



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete de Segurança Institucional
Diretoria Geral de Administração e Finanças

TERMO DE REFERÊNCIA

1. PROPÓSITO

O presente Termo de Referência tem por objetivo descrever a contratação de empresa especializada em fornecer serviço de implementação, gerenciamento e administração de auxílio-alimentação/refeição, através de cartão magnético/eletrônico, com tecnologia de chip, em conformidade com a Lei nº 10.520/02 (Lei do Pregão), Lei nº 8.666/1993 (Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, que institui normas para licitações e Contratos da Administração Pública e dá outras providências) e o Decreto Estadual nº 46.642/2019 (Regulamenta a fase preparatória das contratações no âmbito do Estado do Rio de Janeiro).

1.1. Justificativa da contratação

Justifica-se a concessão de vale-alimentação e/ou refeição pela necessidade, principalmente, de suprir os servidores deste Gabinete de Segurança Institucional de meios para que possam obter alimentação adequada quando estiverem exercendo suas funções. Além disso, a prática de concessão de vale-alimentação e/ou refeição constitui-se estratégia bem sucedida em grandes empresas para oferecer bem-estar aos seus colaboradores e aumentar a motivação e o engajamento desses visando o bom desempenho do serviço.

No âmbito do Estado do Rio de Janeiro, essa prática é utilizada em órgãos como Tribunal de Contas do Estado, Tribunal de Justiça, Assembleia Legislativa e Secretaria de Estado de Fazenda. Assim, verifica-se que a oferta desse benefício não é prática exclusiva do setor privado e que produz efeitos positivos para a produtividade dos órgãos públicos, uma vez que os acima citados são reconhecidos por serem órgãos de excelência no âmbito do estado do Rio de Janeiro.

1.2. Instrumentos de planejamento

A aquisição pretendida deverá ser incluída no Plano de Contratação Anual para o exercício financeiro de 2023, que será elaborado por este Gabinete de Segurança Institucional.

1.3. Objetivo da contratação

Solicitação: contratação de empresa especializada na prestação de serviços de implementação, gerenciamento e administração da concessão de auxílio-alimentação e/ou refeição para os servidores do Gabinete de Segurança Institucional.

Necessidade: concessão de auxílio-alimentação e/ou refeição para os servidores do Gabinete de Segurança Institucional.

Resultado esperado: oferecer aos servidores do Gabinete de Segurança Institucional os meios necessários para que possam obter alimentação adequada quando estiverem exercendo suas funções.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1. Definição sucinta do Objeto

Contratação de prestação de serviços de implementação, gerenciamento e administração de auxílio-alimentação/refeição, através de cartão magnético/eletrônico, com tecnologia de chip em quantidades suficientes para atender aos servidores do Gabinete de Segurança Institucional.

2.2. Identificação dos itens, quantidades e unidades.

ID-
SIGA

DESCRIÇÃO-SIGA

QUANTIDADE

UNIDADE DE
MEDIDA

180300	FORNECIMENTO DE VALE REFEICAO / ALIMENTACAO, DESCRIÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONFECCAO, FORNECIMENTO E ADMINISTRACAO DE TICKET/CARTAO ELETRONICO REFEICAO E/OU ALIMENTACAO	1	Serviço
--------	---	---	---------

2.3. Informações complementares

2.3.1. O auxílio-alimentação e/ou refeição deverá ser fornecido por meio de cartões magnéticos/eletrônicos, com tecnologia de chip e sistema de controle de saldo e senha numérica pessoal e intransferível, para validação das transações eletrônicas por meio de sua digitação nos equipamentos respectivos pelos usuários nos estabelecimentos credenciados.

2.3.2. Os cartões serão carregados mensalmente.

2.3.3. Os cartões deverão ser entregues personalizados com a inscrição “GSI/RJ”, o nome do usuário, a indicação da CONTRATADA (fornecedor do serviço) e a validade, numeração de identificação sequencial, dentro de envelope lacrado e individualizado, com instruções básicas de utilização.

2.3.4. A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá solicitar cópia dos convênios celebrados com os referidos estabelecimentos, que deverá ser atendido no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

2.3.5. Quando da emissão dos cartões, deverão ser adotados mecanismos que assegurem proteção aos usuários no caso de perda, extravio, furto ou roubo.

2.3.6. Os usuários deverão receber o benefício sob a forma de auxílio-alimentação e/ou refeição, em modalidade e em percentual a ser escolhido pelo usuário.

2.3.7. Caso o usuário/beneficiário entenda ser necessária a redistribuição do saldo entre as modalidades previstas no item anterior, a operação deverá ocorrer de forma facilitada.

2.3.8. A empresa deve deter meios de disponibilização, em tempo real (online), via sistema informatizado, de todos os dados financeiros e operacionais relativos a cada utilização realizada para visualização e controle tanto pelos usuários como pelo Órgão Contratante.

2.3.9. O auxílio será pago em forma de 13 (treze) recargas em cada cartão alimentação e/ou refeição para 550 (quinhentos e cinquenta) servidores/beneficiários, sendo 12 (doze) cargas mensais e 01 (uma) adicional no mês de dezembro.

2.3.10. O valor de crédito previsto é de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por recarga, podendo ser divididos em alimentação e/ou refeição em proporção de 100% em alguma das modalidades ou diluído a critério do usuário nas modalidades, conforme descrito no item 2.3.6.

2.3.11. O valor estimado para a contratação é de R\$ 3.575.000,00 (três milhões quinhentos e setenta e cinco mil reais), sobre o qual incidirá a taxa de administração apresentada na proposta pelas empresas licitantes.

2.3.12. A quantidade estimada de beneficiários não implica obrigatoriedade de contratação pelo GSI durante a vigência do contrato, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas pela licitante, haja vista que os servidores poderão entrar de licença durante o período contratual, incidindo sobre o número de cartões a serem solicitados ou parcela programada.

2.3.13. As exigências previstas neste Termo de Referência, principalmente neste tópico e no tópico “3.10.2. Responsabilidades da contratada”, não têm o intuito de gerar restrição ao certame, e sim de evitar que a solução encontrada para oferecer um benefício aos servidores deste órgão acabe por lhes trazer transtornos e impossibilitá-los de gozar plenamente do benefício.

2.4. Definição da natureza do serviço

Trata-se de serviço comum, pois os padrões de qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais do mercado, independentemente de sua complexidade.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Forma de execução

3.1.1. Os cartões solicitados deverão ser entregues, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir

da data do envio da Ordem de Serviço, na Diretoria-Geral de Administração e Finanças do Gabinete de Segurança Institucional, situada na R. Pinheiro Machado, S/N, Laranjeiras/RJ, 22231-901 – Palácio Guanabara, devidamente bloqueados – para posterior desbloqueio pelo usuário, via internet ou telefone – no horário compreendido entre 09 e 17 h, com as respectivas senhas, em envelope lacrado com o nome do funcionário na parte externa.

3.1.2. Os serviços serão prestados na forma de cartões magnéticos/eletrônicos, com tecnologia de chip, e terão seus valores creditados remotamente.

3.1.3. Deverão ser considerado na proposta todos os custos diretos e indiretos para a entrega do objeto, inclusive as despesas com transporte, materiais, mão de obra especializada ou não, seguros em geral, equipamentos, ferramentas, custos de emissão dos cartões, sejam eles 1ª via ou não, custo de instalação de equipamentos de carga e recarga de créditos, se houver, encargos da legislação social, trabalhista e previdenciária, por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa do objeto desta contratação, sem que caiba à CONTRATADA, em qualquer caso, direito regressivo em relação à CONTRATANTE.

3.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de acompanhamento e controle de lançamento dos créditos e débitos de forma individualizada e global, permitindo a geração e impressão de relatórios para conferência e resolução de problemas diversos; e possibilitando a consulta pelos respectivos usuários, por meio de emissão de extrato, quando solicitado pelo usuário ou pelo GSI. O sistema deverá oferecer, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

3.1.4.1. Para o beneficiário:

3.1.4.1.1. Alteração de senha;

3.1.4.1.2. Bloqueio de cartão;

3.1.4.1.3. Solicitação de reemissão de cartão;

3.1.4.1.4. Emissão de extrato detalhado com a data, valor dos créditos e dos débitos e locais de utilização;

3.1.4.1.5. Consulta e emissão de relação atualizada da rede de estabelecimentos conveniados.

3.1.4.2. Para gerenciamento e controle do GSI:

3.1.4.2.1. Inclusão / exclusão/ consulta de beneficiários e seus dados (nome, CPF, tipo e valor do benefício, número do cartão, local de entrega do cartão e tipo e valor do benefício);

3.1.4.2.2. Alteração de cadastro dos beneficiários, com os seguintes campos: nome, CPF, tipo e valor do benefício, número do cartão, endereço de entrega do cartão;

3.1.4.2.3. Solicitação de cartões;

3.1.4.2.4. Bloqueio de cartões;

3.1.4.2.5. Solicitação de reemissão de cartão;

3.1.4.2.6. Envio de arquivo de pedidos de créditos, em formato .txt ou xls, informando nome, CPF, valor, tipo de benefício (alimentação ou refeição) e local para entrega do cartão;

3.1.4.2.7. Exclusão e alteração de benefício;

3.1.4.2.8. Acompanhamento do status das solicitações;

3.1.4.2.9. Reversão de créditos, sendo possibilitado efetuar o estorno de valores já creditados;

3.1.4.2.10. Consulta e emissão de relação atualizada da rede de estabelecimentos conveniados;

3.1.4.2.11. Informações sobre carga de cartões, nota fiscal e geração de boleto bancário para pagamento do serviço no site da contratada;

3.1.4.2.12. Relatórios via Web ou impressos, a pedido do GSI, contendo os dados das transações efetuadas com cartão para efeitos de auditoria de extratos e saldos, devendo conter informações a respeito do horário e valor da transação.

3.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar o valor de carga mensalmente em até 72 (setenta e duas) horas a contar da data de solicitação.

3.1.6. A CONTRATANTE deverá enviar para CONTRATADA as informações de todos os beneficiários, em formato xls, doc, pdf ou similares.

3.1.7. Deverão constar na relação a ser encaminhada à CONTRATADA nome completo, CPF e RG do beneficiário.

3.1.8. A informação necessária e indispensável à correta utilização, estabelecida em regulamento ou norma legal aplicável, deve estar devidamente indicada no cartão de uso pessoal, bem como deverá ser fornecida ao setor designado para fiscalização do objeto do presente.

3.1.9. A CONTRATADA deverá realizar a reposição gratuita dos cartões defeituosos no prazo máximo de 10 (dez) dias após a comunicação efetuada por Fiscal indicado pelo GSI ou pelo usuário final (beneficiário), e, conforme o caso, creditá-lo a favor do GSI ou disponibilizá-lo no novo cartão a ser entregue ao usuário.

3.1.10. Em caso de furto, roubo ou perda do cartão, a contratada poderá realizar a cobrança do custo de reposição diretamente do beneficiário; devendo comprovar os custos da reposição, sendo vedada qualquer aferição de lucro.

3.2. Duração do contrato

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses contados a partir da data de publicação de seu extrato no Diário Oficial, e poderá ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta (60) meses (Art. 57, II da lei federal 8.666/93).

3.3. Reajuste de preços

A taxa de administração proposta pela CONTRATADA será fixa e irrevogável, inclusive em caso de prorrogação do prazo contratual.

3.4. Garantia

A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contado da data da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, que ficará sob a guarda e responsabilidade da CONTRATANTE e será restituída após a execução satisfatória do objeto.

A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

3.5. Critérios e práticas de sustentabilidade

A CONTRATADA deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Decreto Estadual n.º 43.629/2012, o qual estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Rio de Janeiro, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

3.6. Possibilidade de subcontratação

Não será permitida a subcontratação do objeto.

3.7. Possibilidade de participação de Consórcio

Não se observa potencial aumento de competitividade em permitir a participação de consórcio, por não haver complexidade no objeto e pelo valor estimado para a contratação ser relativamente baixo considerados os itens individualmente; não demandando a contratação, portanto, ampla capacidade técnica ou econômica da empresa a ser contratada. Pelo exposto, não deverá ser autorizada a participação de consórcio.

3.8. Possibilidade de participação de Cooperativa

Não será admitida a participação de cooperativas, haja vista a incompatibilidade do objeto fornecido com a referida formação e objetivos de associações de tal espécie, as quais se dedicam à prestação de serviços geridos de modo democrático, sem fins lucrativos.

3.9. Incidência do Programa de Integridade

A CONTRATADA deverá manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de

detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública

3.10. Responsabilidades das partes

3.10.1. Responsabilidades da contratante

3.10.1.1. Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos e informações relativas à execução do objeto.

3.10.1.2. Ordenar correções ou substituições que se fizerem necessárias, tudo às expensas da CONTRATADA, na hipótese de qualquer irregularidade verificada durante a execução do objeto contratado.

3.10.1.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado.

3.10.1.4. Receber provisória e definitivamente o objeto, nas formas definidas neste Termo de Referência.

3.10.1.5. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA, no prazo e forma estipulados neste Termo de Referência.

3.10.2. Responsabilidades da contratada

3.10.2.1. Conduzir os serviços de acordo com as normas pertinentes para o serviço e, ainda, com estrita observância ao Termo de Referência.

3.10.2.2. Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho.

3.10.2.3. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados.

3.10.2.4. Comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis.

3.10.2.5. Responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável.

3.10.2.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações.

3.10.2.7. Observado o disposto no artigo 68 da Lei nº 8.666/93, designar preposto, que deverá se reportar diretamente ao fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços.

3.10.2.8. Elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual.

3.10.2.9. Manter em estoque um mínimo de materiais de reposição regular e necessários à execução do objeto do contrato.

3.10.2.10. Manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação.

3.10.2.11. Cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento.

3.10.2.12. Indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à CONTRATANTE, aos usuários ou a terceiros.

3.10.2.13. na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados a este contrato está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho 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%.

3.10.2.14. Atender às solicitações do Contratante no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, por atendimento telefônico ou e-mail, para resolução de problemas relacionados à prestação do serviço.

3.10.2.15. responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por qualquer autoridade, por consequência de fatos a si imputáveis e relacionadas ao serviço contratado.

3.10.2.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

3.10.2.17. Dispor de ampla rede credenciada de estabelecimentos no Estado do Rio de Janeiro. Entende-se por ampla rede, possuir estabelecimentos credenciados em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, ou, quando não for possível, possuir estabelecimento credenciado que fique em município limítrofe, numa distância máxima de 10 (dez) quilômetros.

3.10.2.18. Organizar e manter atualizada a relação de estabelecimentos (hipermercados, supermercados, mercearias e outros similares) em condições de servir às necessidades dos usuários da CONTRATANTE.

3.10.2.19. Fornecer cartões magnéticos/eletrônicos para cada beneficiário, com a entrega dos cartões e senhas no endereço constante neste Termo de Referência no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do envio da Ordem de Serviço pelo GSI.

3.10.2.20. Manter em funcionamento uma Central de Atendimento Telefônico com Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC 0800, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para prestar esclarecimentos e informações, receber comunicações de interesse da CONTRATANTE e de seus beneficiários, em especial, solicitação de bloqueio/desbloqueio dos cartões.

3.10.2.21. Efetuar o bloqueio imediato em casos de perda, roubo, furto ou extravio do cartão, quando comunicado por meio da Central de Atendimento 24 horas e aplicativo.

3.10.2.22. Fornecer/disponibilizar sistema para efetuar pedido de crédito nos cartões para a CONTRATANTE.

3.10.2.23. Devolver eventual saldo remanescente, após o término do contrato, os quais deverão ter validade de 90 (noventa) dias, para que o beneficiário possa utilizá-los.

4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EXECUÇÃO

4.1. Qualificação Técnica

Para fins de comprovação da qualificação técnica, deverá ser apresentado um ou mais atestados de capacidade técnica por modalidade (Alimentação e Refeição), ou em conjunto, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove (m) aptidão pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na forma do artigo 30, §3º, da Lei Federal nº 8.666/93. O atestado deverá indicar nome, função, endereço, telefone, e-mail de contato do (s) atestador (es), ou qualquer outro meio para eventual contato pela contratante.

Considera-se parte relevante a comprovação de fornecimento de 275 (duzentos e setenta e cinco) cartões de alimentação ou refeição, quantidade equivalente a 50% do quantitativo total estimado para contratação (conforme item 5 o enunciado PGE-RJ nº 39). Sendo a comprovação a mais adequada para demonstração da capacidade técnico-operacional da licitante, para o objeto.

Um único atestado técnico é suficiente para a demonstração da experiência anterior do licitante em relação à execução do objeto licitado, sendo possível o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a sua capacidade técnica.

4.2. Autorizações e Licenças Necessárias para a Execução do Objeto

4.2.1. A Contratada será responsável pela obtenção das autorizações, permissões, aprovações e/ou licenças junto das autoridades governamentais federais, estaduais e municipais, referentes à execução do objeto.

4.2.2. Todas as autorizações e licenças referidas deverão ser mantidas durante todo o prazo da contratação, cabendo à empresa contratada as renovações, substituições e demais providências relacionadas à sua atuação regular, competindo ao órgão contratante a sua adequada fiscalização.

5. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1. Agentes que participarão da gestão do contrato

5.1.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão de fiscalização composta por, no mínimo, 03 (três) membros do CONTRATANTE, designados pelo Ordenador de Despesa, nos termos do

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

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

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

5.2. Mecanismos de comunicação a serem estabelecidos

5.2.1. Para a formalização da contratação, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, indicação de preposto, endereço de e-mail e telefone de contato para comunicação com a equipe de fiscalização do contrato.

5.2.2. Deverá apresentar também, até a entrega dos cartões ao Gabinete de Segurança Institucional, telefone da Central de Atendimento Telefônico com Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, que deverá funcionar 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para prestar esclarecimentos e informações, receber comunicações de interesse da CONTRATANTE e de seus beneficiários, em especial, solicitação de bloqueio dos cartões.

5.3. Critérios de medição por Acordo de Nível de Serviço

5.3.1. Como a disputa dar-se-á por menor taxa administrativa e poderá ocorrer de a licitante vencedora lograr com oferecimento de taxa administrativa muito baixa ou até mesmo negativa, estabelecer critérios de avaliação com desconto no pagamento pode não ser aplicável ao caso concreto, ou não gerar o efeito preventivo desejado. Por esse motivo, definiu-se o Acordo de Nível de Serviço da forma como segue abaixo:

5.3.2. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS:

- A) REPASSE DOS CRÉDITOS;
- B) DISPONIBILIDADE DOS CRÉDITOS;
- C) DISPONIBILIDADE DOS CARTÕES;
- D) REDE CREDENCIADA;
- E) ATENDIMENTO (Call Center, *site* para o usuário e a CONTRATANTE e aplicativo).

INDICADORES	VARIÁVEIS	REGRA DE PONTUAÇÃO
Repasse dos créditos	A = intervalo de tempo em horas úteis para atribuição dos créditos para utilização dos beneficiários.	A < ou = 48 h = 10,0. 48 < A < ou = 72 h = 9,0. 72 h < A < 96 h = 8,0. 96 h < A = 0,0.
Disponibilidade dos Créditos	B = intervalo de tempo em horas consecutivas de indisponibilidade dos créditos, comprovado por quaisquer dos usuários ou fiscais do contrato.	B < ou = 1 h = 10,0. 1 < B < ou = 2 h = 9,0. 2 h < B < ou = 4 h = 8,0. 4 h < B = 0,0.

Disponibilidade dos Cartões	C = intervalo de tempo em dias úteis de indisponibilidade do cartão após solicitação pelo usuário ou gestor do contrato.	C < ou = 10 = 10,0. 10 < C < ou = 12 = 9,0. 12 < C < ou = 15 = 8,0. 15 < C = 0,0.
Rede Credenciada	D = ocorrência de recusa de cartão em estabelecimento informado como credenciado, comprovado por quaisquer dos usuários ou fiscais do contrato, por culpa da contratada.	D = zero = 10,0. D = 1 = 9,0. D = 2 = 8,0 D > ou = 3 = 0,0.
Atendimento	E = intervalo de tempo em horas consecutivas de indisponibilidade do serviço de atendimento ao cliente, comprovado por quaisquer dos usuários ou fiscais do contrato.	E < ou = 2 h = 10,0. 2 < E < ou = 4 h = 9,0. 4 h < E < ou = 8 h = 8,0. 8 h < E = 0,0.

5.3.3. Método de aferição de ANS

5.3.3.1. A aferição mensal da compatibilidade do serviço contratado com o que foi prestado pela contratada será resultado da ponderação dos indicadores apresentados acima, de acordo com o quadro abaixo:

Pontuação obtida = P
$P = (A+B+C+D+E)/5$
I. Se $P > ou = 9,6 \rightarrow$ O serviço foi prestado dentro da margem de tolerância.
II. Se $9,6 > ou = P > ou = 9,2 \rightarrow$ Desconto de 10% do pagamento do valor devido referente à taxa administrativa; ou notificação, quando esse não for possível (caso a taxa de administração seja igual a zero ou menor).
III. Se $9,2 > P \rightarrow$ Abertura de processo para aplicação de penalidade conforme edital.
IV. Se a contratada receber três notificações em um período de 12 meses \rightarrow Abertura de processo para aplicação de penalidade conforme edital.

5.4. Recebimento provisório e definitivo do objeto

O objeto do contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as relativas ao do pagamento, na seguinte forma:

a) provisoriamente, por meio de atesto da comissão de fiscalização de contrato, especialmente designados pela Autoridade Competente, conforme ato de nomeação, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a entrega dos serviços/cartões;

b) definitivamente, após decorrido o prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do atestado de recebimento provisório por parte dos Fiscais, para observação e vistoria que comprove o exato cumprimento das obrigações assumidas.

5.5. Pagamento

5.5.1. O valor dos serviços prestados será pago em prestações mensais equivalentes ao valor total carregado nos cartões, conforme solicitação do GSI, descontados eventuais cancelamentos e/ou devoluções, acrescido da taxa de administração contratada, sendo realizado em até 30 (trinta) dias consecutivos, após a data do atesto da nota fiscal/fatura;

5.5.2. Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo para o pagamento após a regularização da situação e/ou reapresentação dos documentos fiscais corrigidos, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

5.5.3. Os tributos e contribuições fiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE exigir, a qualquer tempo, a comprovação de sua regularidade;

5.5.4. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente às notas fiscais/faturas, documentos comprobatórias do serviço e as certidões negativas fiscais e trabalhistas.

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

6. DA PROPOSTA DE PREÇOS

6.1. A proposta deverá considerar todos os custos necessários à execução dos serviços, englobando: taxas, fretes, seguros, sistema; custos diretos e indiretos; despesas trabalhistas, previdenciárias, fiscais, financeiras, para emissão e reemissão de cartão e quaisquer outras julgadas essenciais ao cumprimento do objeto do presente Termo de Referência.

7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

7.1. A CONTRATADA inadimplente estará sujeita às penalidades previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

7.2. A inexecução do objeto, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, a multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração, sem prejuízo da aplicação das demais infrações previstas no artigo 87 da Lei 8.666/93.

7.3. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento), conforme preceitua o artigo 87 do Decreto nº 3.149/80.

7.4. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

7.5. Caso seja convocado dentro do prazo de validade da proposta, mas não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame licitatório, 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; poderá sofrer as sanções previstas no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.

8. DO CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE E JULGAMENTO

8.1 O critério de julgamento será o de Menor Preço Global, representado pela Menor Taxa de Administração, observado o estrito cumprimento das especificações constantes no presente Termo de Referência.

8.2. O preço global ofertado deverá ser composto pelo valor anual estimado dos respectivos benefícios acrescido da Taxa de Administração, observada a fórmula a seguir:

Valor Estimado x Taxa de Administração = Preço Ofertado

9. Anexos:

Anexo A - Ordem de Serviço

Anexo B - Planilha de Custos

10. ASINATURA DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

Carina Figueira de Oliveira
Chefe da Divisão de Almoxarifado
ID 5141754-5

11. RATIFICAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Ratifico.

Wellington Teixeira Bezerra - Auditor do Estado
Diretor Geral de Administração e Finanças / GSI
ID. Funcional: 5032666-0

ANEXO A - ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO

Pela presente Ordem de Serviço, autorizamos a (Descrever Contratada) a iniciar na data de _____ de _____ de 20__ os serviços, objeto do Contrato nº ____/2023.

- Local de entrega dos cartões: Rua Pinheiro Machado, s/nº, Laranjeiras, Rio de Janeiro / RJ

- A/C.: Diretoria-Geral de Administração e Finanças do Gabinete de Segurança Institucional.

Rio de Janeiro, ___ de _____ de ____.

ANEXO B - PLANILHA DE CUSTOS

ID SIGA	DESCRIÇÃO RESUMIDA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR ESTIMADO	TAXA DE ADMINISTRAÇÃO	VALOR TOTAL DA PROPOSTA
------------	-----------------------	-------------------------	--------	-------------------	--------------------------	-------------------------------

180300	FORNECIMENTO DE VALE REFEICAO / ALIMENTACAO, DESCRICAO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONFECCAO, FORNECIMENTO E ADMINISTRACAO DE TICKET/CARTAO ELETRONICO REFEICAO E/OU ALIMENTACAO	SERVIÇO	01	R\$ 3.575.000,00	____%	R\$ ____
--------	---	---------	----	------------------	-------	----------

Rio de Janeiro, 04 setembro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Jose Pereira da Costa, Primeiro Tenente**, em 11/09/2023, às 13:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carina Figueira de Oliveira, Chefe de Divisão**, em 11/09/2023, às 13:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wellington Teixeira Bezerra, Diretor Geral de Administração e Finanças**, em 11/09/2023, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **59010512** e o código CRC **3C4287B7**.

Referência: Processo nº SEI-390004/000372/2023

SEI nº 59010512

Rua Pinheiro Machado, S/Nº - Laranjeiras - Bairro Laranjeiras, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22231-901
Telefone: