTRANET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	12
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CAIXA POSTAL::BACKUP::BACKUP DE CAIXA POSTAL	12
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::UPGRADE	12
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::ATUALIZAR SOFTWARE	12
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::PONTO ELETRONICO::PONTO ELETRONICO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	11
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::CRIAR CONTA	11
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::INFORMACAO::FEEDBACK OS	11
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::SKYPE::CONFIGURAR APLICATIVO	11
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::REMOVER SOFTWARE	11
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::CRIAR CONTA	11
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::ERRO NO SISTEMA	10
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::INSTALACAO	10
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::COMPARTILHAMENTO	10
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	10
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	9

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::INSTALACAO	9
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::WINRAR::INSTALACAO	9
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::SKYPE::INSTALACAO	9
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::ATUALIZAR SOFTWARE	9
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA BB::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	9
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::SENHA BLOQUEADA	8
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	8
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	8
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::GRUPO::INCLUIR USUARIO EM GRUPO	8
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::CONFIGURAR APLICATIVO	8
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::CONFIGURAR APLICATIVO	8
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::PONTO ELETRONICO::PONTO ELETRONICO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	8
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	7
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::APLICATIVOS PDF::ERRO DO APLICATIVO	7
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA FIXA::RAMAL::RUIDO	7
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::OUTROS SISTEMAS::ORIENTAR USUARIO	7
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::CONFI	7
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::SUBSTITUICAO	7
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::REMANEJAMENTO	7

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::SOLICITACAO	7
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::CONFIGURAR APLICATIVO	7
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::CONFIGURAR APLICATIVO	7
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::ATUALIZAR SOFTWARE	7
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::A ARVORE OU SERVIDOR NAO PODEM SER ENCONTRADOS	6
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::ERRO AO MOVER MENSAGEM::SYSTEM I/O ERROR	6
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::SEGURANCA	6
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::O WINDOWS NAO PODE SER INICIADO PORQUE O SEGUINTE ARQUIVO ESTA AUS	6
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SISGED::CONFIGURAR SISTEMA	6
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::SOLICITACAO	6
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::SUBSTITUICAO	6
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::ATUALIZAR SOFTWARE	6
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	6
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::ORIENTAR USUARIO	6
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::CONFIGURAR APLICATIVO	6
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SISGED::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	5
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::CABO DESCONECTADO	5
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::DRIVE MAPEADO NAO APARECE	5
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::NAO CARREGA O DRIVE DE REDE	5

INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::PASTAS LOCAIS NAO APARECEM	5
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::INTERNET EXPLORER NAO PODE ABRIR A PAGINA DA WEB	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::SITES::LIBERAR SITE	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::FORMATACAO	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::INCLUSAO	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SISTEMA OPERACIONAL::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::CONFIGURACAO RELOGIO DO WINDOWS	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::INSTALACAO	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::ORIENTAR USUARIO	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::REMOVER SOFTWARE	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::CERTIFICADOS DIGITAIS::INSTALACAO	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::BACKUP DE DADOS DE TELEFONE CELULAR	5
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::RECOLHIMENTO	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::FLASH PLAYER::CONFIGURAR APLICATIVO	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::ORIENTAR USUARIO	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::FOXIT::INSTALACAO	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::ATUALIZAR SOFTWARE	4

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::RESET DE SENHA	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA BRB::ORIENTAR USUARIO	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA ITAU::INSTALACAO	4
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::MODULOS DE SEGURANCA SANTANDER::INSTALACAO	4
INCIDENTE::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGMANET::ERRO NO SISTEMA	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::CARREGANDO EM BRANCO	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::BARULHO/RUIDOS	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::CATALOGO DE ENDERECOS NAO APARECE	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::LICENCA	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::PAGINA NAO PODE SER EXIBIDA	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::PAGINA NAO PODE SER EXIBIDA	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::O SISTEMA SE RECUPEROU DE UM ERRO GRAVE	3
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::INTRANET::ATUALIZAR SOFTWARE	3
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGED::ORIENTAR USUARIO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::GRUPO::CRIAR GRUPO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CAIXA POSTAL::CAPACIDADE::AUMENTO DE ESPACO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CATALOGO DE ENDERECOS::COMPARTILHAMENTO::COMPARTILHAMENTO DE CATALOGO DE ENDERECOS	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::LEITOR OPTICO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	3

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::RECOLHIMENTO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::SOLICITACAO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::REMANEJAMENTO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SISTEMA OPERACIONAL::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::RESOLUCAO DA TELA	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::ATUALIZAR SOFTWARE	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::ORIENTAR USUARIO	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	3
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::SUBSTITUICAO	3
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::BAD LOGIN OR PASSWORD	2
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::PASTA LOCAL NAO APARECE	2
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::WINDOWS EXPLORER PAROU DE FUNCIONAR	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::SITES::BLOQUEAR SITES	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::EXCLUIR USUARIO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::EXLUIR USUARIO EM GRUPO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::SUBSTITUICAO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::FLASH PLAYER::ATUALIZAR SOFTWARE	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::FLASH PLAYER::INSTALACAO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::CONFIGURAR APLICATIVO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::ORIENTAR USUARIO	2

