

REAL GRANDEZA – FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – DA

GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS – GAS

SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS Nº CP.05.2017

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de BPO (Business Process Outsourcing - Terceirização de Processos de Negócio) em Saúde, dando suporte no gerenciamento e execução de atividades e de processos referentes à administração dos produtos médicos-odontológicos ofertados pela **REAL GRANDEZA** aos seus Beneficiários, cujas características e especificações técnicas estão descritas no **ANEXO I**.

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Poderão participar desta Coleta de Propostas empresas que:

- 2.1.1. Possuam sede no território nacional;
- 2.1.2. Disponham em sua estrutura própria de recursos suficientes, no início da vigência dos serviços, para atender ao descrito no **ANEXO I**;
- 2.1.3. Atendam a todas as exigências desta **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS**, inclusive quanto à documentação exigida e aos requisitos técnicos obrigatórios;
- 2.1.4. Disponham de atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a aptidão da **PROPONENTE** por desempenho de atividade pertinente e compatível a pelo menos 70% dos serviços descritos no **ANEXO I**, executados por pelo menos 12 meses, em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta Coleta de Propostas, indicando o local, natureza, volume, quantidades, prazos e outros dados característicos dos serviços.
- 2.1.4.1. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos exclusivamente a operações da Central de Atendimento e/ou referentes a serviços de televidas e de pesquisa.
- 2.1.5. A **PROPONENTE** obriga-se a manter durante o prazo de execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS**, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.
- 2.1.6. É facultada à **REAL GRANDEZA**, em qualquer fase da execução da Coleta de Propostas e confecção de contrato, a promoção de visitas às instalações da **PROPONENTE**, destinada a esclarecer ou complementar informações, sendo vedada a inclusão posterior de documentos ou informações por parte da **PROPONENTE** que deveria constar no ato da apresentação de sua proposta comercial.

- 2.2. Além de consórcios, estão impedidas de participar deste processo, empresas que tenham como seus dirigentes ou representantes legais, cônjuges ou quaisquer parentes consanguíneos ou afim, em linha reta ou em linha colateral até 2º grau, de gerentes, assistentes e dirigentes da **REAL GRANDEZA**.

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

3.1. A prestação dos serviços deverá ser executada na forma estabelecida no **ANEXO II** da presente **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS**.

4. REGIME DE CONTRATAÇÃO

- 4.1. Para julgamento das propostas comerciais recebidas, será considerado o critério de menor preço global, observando os prazos para fornecimento/prestação dos serviços, especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade, além do estabelecido no **ANEXO I** - Descritivo de Serviços, no cumprimento das condições estabelecidas no **ANEXO II** – Condições e Formas para Execução dos Serviços, no **ANEXO III** – Acordo de Níveis de Serviço e no **ANEXO IV** – Composição de Custos.
- 4.2. A **PROPONENTE** deverá preencher na íntegra e de forma detalhada, todos os campos e informações constantes no **ANEXO IV** desta **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS**, levando-se em consideração a totalidade de custos para a prestação dos serviços a serem contratados, tais como despesas financeiras, operacionais, administrativas, todos os tributos, lucros e quaisquer outros aqui não mencionados, porém necessários ao fornecimento.

5. DESCRITIVO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

5.1. Os serviços a serem contratados pela **REAL GRANDEZA** estão dispostos no **ANEXO I**, que é parte integrante desta **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS**.

6. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

- 6.1. Todos os serviços constantes desta **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS** e seus respectivos anexos, deverão ser executados através do Sistema de Gestão de Saúde da **REAL GRANDEZA**, atualmente Benner Saúde, ou totalmente a ele integrados.
- 6.2. A **PROPONENTE** deverá iniciar a operação no dia 01.12.2017.
- 6.3. A **PROPONENTE** deverá estar apta à utilização do Sistema de Gestão de Saúde da **REAL GRANDEZA** no 1º dia útil de início da operação e com todas as interfaces necessárias para o pleno funcionamento de sistemas integrados.
- 6.4. A **PROPONENTE** será responsável pelo custo das licenças de uso do Sistema de Gestão utilizado, em quantidade e número compatível com a prestação dos serviços objeto desta coleta, bem como pelos custos com customizações/adaptações nos sistemas da **REAL GRANDEZA** e com licenciamento de software para viabilização dos serviços do BPO ou necessidades de funcionamento em paralelo, obedecendo a arquitetura de TI descrita no **ANEXO IX**.
- 6.5. A **CONTRATADA** não poderá terceirizar serviços, no todo ou em parte, sem anuência prévia e formal da **REAL GRANDEZA**, sob pena de rescisão.
- 6.6. A apresentação de proposta comercial com execução dos serviços em sistema de gestão diferente ao atualmente utilizado pela **REAL GRANDEZA** será analisada por sua equipe técnica, devendo serem descritos em proposta complementar os benefícios e investimentos necessários à aquisição de um novo sistema de gestão.

7. PRAZO DO CONTRATO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. A **REAL GRANDEZA** firmará contrato com prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado conforme vontade das partes, mediante assinatura de Termo Aditivo.
- 7.2. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, através de crédito em conta corrente, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento de todo o material necessário para compor o processo de pagamento e que este seja considerado apto, conforme normativos da **REAL GRANDEZA**, Nota Fiscal e demais documentos que porventura venham a acompanhá-la.
- 7.3. A liberação dos pagamentos está condicionada à aprovação da área técnica que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.
- 7.4. Os preços a serem inseridos na proposta comercial deverão obrigatoriamente levar em consideração o teor contido nos **ANEXOS I, II e III**, que são parte integrante do presente documento.
- 7.5. Todos os tributos deverão estar inseridos nos valores que irão compor a proposta comercial.
- 7.6. O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente pelo IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 7.7. Os custos inerentes à operação das linhas telefônicas das Centrais de Atendimento serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 7.8. A propriedade das linhas telefônicas das Centrais de Atendimento será da **REAL GRANDEZA**, a fim de que os números de telefone permaneçam os mesmos atualmente utilizados.

8. CRONOGRAMA DA COLETA DE PROPOSTAS

- 8.1. A proposta comercial, juntamente com toda a documentação solicitada, para ser considerada válida, deverá ser entregue em meio físico, durante o horário comercial, até o dia **10/08/2017**, no seguinte endereço:
 - 8.1.1. **REAL GRANDEZA** - Fundação de Previdência e Assistência Social
Diretoria de Administração e Finanças – DA
Gerência de Administração e Serviços – GAS
A/C: André Luiz Gonçalves de Souza
Rua Mena Barreto, 143 – 2º andar – Botafogo
Rio de Janeiro – RJ – CEP 22.271-100
- 8.2. A proposta comercial deverá ter o prazo mínimo de validade de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data limite fixada para sua apresentação, conforme subitem 8.1.
 - 8.2.1. No caso de ausência da informação de prazo, será considerada a validade informada no subitem acima.
- 8.3. A proposta comercial deverá vir em envelope fechado, sem sinais de violação, contendo a assinatura do responsável legal da **PROPONENTE**, fazendo referência à **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS Nº CP.05.2017**.

9. CONTEÚDO DA PROPOSTA COMERCIAL

- 9.1. Condições comerciais.
- 9.2. Descritivo de todos os serviços a serem prestados.
- 9.3. Prazo de prestação dos serviços.
- 9.4. Planilha de composição de preço/custo.
- 9.5. Condições de pagamento e faturamento.
- 9.6. Informar todos os tributos, impostos, seguros, franquias e quaisquer outras informações pertinentes acerca da presente contratação, bem como, todos os custos que incidam sobre a mesma.
- 9.7. O valor apresentado deverá ser per capita para cada um dos serviços oferecidos.
- 9.8. Apresentação de proposta comercial complementar caso a **PROPONENTE** proponha a utilização de sistema de gestão diferente do atualmente utilizado pela **REAL GRANDEZA**.
- 9.9. A **PROPONENTE** deverá anexar à proposta comercial o documento que comprove qualquer benefício / incentivo fiscal obtido com base na legislação vigente.
- 9.10. A **REAL GRANDEZA** poderá a qualquer tempo solicitar a composição detalhada dos preços apresentados na proposta comercial.
- 9.11. A proposta comercial será obrigatoriamente preenchida em papel timbrado da **PROPONENTE** e não deverá apresentar qualquer rasura ou emenda, exceto as necessárias à correção de erros cometidos pela **PROPONENTE**, caso em que deverão ser obrigatoriamente rubricadas pelo signatário da proposta comercial.
- 9.12. O descumprimento deste item implicará na rejeição da proposta comercial.

10. DOCUMENTAÇÃO A SER APRESENTADA JUNTAMENTE COM A PROPOSTA

- 10.1. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores (Cópia autenticada).
- 10.2. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da diretoria ou equivalente em exercício (Cópia autenticada).
- 10.3. 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.
- 10.4. Certidão de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da **PROPONENTE**, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 10.5. Comprovação de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- 10.6. Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- 10.7. Certidão de regularidade relativa à Seguridade Social (CND) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS (CRF), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

- 10.8. Certidão de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidão de Quitação da Dívida Ativa da União), do domicílio ou sede da **PROPONENTE**.
- 10.9. Certidão negativa de Falência ou recuperação judicial, expedida pelo cartório distribuidor de falência da sede da **PROPONENTE**, com data de expedição não superior a 90 (noventa) dias do prazo estabelecido para a entrega da proposta comercial.
- 10.10. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade, que a empresa possui Patrimônio Líquido Positivo e boa situação financeira, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

10.10.1. Somente serão aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

10.10.1.1. Sociedades regidas pela Lei nº. 6.404/76: publicados em Diário Oficial, ou em jornal de grande circulação;

10.10.1.2. Sociedades de grande porte, nos termos do artigo 3º da Lei nº 11.638/07, deverão seguir as disposições da Lei nº. 6.404/76 (vide item anterior).

10.10.1.3. Outras formas societárias: por fotocópia das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticas na Junta Comercial ou outro órgão equivalente do Registro de Comércio da sede ou domicílio do licitante, com os competentes Termos de Abertura e Encerramento.

10.10.1.4. Das empresas constituídas no exercício social será exigida a apresentação de fotocópia do balanço de abertura, devidamente registrado na Junta Comercial, ou fotocópia do Livro Diário contendo o balanço de abertura, inclusive com os termos de abertura e encerramento, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da **PROPONENTE**.

10.10.1.5. O balanço patrimonial e demonstrações contábeis deverão estar assinados por Contador ou por profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo Titular ou representante legal da empresa **PROPONENTE**.

10.10.1.6. As empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD), nos termos do artigo 2º do Decreto nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), deverão apresentar em fotocópias autenticadas extraídas do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial, todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

10.10.1.7. A comprovação da boa situação financeira da **PROPONENTE** será aferida com base nos valores obtidos pela aplicação das fórmulas a seguir, resultando no quociente de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e da Garantia de Capital de Terceiros (GCT):

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} > 0,5$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} > 0,5$$

$$\text{GCT} = \frac{\text{Patrimônio Líquido}}{\text{Exigibilidades}} \geq 0,35$$

- 10.11. Em atendimento à compatibilidade de características, quantidades e prazos do objeto, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos às operações de Central de Atendimento de televidas e de pesquisa.
- 10.12. Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) que a **PROPONENTE** presta serviço por pelo menos 12 meses, com no mínimo 70% das quantidades e volumes previstos, atestando a qualidade, tempo e volume dos serviços de BPO (Business Process Outsourcing - Terceirização de Processos de Negócio) em Saúde.
- 10.13. A(s) comprovação(ões) deverá(ão) ser por meio de documento timbrado, emitido pelo próprio cliente (pessoa jurídica), contendo, obrigatoriamente e sob pena de desclassificação, ao menos as seguintes informações:
- 10.13.1. Descrição geral dos serviços prestados, conforme **ANEXOS I e III**;
 - 10.13.2. Data inicial e final de execução dos serviços prestados nos casos dados como concluídos ou data inicial e previsão de término dos serviços prestados nos casos dados como em andamento;
 - 10.13.3. Área responsável da parte do cliente;
 - 10.13.4. Nome e telefone do contato responsável por parte do cliente.
- 10.14. Apresentação do Certificado Socioambiental, caso possua.
- 10.15. Declaração acerca da Instrução Nº 18 da Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, de 24/12/2014, que trata de pessoas politicamente expostas (**ANEXO VI**), devidamente preenchida e assinada.
- 10.16. Declaração que não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de dezesseis anos (**ANEXO VII**), devidamente preenchida e assinada.
- 10.17. Questionário de Responsabilidade Socioambiental (**ANEXO VIII**), devidamente preenchido e assinado.
- 10.18. É obrigatório o preenchimento dos **ANEXOS IV, V, VI, VII, VIII e IX**, que têm por objeto gerar as melhores alternativas técnicas e comerciais tanto para a **REAL GRANDEZA** quanto para a empresa **PROPONENTE**.
- 10.19. Todas as certidões deverão estar válidas na data limite de entrega da proposta comercial.
- 10.20. Caso as citadas certidões não possuam validade específica, observada a legislação em vigor, somente serão aceitas as emitidas em, no máximo, 180 (cento e oitenta) dias antes da data da entrega da proposta comercial.

11. INSTRUÇÕES GERAIS

- 11.1. A análise da proposta comercial será efetuada por um grupo de funcionários da **REAL GRANDEZA** e não será de caráter presencial.
- 11.2. A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante o prazo de execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.

- 11.3. As normas disciplinadoras desta **COLETA DE PROPOSTAS** serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as **PROPONENTES** e desde que não comprometam o interesse da **REAL GRANDEZA**, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.4. A presente **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS** e seus anexos, bem como a proposta comercial da **PROPONENTE** vencedora, integrarão o contrato, independentemente de transcrição.
- 11.5. A **REAL GRANDEZA** firmará contrato junto à **PROPONENTE** vencedora com base nas especificações deste documento de **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS** e na proposta comercial que contemple todos os serviços descritos.
- 11.6. A **REAL GRANDEZA** poderá, em qualquer fase e a seu exclusivo critério, revogar, anular ou tornar sem efeito a presente Coleta de Propostas sem que caibam aos participantes quaisquer questionamentos, direitos, vantagens ou indenizações.
- 11.7. A **PROPONENTE** responderá pela veracidade e exatidão de todas as descrições dos serviços ofertados.
- 11.8. Caso ocorra oferta de serviços em desacordo com as especificações definidas na **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS**, a **PROPONENTE** assumirá todas as responsabilidades cíveis e criminais daí decorrentes, inclusive danos e prejuízos causados à **REAL GRANDEZA** e a terceiros.
- 11.9. A **PROPONENTE** deverá observar e cumprir todas as leis e regulamentações, inclusive fiscais e tributárias, aplicáveis aos serviços que ofereça.
- 11.10. Quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários, a **PROPONENTE** poderá entrar em contato exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail: compras@frg.com.br
 - 11.10.1. Para os possíveis casos de esclarecimentos de dúvidas, as mesmas deverão ser enviadas à **REAL GRANDEZA** até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a apresentação da proposta comercial.
- 11.11. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos técnicos e comerciais contidos na proposta e na documentação vinculada à mesma, sujeitará a **PROPONENTE** às sanções previstas nesta **SOLICITAÇÃO DE PROPOSTAS** e no contrato.
- 11.12. Após a apresentação da proposta comercial não caberá desistência, salvo se por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela **REAL GRANDEZA**.

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto da contratação, poderá, a empresa **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes sanções:
 - 12.1.1. Advertência.
 - 12.1.2. Na hipótese de inobservância da totalidade ou parte dos serviços descritos no presente instrumento, bem como o não cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos no **ANEXO III – Acordo de Níveis de Serviço**, a **CONTRATADA** estará sujeita a uma multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do **CONTRATO** por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento), desde que a **CONTRATADA** tenha sido, comprovadamente, a única responsável pelo evento em questão, bem como tenha sido previamente notificada do ocorrido.

12.1.3. Suspensão temporária de participar de processos de Coletas de Propostas e impedimento de contratar com a **REAL GRANDEZA**, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

12.1.4. Declaração de inidoneidade para participar de processos de contratação promovidos pela **REAL GRANDEZA**, que valerá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a mesma que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **REAL GRANDEZA** pelos prejuízos resultantes ou após de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

---X---