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::7-ZIP::INSTALACAO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::GOOGLE TALK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::DESENHOS E IMAGENS::GIMP::INSTALACAO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::GOVERNO::IRPF::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::PDF-CREATOR::ATUALIZAR SOFTWARE	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MODELAGEM DE PROCESSOS::BIZAGI::ATUALIZAR SOFTWARE	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::ATUALIZAR SOFTWARE	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::CONFIGURAR APLICATIVO	2
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::ORIENTAR USUARIO	2
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::FALHA DE PERIFERICOS	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::NAO LIGA	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::SISTEMA OPERACIONAL INOPERANTE	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::NAO LIGA	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::NAO LIGA	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICADORES::COMUNICADORES::ERRO DO APLICATIVO	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::APLICACAO BLOQUEADA POR DEFINICOES DE SEGURANCA	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::ERRO DO APLICATIVO	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::O JAVA PRECISA DE SUA PERMISSAO PARA SER EXECUTADO	1

INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::O CERTIFICADO DE SEGURANCA DO SITE NAO E CONFIAVEL	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::ERRO AO CARREGAR PAGINAS DA WEB	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::ESTA CONEXAO NAO E CONFIAVEL	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::HA UM PROBLEMA NO CERTIFICADO DE SEGURANCA DO SITE	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::PONTO ELETRONICO::PONTO ELETRONICO::ERRO NO CERTIFICADO	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::FALTA DE ARQUIVO .DLL OU .SYS	1
INCIDENTE::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SOFTWARE::DCTF::ERRO NO APLICATIVO	1
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::INTRANET::ATUALIZACAO DE DADOS NA BASE	1
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::INTRANET::SOLICITACAO DE MELHORIA	1
REQUISICAO::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::MENSAGEM DE FERIAS::CONFIGURAR MENSAGEM DE FERIAS	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::LEITOR OPTICO::CONFIGURAR DISPOSITIVO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::LEITOR OPTICO::INSTALAR	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::BACKUP LOCAL	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::REMANEJAMENTO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::UPGRADE	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::TOKEN::INSTALACAO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SISTEMA OPERACIONAL::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::CONFIGURACAO PLANO DE ENERGIA	1

REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ANTIVIRUS::REMOVER SOFTWARE	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::DCTF::INSTALACAO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::ATUALIZAR SOFTWARE	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::REMOVER SOFTWARE	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::THUNDERBIRD::INSTALACAO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::7-ZIP::ATUALIZAR SOFTWARE	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::7-ZIP::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::7-ZIP::REMOVER SOFTWARE	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::WINRAR::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::SKYPE::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::SKYPE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ETIQUETAS::PIMACO::INSTALACAO PIMACO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::JAVA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::PDF-CREATOR::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::PDF-CREATOR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::INSTALACAO	1
REQUISICAO::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::CERTIFICADOS DIGITAIS::ORIENTAR USUARIO	1

CONTAGEM GLOBAL:

13936

ANEXO V – QUANTITATIVO DE CHAMADOS**PERÍODO 01.12.2014 A 31.05.2019**

Novembro/14	003
Dezembro/14	108
Janeiro/15	277
Fevereiro/15	250
Março/15	267
Abril/15	275
Mai/15	232
Junho/15	215
Julho/15	266
Agosto/15	240
Setembro/15	251
Outubro/15	201
Novembro/15	201

Dezembro/15	132
Janeiro/16	230
Fevereiro/16	243
Março/16	265
Abril/16	255
Mai/16	282
Junho/16	271
Julho/16	264
Agosto/16	379
Setembro/16	234
Outubro/16	300
Novembro/16	189
Dezembro/16	189
Janeiro/17	364
Fevereiro/17	318
Março/17	423
Abril/17	369
Mai/17	384
Junho/17	222

Julho/17	257
Agosto/17	261
Setembro/17	233
Outubro/17	285
Novembro/17	254
Dezembro/17	139
Janeiro/18	178
Fevereiro/18	225
Março/18	271
Abril/18	248
Mai/18	175
Junho/18	136
Julho/18	187
Agosto/18	219
Setembro/18	258
Outubro/18	389
Novembro/18	333
Dezembro/18	312
Janeiro/19	451

Fevereiro/19	311
Março/19	235
Abril/19	223
Maió/19	257
Total:	13.936
Média:	253

ANEXO VI- DECLARAÇÃO QUE ATENDE PLENAMENTE TODOS OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

_____ [órgão ou entidade licitante]

REF. Pregão Eletrônico 09/2019

Declaro para os devidos fins que a empresa _____, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº _____, cumpre plenamente os requisitos de habilitação, nos termos do art. 4º, inciso VII, da Lei Federal nº 10.520/02, o que poderá ser comprovado, caso a empresa seja a detentora da melhor proposta neste Pregão.

Brasília, ____ de _____ de ____.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DA PROIBIÇÃO DO TRABALHO NOTURNO, PERIGOSO OU INSALUBRE A MENORES DE 18 (DEZOITO) OU DE QUALQUER TRABALHO A MENORES DE 16 (DEZESSEIS) ANOS, SALVO NA CONDIÇÃO DE APRENDIZ A PARTIR DOS 14 (QUATORZE) ANOS

Referente ao Pregão Eletrônico 09/2019-ADASA ,

_____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____/_____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/1993, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos. Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (catorze) anos, na condição de aprendiz.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA
(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DA INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS DA HABILITAÇÃO, CIENTE DA OBRIGATORIEDADE DE INFORMAR OCORRÊNCIAS POSTERIORES (ART. 32, § 2º, DA LEI FEDERAL Nº 8.666/93)

Referente ao Pregão Eletrônico 09/2019-ADASA ,

_____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____/_____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, DECLARA, para fins do disposto no art. 32, §2º da Lei 8666/93 que inexistem fatos impeditivos à sua habilitação no certame supra mencionado e que, em havendo ocorrências posteriores, serão elas imediatamente comunicadas à Adasa.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA
(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO IX- DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE OS REQUISITOS LEGAIS PARA QUALIFICAÇÃO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE NAS CONDIÇÕES DA ESTATUTO NACIONAL DA MICROEMPRESA E DA EMPRESA DE PEQUENO PORTE DE QUE TRATA AQUELA LEI, EM ESPECIAL AO SEU ART. 3º, E QUE ESTÁ APTA A USUFRUIR DO TRATAMENTO FAVORECIDO ESTABELECIDO NAQUELA LEI E QUE NÃO SE ENQUADRA NAS SITUAÇÕES RELACIONADAS NO ART. 4º, § 3º, DA LCP N.º 123/2006)

Referente ao Pregão Eletrônico 09/2019-ADASA ,

....., inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr. (a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº.....e o CPF nº....., DECLARA, para fins legais, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que estão aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 49 da referida Lei Complementar, e que não se enquadra nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO X - DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO DISTRITAL Nº 39.860/2019

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

PROCESSO: 00197-00002408/2019-75

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2019

LICITANTE: _____

CNPJ: _____

INSCRIÇÃO ESTADUAL/MUNICIPAL: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

CPF DO REPRESENTANTE LEGAL: _____

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL (CONFORME LEI DISTRITAL 4.770/2012)

Referente ao Pregão Eletrônico 09/2019-ADASA ,

Eu _____, CPF n.º _____ como representante devidamente constituído da empresa _____, CNPJ n.º _____, doravante denominado Licitante, para fins do disposto neste Pregão Eletrônico, em atendimento a Lei Distrital nº 4.770/2012, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que: a) A proponente está ciente de sua responsabilidade ambiental e se compromete em adotar práticas ecologicamente corretas realizando as seguintes ações: i) Descartar o material utilizado(lâmpadas, cartuchos, recipientes de tintas,

caixas de papelão), fazendo a separação dos resíduos recicláveis, tendo o cuidado necessário com acondicionamento dos materiais tóxicos: lâmpadas à base de vapor de mercúrio, sódio ou similar; cartuchos e recipientes de tintas e outros, de modo a evitar a evaporação de produtos tóxicos no meio ambiente. ii) Destinações dos materiais recicláveis às cooperativas e associações dos catadores incentivando a prática da reciclagem e a proteção do meio ambiente. iii) Utilizar papéis originários de áreas de reflorestamento para reprodução de documentos sendo que para os fins a que se destina esta licitação, somente será utilizado papel reciclado na forma do exigido no Edital de Licitação. b) A empresa reconhece sua responsabilidade com o meio ambiente, adotando todas as medidas necessárias para evitar, atenuar ou reparar os impactos resultantes desta atividade, mantendo-se disponível à fiscalização pelos Órgãos responsáveis, e que já iniciou (ou está em fase de implantação) as seguintes medidas: _____ (DEVERÁ INFORMAR QUAIS AS MEDIDAS JÁ IMPLANTADAS) tendo como meta em um prazo de _____ atingir o nível mínimo para reconhecimento pelos Organismos Ambientais de Empresa Sustentável. c) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA
(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO XII - DECLARAÇÃO DE VISTORIA / DECLARAÇÃO QUE ABRE MÃO DO DIREITO DE REALIZAR VISTORIA

REF. Pregão Eletrônico 09/2019

_____ (nome da empresa), em atenção às disposições do Edital e do Termo de Referência do Pregão em epígrafe:

() Declara ter realizado a vistoria do local de instalação dos equipamentos / prestação do serviço, sede da Adasa, na Estação Rodoferroviária em Brasília/DF.

() Declara que abriu mão do direito de realizar vistoria prévia do local de instalação dos equipamentos / prestação do serviço, assumindo total responsabilidade sobre o fato e comprometendo-se a realizar os serviços discriminados no Termo de Referência do Pregão Eletrônico 13/2019 pelo preço ofertado.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA
(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO XIII - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA _____, NOS TERMOS DO PADRÃO Nº. 04/2002, NA
FORMA ABAIXO.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS PARTES

1.1 A AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - ADASA, neste ato denominada **CONTRATANTE**, autarquia especial, com sede social localizada Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobrelaja, Ala Norte – CEP: 70631-900, Brasília – DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.007.955.0001-10, representada, nos termos do disposto no inciso VI do art. 23, da Lei nº 4.285, de 28 de dezembro de 2008, combinado com o inc. VII do art. 13, do Anexo Único da Resolução ADASA nº 089, de 15 de maio de 2009, por seu Diretor-Presidente, **PAULO SÉRGIO BRETAS DE ALMEIDA SALLES**, brasileiro, casado, biólogo, portador da Cédula de Identidade RG nº 215567 DPF/MJ e inscrito no CPF sob o nº 087.093.601-82 residente nesta capital, nomeado pelo Decreto s/nº, de 29 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 189, de 30 de setembro de 2015, e de outro lado, a empresa **XX**, inscrita no CNPJ/MF sob nº **XXXXXXXXXX-XX**, com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, CEP: **XX.XXX-XXX** doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXXXX**s, portador da Cédula de Identidade RG nº. **XXXXXXX** emitida pela **XXX/XX**, e inscrito no CPF/MF sob o nº **XXXXXXXXXX-XX**, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por procuração, resolve celebrar o presente Contrato, que será regido pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1.993, suas alterações posteriores, demais disposições legais e regulamentares aplicáveis, e pelas condições estabelecidas nas cláusulas a seguir:

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1 O presente Contrato obedece aos termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 09/2019 (Processo SEI 00197-00002408/2019-75), da Proposta (documento SEI nº xxxxx) e as disposições da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, Lei nº 10.5020/2002, além das demais normas pertinentes, ao Projeto Básico que deu origem a este Contrato e demais documentos constantes do Processo nº 00197-00002408/2019,75 desta Agência Reguladora.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1 O presente contrato tem por objeto a contratação de **serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação**, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal, conforme detalhamento constante no anexo I (Projeto Básico), do Edital de Pregão Eletrônico nº 09/2019.

CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1 A execução dos serviços objeto deste Contrato dar-se-á na forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global.

4.2 A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato (Lei n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º, II). Tais alterações devem ser previamente justificadas pela Administração.

CLÁUSULA QUINTA— DA VIGÊNCIA

5.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, por períodos sucessivos de igual duração, até o limite de 60 (sessenta) meses, observadas as disposições constantes do art. 57 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR DO CONTRATO

6.1 O valor anual do presente Contrato é de **R\$ XXX.XXX,XX** (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), correspondendo a 12 (doze) parcelas mensais de **R\$ XX.XXX,XX** (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

Unidade Orçamentária: **21.206**

Programa de Trabalho: **04.126.6001.2557.2606**

Natureza da Despesa: **33.90.39**

Fonte de Recurso: **151**

7.2 No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DE PREÇOS

8.1 O valor do contrato está sujeito a reajuste anual, contado a partir da data limite para apresentação da proposta, nos termos da Lei 10.192/2001 e art. 40, XI da Lei 8.666/93.

8.2 Quando da prorrogação do Contrato, os valores contratuais serão reajustados, utilizando-se como base referencial o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) acumulado do período entre a assinatura do Contrato/Termo Aditivo e os 12 (doze) meses que a sucederem, considerando-se a data de apresentação da proposta como o dia de início da contagem do período anual para fins de reajuste, nos termos da Lei 10.192/2001 e art. 40, XI da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços de atendimento de primeiro nível, através da *Central de Atendimento*, a usuários da rede corporativa de computadores da ADASA, doravante chamada de CONTRATANTE, deverão ser executados em instalações mantidas pela CONTRATADA.

9.2 Para os serviços de atendimento de segundo nível, por meio de Suporte Presencial, caberá a CONTRATADA manter residente no edifício sede da CONTRATANTE número de técnicos, ao seu julgamento, para o fiel cumprimento dos níveis de serviço exigidos neste Projeto Básico. Para esses a CONTRATANTE disponibilizará instalações, ramais telefônicos, mobiliários e desktops.

9.3 A *Central de Atendimento* deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).

9.4 O Suporte Presencial deverá estar disponível 11 (onze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 08h (oito) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ESCOPO DO SERVIÇO

10.1 Atender e registrar todos os *Chamados* feitos pelos usuários dos serviços de tecnologia da CONTRATANTE, diagnosticar sua severidade, categorizar e priorizar a ocorrência, e encerrar as ocorrências resolvidas.

10.2 Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis.

10.3 Registrar em sistema aplicativo de gestão de atendimento os dados dos usuários e suas demandas.

10.4 Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.

10.5 Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações que embora não sejam de responsabilidade de atendimento da contratada, devem ser escaladas, para a CONTRATANTE ou para terceiros previamente indicados e autorizados pela CONTRATANTE.

10.6 Efetuar o registro de todos os atendimentos, ocorrências e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais sobre os tipos de atendimentos, perfis, falhas e suas causas, eventos comportamentais de usuários e principais necessidades por usuário.

10.7 Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

10.8 Executar intervenção remota em estação de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos.

10.9 Gerenciar em tempo real a fila de solicitações dos usuários (interações, requisições e incidentes) e atuar nos casos excepcionais de acordo com a prioridade do usuário ou da complexidade do atendimento.

10.10 Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (i.e. micro-computadores, impressoras, e outros periféricos), software básico (e.g. MS Windows), aplicativos de desktop (e.g. MS Office) e aplicativos corporativos da CONTRATANTE.

10.11 Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, relativas à situação de *Chamados* em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos (e.g. impressoras, scanners)

10.12 Acompanhar a situação (i.e. status) de todos os *Chamados* registrados na *Central de Atendimento* informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o serviço a situação do mesmo.

10.13 Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades.

10.14 Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, (e.g. desktops, pontos de rede e telefonia, projetores e notebooks).

10.15 Dar apoio técnico referente a instalação e configuração de equipamentos, em eventos promovidos pela CONTRATANTE.

- 10.16** Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais da CONTRATANTE, aplicando correções de melhoria quando necessário.
- 10.17** Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos.
- 10.18** Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades concernentes ao objeto contratado, para aprovação pela CONTRATANTE.
- 10.19** Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados.
- 10.20** Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 10.21** Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de *Chamados* (i.e. *Scripts*), de modo a garantir os níveis de serviço especificados.
- 10.22** Atualizar o *Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB)* e *Bases de Conhecimento*, referente a alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de *Ativos*.
- 10.23** Transferir às pessoas indicadas pela CONTRATANTE o conhecimento referente aos problemas vivenciados e as soluções aplicadas.
- 10.24** Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos *Ativos* utilizados pela CONTRATANTE.
- 10.25** Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede da CONTRATANTE, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, *service packs* e componentes.
- 10.26** Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 10.27** Documentar as soluções para *Incidentes e Problemas* e a correspondente *Causa Raiz*.
- 10.28** Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos.
- 10.29** Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral.
- 10.30** Elaborar *Scripts* de instalação, de configuração, e de operação de softwares, hardwares e firmwares.
- 10.31** Direcionar, quando necessário, os *Chamados* para o serviço de suporte apropriado relacionado a outros fornecedores de serviços da CONTRATANTE, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.
- 10.32** Efetuar a execução e restauração de backup (i.e. cópia de segurança) de arquivos armazenados nos microcomputadores dos usuários da rede corporativa da CONTRATANTE.
- 10.33** Contatar usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela *Central de Atendimento*, na tentativa de solucionar o *Chamado*.
- 10.34** Manter a organização nos depósitos de equipamentos, sempre que houver movimentação de bens patrimoniais.
- 10.35** Demais especificações e necessidades inerentes ao objeto pactuado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO

- 11.1** O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 30 (trinta) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades, que deverá acompanhar o documento fiscal.
- 11.2** Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no item 17 do Termo de Referência nº 001/2019-STI/ADASA.
- 11.3** Os processos de pagamento serão efetivados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF, deles devendo constar necessariamente as Notas Fiscais/Faturas emitidas pela CONTRATADA, com a devida atestação da realização dos serviços pelo Gestor do Contrato.
- 11.4** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento das faturas controversas ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 11.5** Independentemente da fiscalização por parte da CONTRATANTE, cabe à CONTRATADA fornecer, juntamente com a nota fiscal/fatura, todos os documentos comprobatórios das entregas dos bens ou das prestações de serviços efetuados e cobrados, para possibilitar o pagamento.
- 11.6** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 11.7** Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

I – Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Anexo XI da Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 3, de 2.5.2007), observado o disposto no Decreto nº 8.302/2014;

II – Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

III – Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;

IV - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pela Justiça do Trabalho, conforme determina a Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

V – Certidão de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União (DAU);

VI – Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais (CND).

VII - Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional que deverá ser efetuada mediante Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados (PORTARIA CONJUNTA RFB/PGFN Nº 1.751/2014

VIII - Comprovação de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para portadores de necessidades especiais ou para reabilitado da Previdência Social e que atende as regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme art. 93 da Lei 8.213/91 e conforme a Circular nº 01/2019-PGDF/GAB/PRCON (Apêndice I deste Contrato)

11.8 O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

11.9 Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA.

11.10 Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

11.11. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento: I – Se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

11.12 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido a contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86, da Lei 8.666/93.

11.13 As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto n.º 32.767 de 17/02/2011, publicado no DODF nº 35, pág.3, de 18/02/2011.

11.14. Excluem-se das disposições do artigo 6º, Decreto 32.767 de 17/02/2011:

I - Os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

II - Os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos.

11.15 Antes de cada pagamento, deverá ser exigida da contratada a prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa), nos termos da alteração ocorrida no art 27 da Lei 8.666/93, em decorrência da Lei nº 12.440 de 2011.

11.16. Os pagamentos deverão ser efetuados mediante atesto de Nota Fiscal e respectiva realização do serviço, conforme prazos pré definidos;

11.17 De acordo com a legislação vigente, conforme a forma e prazo estabelecido nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do DF, e normas da Secretaria de Estado de Saúde do DF;

11.18 Os valores a serem pagos correspondem aos serviços de manutenção preventiva e corretiva; calibração; qualificação de instalação, operação e performance para o parque analítico dos Laboratórios da Subsecretaria de Vigilância em Saúde do Distrito Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1 Não será permitida a subcontratação do objeto do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1 Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas à CONTRATADA prestará no prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do Contrato, garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo optar por qualquer urna das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93.

- 13.2** Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá reintegralizar o seu valor, no prazo não superior a 15 (quinze) dias, contados da data em que for notificada.
- 13.3** Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-lei nº 1.737, de 20 de dezembro de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam que as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, devem ser depositadas na Caixa Econômica Federal — CEF, em conta expressamente indicada pela adjudicatária.
- 13.4** Quando a garantia for prestada sob a forma de Fiança Bancária, a Carta de Fiança deverá ter validade mínima igual ao prazo inicial do contrato, com expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 da Lei 10.406/02 - Código Civil, bem como conter cláusula de prorrogação automática, até que a CONTRATANTE confirme o cumprimento integral das obrigações da CONTRATADA, devendo ainda estar reconhecidas em cartório as firmas dos garantes.
- 13.5** Se a Garantia for prestada por Seguro Garantia, a CONTRATANTE deverá constar como beneficiário do seguro e a apólice deverá conter cláusula expressa de cobertura de multas e penalidades contratuais impostas à CONTRATADA, a qual deve ser similar ao texto que se segue: Esta garantia dá cobertura ao pagamento das multas e penalidades contratuais impostas à Contratada.
- 13.6** Quando a garantia for prestada na modalidade Título da Dívida Pública, deverão ser apresentados o laudo original do perito e a planilha referente ao Título, sendo a garantia expressa em moeda corrente, em original ou em cópia autenticada, e sua aceitação fica condicionada à atestação de sua validade e exigibilidade pelo órgão competente das fazendas federais, estaduais e municipais respectivas, conforme o caso.
- 13.7** Após o cumprimento fiel e integral de todas as obrigações assumidas neste Contrato, a garantia, ou seu saldo, será liberada ou restituída, a pedido da CONTRATADA.
- 13.8** Em caso de atualização do total estimado de despesas deste Contrato, a CONTRATANTE exigirá a complementação do valor da garantia, para que se mantenha o percentual estabelecido.
- 13.9** Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil para que a CONTRATANTE requeira perante a instituição garantidora.
- 13.10** Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.
- 13.11** A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o Contrato, no prazo fixado, significará quebra de cláusula contratual, ensejando aplicação das sanções previstas neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA FISCALIZAÇÃO

- 14.1** A CONTRATANTE indicará representantes especialmente designados, nos termos da Instrução Normativa MP/SLTI nº 04, para acompanhamento e fiscalização do contrato, nos termos especificados neste Contrato e no Edital de Licitação. A fiscalização será exercida no interesse CONTRATANTE e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.
- 14.2** Caberá ao servidor ou comissão indicada rejeitar totalmente ou em parte, quaisquer serviços que não estejam de acordo com as exigências, devendo ser refeitos os serviços eventualmente fora de especificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1** **Garantir** que a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da **Central de Atendimento**, compreendendo hardware, software e pessoal esteja operacional no **prazo máximo de 15 (quinze) dias** contados a partir da assinatura do contrato, ocasião em que poderá iniciar a execução dos serviços.
- 15.2** Estar preparada para no **prazo** estabelecido neste instrumento, dar início a execução dos **serviços de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação**, conforme objeto desta contratação.
- 15.3** Possibilitar a gravação de todos os diálogos telefônicos institucionais entre atendentes e usuários (gravação das conversas telefônicas), de forma a comprovar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação, sendo possível armazená-los, recuperá-los e enviá-los para a CONTRATADA. As gravações dos diálogos deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis.
- 15.4** Possibilitar a intervenção de supervisor da Central de Atendimento em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
- 15.5** Iniciar o atendimento ao usuário informando que a ligação será gravada e poderá ser monitorada.
- 15.6** Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
- 15.7** Permitir liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- 15.8** Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de *log*.
- 15.9** Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nesta contratação.
- 15.10** Encaminhar à CONTRATANTE, por ocasião do início da execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão nesta Agência.
- 15.11** Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da Agência.
- 15.12** Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada nas instalações da Agência.

15.13 Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.

15.14 Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.

15.15 Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.

15.16 Disponibilizar, por ocasião do início da execução do contrato, Fiscal Técnico encarregado do seu gerenciamento, e a ele competirá:

- Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços;
- Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (e.g. assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao gestor da CONTRATANTE, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado;
- Tratar com a CONTRATANTE sobre questões relevantes à execução do contrato e providenciar a regularização de falhas ou defeitos observados;
- Encaminhar, à CONTRATANTE, Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento;
- Providenciar a entrega de eventual documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.

15.17 Arcar com todas as despesas destinadas à cobertura dos tributos resultantes da execução do Contrato, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.

15.18 Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.

15.19 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato, sem prévia anuência da CONTRATANTE.

15.20 Não utilizar mão de obra infantil, sob pena de multa e das sanções cíveis e penais cabíveis, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.

15.21 Durante a execução do presente contrato é vedado a produção de qualquer conteúdo que:

I - incentive a violência;

II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - seja homofóbico, racista e sexista;

VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1 Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto desta contratação, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.

16.2 Designar o Gestor do Contrato, Fiscal Técnico do Contrato, Fiscal Requisitante do Contrato e Fiscal Administrativo do contrato, para autorizarem, aprovarem, fiscalizarem e medirem a eficiência da execução do Contrato.

16.3 Disponibilizar o local para execução dos serviços, quando estes forem executados em suas instalações.

16.4 Autorizar, quando o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para execução dos serviços.

16.5 Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA.

16.6 Antes da execução de qualquer serviço, definir claramente os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e financeiros dos trabalhos a serem executados pela CONTRATADA.

16.7 Efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, após comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, na forma, prazo e condições estabelecidas na CLÁUSULA DÉCIMA – DO PAGAMENTO deste Contrato.

16.8 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não-conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados e consignadas no item 17 - Relatório de Nível de Atendimento do Serviço, do Projeto Básico nº 001/2019-STI/ADASA.

16.9 Notificar a CONTRATADA sobre a aplicação de penalidades, assegurado o direito de prévia defesa da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas no **Decreto nº 26.851 de 30 de maio de 2006 e alterações previstas no Decreto nº 35.831 de 19 de setembro de 2014**, que regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas nas **Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520, de 17 de julho de 2002**.

17.2 O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a Contratada à multa prevista no Edital, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas **no art. 87, da Lei nº 8.666/93**, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

17.3. Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o **inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

Das Espécies

17.3.1 – A CONTRATADA que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o Decreto nº 26.851, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006, 27.069/2006, de 14/08/2006 e Decreto nº 35.831/2014:

I - advertência;

II - multa; e

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

a) para a licitante e/ou contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

17.3.2 - As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.3.3 Caberá ao órgão gerenciador a prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços, e ainda o seguinte (Art 6º do Decreto Distrital nº 36.519, de 28/5/2015):

Da Advertência

17.3.4. A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a CONTRATADA e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

I - Pela SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório; e

II - Pelo ordenador de despesas do órgão contratante se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

Da Multa

17.3.5. A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

V- até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

17.3.6. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do §3 o do art. 86 da Lei nº 8.666/93, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

17.3.7. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

17.3.8. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

17.3.9. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias; e

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

17.3.10. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem 17.3.2 e observado o princípio da proporcionalidade.

17.3.11. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do subitem 17.3.5

17.3.12. A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 13.3.5 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

Da Suspensão

17.3.13. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da CONTRATADA e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, a CONTRATADA e/ou contratada permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, quando a CONTRATADA deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a CONTRATADA, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a CONTRATADA:

a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e

c) receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

17.3.14. São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório; e

II - o ordenador de despesas do órgão contratante, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

17.3.15. A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

17.3.16. O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

Da Declaração de Inidoneidade

17.3.17. A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

17.3.18. A declaração de inidoneidade prevista neste item 9.5 permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

17.3.19. A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 1993.

Das Demais Penalidades

17.3.20. A CONTRATADA que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela CENTRAL DE COMPRAS E LICITAÇÕES, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I. suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II. declaração de inidoneidade, nos termos do subitem 17.3.17;

III. aplicam-se a este subitem as disposições do subitem 17.3.15 e 17.3.16.

17.3.21. As sanções previstas nos subitens 17.3.13 e 17.3.17 poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 1993 ou 10.520, de 2002:

I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II. tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação; e

III. demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

Do Direito de Defesa

17.3.22. É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

17.3.23. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

17.3.24. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Capítulo, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário;

17.3.25. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o exaurimento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

I. a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

II. o prazo do impedimento para licitar e contratar;

III. o fundamento legal da sanção aplicada; e

IV. o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

17.3.26. Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

18.1 Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

18.2 A CONTRATADA ficará Obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido nesta cláusula, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

19.1. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o Estado, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, a qual se obriga a saldar na época devida.

19.2. A prestação de serviços de que trata este Contrato e o Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADASA, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA RESCISÃO

20.1 O presente Contrato poderá ser rescindido na forma e na ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

20.2 Na hipótese de rescisão administrativa ficam assegurados a CONTRATANTE os direitos previstos no Artigo 80, incisos I a IV, parágrafo primeiro ao quarto da Lei n.º 8.666/93.

20.3 Na ocorrência de inadimplência da CONTRATADA, a qualquer dos Termos deste Contrato e/ou dos documentos que o integram, o CONTRATANTE reserva-se o direito de promover a rescisão contratual, havendo, neste caso, a aplicação das multas que couberem e a cobrança de uma indenização que será calculado de acordo com os prejuízos decorrentes do inadimplemento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

21.1 A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-á pelas normas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições de Direito Privado, na forma do Artigo 54 da Lei nº 8.666/1993 e as alterações posteriores, combinado com o Inciso XII do Artigo 55 do mesmo Diploma Legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO

22.1 Incumbirá ao CONTRATANTE providenciar a publicação deste Instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial do Distrito Federal, no prazo de até 20 (vinte) dias da data de sua assinatura, com indicação da modalidade de licitação e de seu número de referência, como condição de eficácia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1 Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato

com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no Telefone 0800-6449060.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal da XXXXXXXX

CONTRATADO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor-Presidente da ADASA

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF: XXX.XXX.XXX-XX

TESTEMUNHA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF: XXX.XXX.XXX-XX

TESTEMUNHA

APÊNDICE I DO CONTRATO - CIRCULAR nº 01/2019-PGDF/GAB/PRCON

Circular SEI-GDF n.º 1/2019 - PGDF/GAB/PRCON	Brasília-DF, 04 de fevereiro de 2019
--	--------------------------------------

Assunto: Obrigatoriedade de observância das empresas participantes em licitação e contratadas pela Administração Pública à reserva de vagas de emprego para portadores de deficiência ou reabilitados pela Previdência Social.

Senhor Chefe,

Informo a Vossa Senhoria que as licitações e contratações do Distrito Federal devem observar a Lei de Cotas - Lei nº 8.213/1991, segundo a qual deve-se destinar a reserva de 2% a 5% das vagas de emprego para pessoas com deficiência ou usuários reabilitados pela Previdência Social nas empresas com 100 ou mais funcionários. Eis a disposição do seu art. 93:

Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - até 200 empregados.....2%;
- II - de 201 a 500.....3%;
- III - de 501 a 1.000.....4%;
- IV - de 1.001 em diante.5%.
- V - (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#)

§ 1º A dispensa de pessoa com deficiência ou de beneficiário reabilitado da Previdência Social ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias e a dispensa imotivada em contrato por prazo indeterminado somente poderão ocorrer após a contratação de outro trabalhador com deficiência ou beneficiário reabilitado da Previdência Social. [\(Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#)

§ 2º Ao Ministério do Trabalho e Emprego incumbe estabelecer a sistemática de fiscalização, bem como gerar dados e estatísticas sobre o total de empregados e as vagas preenchidas por pessoas com deficiência e por beneficiários reabilitados da Previdência Social, fornecendo-os, quando solicitados, aos sindicatos, às entidades representativas dos empregados ou aos cidadãos interessados. [\(Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#)

§ 3º Para a reserva de cargos será considerada somente a contratação direta de pessoa com deficiência, excluído o aprendiz com deficiência de que trata a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#). [\(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#).

§ 4º (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#). [\(Vigência\)](#).

A obrigatoriedade de observância do dispositivo legal às licitações e contratações firmadas com a Administração Pública já estava prevista na Lei nº 8.666/1993, em seu art. 66-A. Recentemente, foi reafirmada pelo ANEXO VII-A -DIRETRIZES GERAIS PARA ELABORAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, do MPOG, com o seguinte texto:

4. Deverá constar dos atos convocatórios a obrigatoriedade do licitante apresentar as seguintes declarações:

4.7. Declaração informando se os serviços são produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

Além do mais, relevante ressaltar que a Administração Pública, como já previa o parágrafo único do art. 66-A da Lei nº 8.666/1993, tem o dever de fiscalizar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade nos serviços e nos ambientes de trabalho. O dever de fiscalização também foi ratificado pela Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, do MPOG, ao consignar que deve a Administração Pública exigir, antes do pagamento da fatura, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, com o seguinte teor:

10. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa deverá observar, ainda, as seguintes diretrizes:

10.2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura)

a) Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço.

b) Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

c) Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no Sicaf.

d) Exigir, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993. (ANEXO VIII-B - DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA)

Nesses termos, considerando as previsões legais, esclareço que os editais de licitação e os contratos firmados pela Administração Pública devem ser adequados para prever a reserva de empregos para portadores de deficiência ou reabilitados da Previdência Social.

Solicito, ainda, seja dada ampla divulgação das normas citadas nas Secretarias e entidades respectivas, especialmente aos órgãos responsáveis pela elaboração e acompanhamento dos contratos, pregoeiros, executores de contratos e demais setores competentes.

Registro, por fim, que eventuais dúvidas porventura decorrentes desta circular sejam tratadas em processo administrativo específico, considerando que os presentes autos foram instaurados para fins meramente informativos.

Atenciosamente,

LUCIANA MARQUES VIEIRA DA SILVA OLIVEIRA

Procuradora-Geral Adjunta do Consultivo e de Tribunais de Contas



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO LOBATO BOTELHO - Matr.0185049-0, Pregoeiro(a)**, em 30/09/2019, às 10:06, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=29037568 código CRC= **45DECBAD**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF