

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2017

### SÍNTESE DO OBJETO E PROCEDIMENTOS

**LEGISLAÇÃO:** A PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A., por intermédio do Pregoeiro **ELDIO FILHO ALMEIDA BARBOSA** e membros da Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 246 de 21 de outubro de 2016, torna público, para conhecimento dos interessados, que no local, datas e horários abaixo indicados fará realizar licitação **na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo “**MENOR PREÇO GLOBAL**”, que será regido pela Lei nº **10.520 de 17 de julho de 2002**, que institui a modalidade **Pregão**, Decreto Federal nº **5.450, de 31 de maio de 2005**, que regulamenta o Pregão Eletrônico e o Decreto Estadual nº **24.818/2005** que regulamenta a modalidade pregão, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, Lei Complementar **123/2006 e suas alterações**, Decreto Estadual **28.182/2008**, aplicando-se subsidiariamente as disposições da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e demais alterações, e ainda, pelo estabelecido no presente Edital e seus Anexos.

### PROCESSO DE ORIGEM: SPROWEB 3066/2017

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em **serviços de consultoria, treinamento e auditoria na área da qualidade, especialmente referente à NBR ISO/IEC 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade para assessoria na migração da certificação da ISO 9001 versão 2008 para a ISO 9001 versão 2015**, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência, constante do Anexo I, deste Edital.

**TIPO:** MENOR PREÇO GLOBAL

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:** De 09/05/2017 a 22/05/2017.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS** 22/05/2017 às 11h, de Brasília.

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** 22/05/2017 às 15h, de Brasília.

**TÉRMINO DA SESSÃO PRINCIPAL:** 2 minutos após o início da sessão de disputa.

**TÉRMINO DO PERÍODO ADICIONAL:** Até 30 minutos após o término da sessão principal.

### FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS / ENCAMINHAMENTOS:

- Contato: **ELDIO FILHO ALMEIDA BARBOSA** - Pregoeiro
- Endereço: Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14, Manaus, Amazonas, CEP 69020-110.
- E-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br)

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Para todas as referências de tempo será observado o **horário de Brasília (DF)**.

**LOCAL:** [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) - “Acesso Identificado”.

## EDITAL

### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

A **PRODAM – PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A**, CNPJ/MF nº 04.407.920/0001-80, por intermédio de seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 246/2016, por meio de utilização de recursos de tecnologia de informação - INTERNET torna público para conhecimento dos interessados que, na data, horário e local já indicados anteriormente, fará realizar-se licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo Menor preço GLOBAL, tendo como objeto a Contratação de empresa especializada em **serviços de consultoria, treinamento e auditoria na área da qualidade, especialmente referente à NBR ISO/IEC 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade para assessoria na migração da certificação da ISO 9001 versão 2008 para a ISO 9001 versão 2015**, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência, constante do Anexo I, deste Edital.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação – em todas as suas fases. Os trabalhos serão conduzidos por servidor integrante do quadro efetivo da PRODAM, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo **"licitações-e"**, constante da página eletrônica do **Banco do Brasil S.A.**

- 1.1.1. O pregão eletrônico em questão será realizado conforme a data e horários a seguir:
  - a) **Recebimento das propostas: De 09/05/2017 a 22/05/2017.**
  - b) **Abertura das propostas: 22/05/2017 às 11h, de Brasília.**
  - c) **Início da sessão de disputa de preços: 22/05/2017 às 15h, de Brasília.**
  - d) **Término da sessão principal: 2 minutos após o início da sessão de disputa.**
  - e) **Término do período adicional: Até 30 minutos após o término da sessão principal.**

### 2. DO OBJETO

O presente Pregão Eletrônico tem por objeto Contratação de empresa especializada em **serviços de consultoria, treinamento e auditoria na área da qualidade, especialmente referente à NBR ISO/IEC 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade para assessoria na migração da certificação da ISO 9001 versão 2008 para a ISO 9001 versão 2015**, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência, constante do Anexo I, deste Edital.

### 3. ORIGEM DE RECURSOS FINANCEIROS

- 3.1. A despesa com o pagamento do referido objeto será custeada com recursos financeiros próprios da PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A.

### 4. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

- 4.1. Observado o prazo de dois dias úteis antes da data fixada para a abertura das propostas, o licitante poderá formular consultas, preferencialmente pelo e-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br) através de correspondência dirigida ao Pregoeiro do certame, no endereço da PRODAM, à Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14, Manaus, Amazonas, CEP 69020-110, informando o número da licitação – **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2017-PRODAM.**

### 5. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

- 5.1. O licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para o recebimento e para abertura das propostas, atentando também para a data e horário para início da disputa, informados no **item 1.1.1** deste Edital.

### 6. REFERÊNCIA DE TEMPO

- 6.1. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão

obrigatoriamente o horário de **Brasília – DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

- 7.1. Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos.
- 7.2. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
  - 7.2.1. Estejam constituídos sob a forma de consórcio;
  - 7.2.2. Estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária ou outras penalidades impostas por qualquer órgão da Administração Pública motivadas pelas hipóteses previstas no artigo 88 da Lei nº. 8.666/93;
  - 7.2.3. Sejam declaradas inidôneas em qualquer esfera de Governo;
  - 7.2.4. Estejam sob falência, concordata, dissolução ou liquidação.
  - 7.2.5. Não poderá participar deste certame o autor do termo de referência, pessoa física ou jurídica conforme determina o Art. 9º da Lei 8.666/93.

## **8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

- 8.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro designado, que terá, em especial, as seguintes atribuições:
  - 8.1.1. Coordenar os trabalhos da equipe de apoio;
  - 8.1.2. Responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
  - 8.1.3. Abrir as propostas de preços;
  - 8.1.4. Analisar a aceitabilidade das propostas;
  - 8.1.5. Desclassificar propostas indicando os motivos;
  - 8.1.6. Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
  - 8.1.7. Verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
  - 8.1.8. Declarar o vencedor;
  - 8.1.9. Receber, examinar e submeter os recursos à autoridade competente para julgamento;
  - 8.1.10. Elaborar a Ata da sessão;
  - 8.1.11. Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;
  - 8.1.12. Convocar o vencedor para assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido;
  - 8.1.13. Abrir processo administrativo para apuração de irregularidades durante o processo licitatório visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

## **9. CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES**

- 9.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal e intransferível, obtidas junto às agências do **Banco do Brasil S.A.** sediadas no País.
- 9.2. Eventuais dúvidas para obtenção da senha deverão ser solicitadas pelo telefone **3003.0500 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800.729 0500 (Demais localidades)**.
- 9.3. A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S.A., devidamente justificado.

- 9.4. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no “licitações-e”.
- 9.5. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para; exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 9.6. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a PRODAM ou ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 9.7. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

## 10. PARTICIPAÇÃO

- 10.1. A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal intransferível do representante credenciado, e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico através do **site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)**, observando a data e os horários limites estabelecidos no **subitem 1.1.1** deste Edital.
- 10.2. Caberá ao fornecedor 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.
- 10.3. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, 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.
- 10.4. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através do envio de mensagens pelo próprio sistema, marcando a sessão para continuidade do Pregão.

## 11. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 11.1. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus Anexos. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 11.2. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **60 (sessenta)** dias contados da data da Sessão Pública do Pregão.
- 11.3. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, e neles estarem inclusos todas e quaisquer despesas consideradas para composição dos preços, tais como, transportes, (considerar o custo do descarregamento), impostos, seguros, e tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do objeto.
- 11.4. A cotação apresentada e levada em conta para efeito de julgamento será da exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear quaisquer alterações, seja para mais ou, para menos.
- 11.5. Local de faturamento: O Proponente deverá indicar o Município e o Estado onde será efetuado o faturamento.

## 12. ABERTURA DAS PROPOSTAS E DISPUTA

- 12.1. Conforme previsto no Edital, antes do horário da disputa de lances, o Pregoeiro fará a abertura das propostas apresentadas para análise das mesmas e avaliar a aceitabilidade das propostas de preços. Desclassificará aquelas que não se adequarem ao disposto no Edital desta licitação.
- 12.2. Em seguida, a partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo **site** já indicado no item 10.1, do Edital, não desclassificadas, passando o Pregoeiro a receber os lances das licitantes.
- 12.3. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 12.3.1. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 12.4. Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não divulgará o autor dos lances aos demais participantes. Os licitantes serão representados por código.
- 12.5. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, no prazo previsto para o encerramento. Após o esgotamento do prazo da sessão principal, transcorrerá período adicional de tempo, de até trinta minutos, denominado **tempo randômico**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 12.6. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances no período adicional de tempo.
- 12.7. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro ratificará a proposta vencedora e solicitará da licitante que envie os documentos descritos no **Anexo 2**, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta, e proposta comercial, contendo as especificações detalhadas do objeto licitado (preço unitário, preço total, e validade da proposta) e atualizada em conformidade com o último lance; documentação essa avaliada na forma da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores. O Pregoeiro verificará, também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas nos Anexos deste Edital.
- 12.8. A documentação do item 12.7 deverá ser enviada imediatamente após a solicitação do Pregoeiro, para o e-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br) no *formato PDF*. **O prazo máximo para aguardo será de até 3 horas após encerramento da etapa de lances, caso não ocorra será convocado o 2º colocado.**

## 13. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 13.1. O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, podendo, encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta, diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtido preço melhor, bem como; decidir sobre sua aceitação, observados prazos para fornecimento, especificações técnicas e demais condições definidas neste Edital.
- 13.2. Após a sessão de lances, analisando a aceitabilidade ou não, o Pregoeiro analisará a documentação do licitante vencedor.
- 13.2.1. Posteriormente, **após declarado vencedor**, os documentos citados no **Anexo 2**, deverão ser encaminhados, através dos originais ou cópias autenticadas, ao Pregoeiro, para a sede da PRODAM, na Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Manaus, Amazonas, CEP 69020-110,

**observando o prazo de 03 (três) dias úteis** contados a partir da data que o licitante for declarado vencedor.

- 13.3. A proposta deverá ser apresentada em 01 (uma) via original, na língua portuguesa corrente no Brasil, salvo quanto às expressões técnicas, datilografadas ou impressas através de edição eletrônica de textos em papel timbrado do proponente, bem como ser redigida de forma clara, legível, sem rasuras, emendas ou entrelinhas.
- 13.4. Se a proposta, ou lance de menor valor, não atender às especificações técnicas e às condições mínimas de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.
- 13.4.1. Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor para a PRODAM.
- 13.5. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora do certame pelo Pregoeiro, desde que não haja a manifestação da intenção de interposição de recurso pelas licitantes, sendo adjudicado o objeto.
- 13.6. Declarado o vencedor, poderá ser declarada pelas licitantes a intenção de interpor de recurso, devidamente motivado, conforme item 18.2, que acatada pelo Pregoeiro, será aberto o prazo legal para recebimento do recurso.
- 13.7. Se o adjudicatário convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no **item 19**. Neste caso, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, e a habilitação dos proponentes observadas à ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo proponente convocado para negociar redução do preço ofertado.

#### **14. HOMOLOGAÇÃO**

- 14.1. Não sendo declarada a intenção de interposição de recurso pelas licitantes, caberá ao Pregoeiro a adjudicação do objeto ao vencedor e ao Diretor Presidente da PRODAM deliberar sobre a homologação do objeto ao vencedor do Pregão.
- 14.2. Havendo recurso, o Diretor Presidente, após deliberar sobre o mesmo, adjudicará o objeto ao licitante vencedor, homologando também o processo.

#### **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 15.1. Obedecer rigorosamente os prazos, bem como as especificações do produto, objeto deste Edital.
- 15.2. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela PRODAM e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.
- 15.3. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da PRODAM, no tocante ao fornecimento do serviço, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Edital.
- 15.4. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 15.5. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### **16. OBRIGAÇÕES DA PRODAM**

- 16.1. Efetuar o pagamento devido ao Fornecedor, nas condições estabelecidas neste Edital;

## 17. DO PAGAMENTO

- 17.1. O pagamento devido pela PRODAM será liquidado através de depósito em conta corrente indicada pelo licitante vencedor, após o atesto do setor responsável pela fiscalização do serviço. A nota fiscal eletrônica de serviço deverá ser emitida dentro do mês de competência da sua realização, devendo a PRODAM a liquidar o pagamento conforme **item 08 do Termo de Referência constante no anexo I deste Edital**.
- 17.2. No ato do pagamento, se houver qualquer multa a descontar, será o valor correspondente deduzido da quantia devida.
- 17.3. Será exigido da Licitante vencedora, quando da apresentação da Nota Fiscal correspondente, cópia da seguinte documentação: prova de inscrição regular junto ao Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), prova de regularidade fiscal e previdenciária, apresentando Certidão Negativa de Débitos relativo a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (C.N.D.) (**portaria conjunta PGFN/RFB nº 1751/2014**), prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, Certidão de Regularidade de Situação junto ao F.G.T.S. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio do licitante ou outra equivalente, em validade; Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (NR).
- 17.3.1. A não apresentação dos documentos exigidos no subitem 16.3, implicará na aplicação de multa de 0,2% (dois décimos percentuais), calculado sobre o valor da fatura, por dia de atraso até a satisfação total das exigências que devera ocorrer no prazo máximo de 20 dias.
- 17.3.2. Conforme disposto na Cláusula 2ª, inciso I, do protocolo ICMS 42, publicado no Diário Oficial da União (DOU) de 15/07/2009 e do Decreto nº 30.775 de 1/12/2010, os fornecedores deverão emitir Nota Fiscal Eletrônica nas compras governamentais, logo o licitante vencedor deverá emitir nota fiscal eletrônica. Quando se tratar de **Serviço** deverá ser emitida Nota Fiscal Eletrônica de Serviços distintamente da Nota Fiscal Eletrônica quando se tratar de **Produto**.

## 18. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

- 18.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data inicial fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico.
- 18.2. Ao final da sessão pública, imediatamente após o Pregoeiro declarar o licitante vencedor e abrir o período para manifestações, o proponente que desejar recorrer contra decisões do Pregoeiro poderá fazê-lo, manifestando sua intenção com registro da síntese das suas razões no espaço previsto da sala de disputa, sendo-lhes facultado juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias. Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.
- 18.3. A falta de manifestação, imediata e motivada, importará à preclusão do direito de recurso.
- 18.4. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.

- 18.5. Os recursos contra decisões do Pregoeiro não terão efeito suspensivo.
- 18.6. Os recursos e contrarrazões de recurso, bem como impugnação do Edital, deverão ser dirigidos à Pregoeiro e protocolados junto à PRODAM, localizado a Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14, Manaus, Amazonas, CEP 69020-110, de segunda a sexta-feira, **no horário de 8 às 17 horas**, o qual deverá receber, examinar e submetê-lo a autoridade competente que decidirá sobre a sua pertinência.

## 19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 19.1. Aos proponentes que ensejarem o retardamento da execução do certame; não mantiverem a proposta; falharem ou fraudarem a execução do presente objeto; comportarem-se de modo inidôneo; fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal; poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à PRODAM pelo infrator:
- 19.1.1. Advertência e anotação restritiva no Cadastro de Fornecedores da PRODAM;
- 19.1.2. Multas conforme item 8.10 do Termo de Referência – Anexo 1 – deste Edital;
- 19.1.3. Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a PRODAM, até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade;
- 19.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a PRODAM.
- 19.2. A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.
- 19.3. Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso do serviço, advir de caso fortuito ou motivo de força maior, ambos aceitos pela PRODAM.
- 19.4. Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, ficando sobrestada até o julgamento do pleito, nos termos do artigo 109, da Lei nº 8.666/93.

## 20. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 20.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração da PRODAM, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato supervenientes comprovadas ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para o conhecimento dos participantes da licitação.
- 20.2. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PRODAM não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 20.3. O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

- 20.4. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 20.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expedientes na PRODAM.
- 20.6. É facultado ao Pregoeiro, ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 20.7. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/ inabilitação.
- 20.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 20.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 20.10. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento; ou através do **campo de mensagens** do aplicativo "licitações-e", do Banco do Brasil S.A; ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado do Amazonas.
- 20.11. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 20.12. O Edital encontra-se disponível no **site** [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e na página da PRODAM na internet, no endereço [www.prodam.am.gov.br](http://www.prodam.am.gov.br).
- 20.13. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado ao Pregoeiro.
- 20.14. São partes integrantes deste edital:
- Anexo 1** – Termo de Referência;
  - Anexo 1-A** – Modelo de Proposta de Preços;
  - Anexo 1-B** – Informações Sobre A ProdAm;
  - Anexo 1-C** – Termo de Responsabilidade e Confidencialidade Para Fornecedores e Parceiros da ProdAm;
  - Anexo 1-D** – Conteúdo Programático Mínimo dos Workshops, Cursos e Palestras;
  - Anexo 1-E** – Modelo do Formulário De Avaliação Dos Workshops, Cursos e Palestras;
  - Anexo 1-F** - Termo De Aceite Provisório
  - Anexo 1 – G** - Termo De Aceite Definitivo

- i) **Anexo 2** – Documentos para habilitação;
- j) **Anexo 3** – Modelo de Declaração de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação;
- k) **Anexo 4** – Modelo de Declaração Quanto ao Cumprimento às Normas Relativas ao Trabalho do Menor;
- l) **Anexo 5** – Minuta do Contrato.

Manaus, 26 de abril de 2017.

**ELDIO FILHO ALMEIDA BARBOSA**

**Pregoeiro**

**Equipe de Apoio:**

Haddock Petillo

Paula Tavares

**Aprovação Assessoria Jurídica:**

Erlon Angelin Benjó

Assessor Jurídico

OAB/AM 4043

## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2017**

### **ANEXO 1** **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1. Título**

**1.1.** Contratação de empresa especializada em consultoria, treinamento e auditoria na área da qualidade, especialmente referente à NBR ISO/IEC 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade para assessoria na migração da certificação da ISO 9001 versão 2008 para a ISO 9001 versão 2015.

#### **2. Objetivo e Justificativa**

##### **2.1. Da necessidade do Serviço**

2.1.1. A PRODAM Processamento de Dados Amazonas S/A, cujo negócio é prestar serviço em tecnologia da informação e comunicação, obteve a sua primeira certificação na NBR ISO 9001:1994 no ano de 2000. Desde então vem mantendo sua certificação, sendo a última recomendação pela Fundação Vanzolini obtida em dezembro de 2016. Em função da necessidade de adequar-se aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 até o ano de 2018, deve adequar o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) NBR ISO 9001:2008 para a 9001:2015. Para tanto, é de fundamental importância a contratação de uma consultoria especializada para auxiliar no processo de migração.

2.1.2. Existe uma Supervisão da Qualidade, ligada diretamente ao Diretor Presidente; Existe hoje um RD – Representante da Direção designado.

2.1.3. Organismo certificador: atual é a FUNDAÇÃO VANZOLINI.

2.1.4. O alinhamento dos processos do SGQ devem atender aos requisitos da Lei 13.303/2016 – Lei de Responsabilidade das Estatais, no que diz respeito aos requisitos convergentes com a NBR ISO 9001:2015.

2.1.5. Há interesse estratégico em alinhar os processos de SGQ ao Cobit – Control Objectives for Information and Related Technologies versão 5.0 e, futuramente, a NBR ISO/IEC 27002 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para a gestão da segurança da informação.

2.1.6. Com a contratação de empresa de consultoria técnica especializada para o processo de migração, espera-se:

2.1.6.1. Identificar o nível atual de atendimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Prodram para com a NBR ISO 9001:2015;

2.1.6.2. Obter um plano de ação para adequação da empresa às exigências da para a ISO 9001:2015;

2.1.6.3. Atualizar com treinamentos e palestras na ISO 9001:2015 e assuntos correlatos, os colaboradores da PRODAM;

2.1.6.4. Ter apoio nas reuniões de análise crítica;

2.1.6.5. Ter recomendado pontos de melhoria dos indicadores de desempenho atuais;

2.1.6.6. Ter a alta gestão orientada sobre seu papel na Gestão da Qualidade na ISO 9001:2015;

2.1.6.7. Ter os gestores de processo orientados sobre como devem atuar dentro da Gestão da Qualidade: planejamento estratégico, melhorias contínuas, ações corretivas, mentalidade do risco, relacionamento com o fornecedor, etc.

2.1.6.8. Ter acompanhamento nas auditorias internas e externas visando a migração.

### **2.1.7. Da vinculação ao planejamento estratégico institucional**

2.1.7.1. O serviço a ser contratado está alinhado com o Planejamento Estratégico Institucional da Processamento de Dados Amazonas S/A para o período de 2017 a 2020.

2.1.7.2. A migração do SGQ para a NBR ISO 9001:2015 é uma das ações estratégicas da perspectiva de processos internos que consta do planejamento estratégico institucional.

### **2.1.8. Da Modalidade de licitação**

2.1.8.1. O serviço objeto da contratação tem requisitos de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, por isso, entende-se que a modalidade a ser adotada é o Pregão Eletrônico.

### **2.1.9. Da Qualidade do Serviço**

2.1.9.1. Trata-se de serviço não continuado, caracterizado como projeto de curto prazo, a ser contratado por empreitada.

## **3. Origem dos recursos**

**3.1.** Recursos próprios

## **4. Tipo de licitação**

**4.1.** Menor preço

## **5. Objeto**

**5.1.** Contratação de empresa especializada em consultoria na área de qualidade, especialmente referente à NBR ISO 9001 para assessoria na migração da certificação da ISO 9001 versão 2008 para a ISO 9001 versão 2015.

**5.2.** A avaliação do nível atual de atendimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implantado na Prodam para com a NBR ISO 9001:2015 e, preferencialmente, usar ao modelo COBIT 5.0 como referência para alinhamento dos processos.

**5.3.** Elaboração do plano migração do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Prodam para a NBR ISO 9001:2015, para que seja viável alcançar a certificação nesta revisão.

**5.4.** Acompanhamento da implementação do plano migração do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Prodam para a NBR ISO 9001:2015 dentro do prazo estabelecido para o projeto na seção 10.

**5.5.** Treinamento dos colaboradores da Prodam na área de qualidade, especialmente referente à NBR ISO 9001:2015 e assuntos relacionados.

**5.6.** Assessoria, durante as auditorias internas e externas visando orientar as ações para obter-se a certificação na NBR ISO 9001:2015, conforme especificado na seção 7.5.

**5.7.** Os produtos finais desta contratação são:

5.7.1. Diagnóstico, Planejamento e Acompanhamento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A para a NBR ISO 9001:2015, para que seja viável alcançar a certificação nesta revisão.

5.7.2. Treinamento.

5.7.3. Avaliação da Implementação do Plano de Transição.

5.8. Todos os documentos, entrevistas e eventos devem ser produzidos e apresentados em língua portuguesa.

5.9. Em todos os produtos (documentos, relatórios, avaliações ou similares), devem estar registradas pela CONTRATADA, de forma detalhada, as definições dos seguintes aspectos

5.9.1. Contexto de atuação;

5.9.2. Metodologia, métodos e processos a serem utilizados na consultoria/assessoria;

5.9.3. Tecnologias de apoio;

5.9.4. Composição da(s) equipe(s);

5.9.5. Resultados esperados e estratégias de implementação.

## 6. Requisitos Gerais

6.1. Para a consecução dos objetivos propostos, o trabalho da CONTRATADA será desenvolvido em fases e etapas (conforme especificado na tabela 01), cada qual com os respectivos produtos a serem gerados.

<b>FASE 1 - Planejamento</b>
Planejamento e Análise
<b>FASE 2 - Migração</b>
<u>ETAPA 1 - Contexto da Organização</u>
<u>ETAPA 2 - Liderança</u>
<u>ETAPA 3 - Planejamento do SGQ</u>
<u>ETAPA 4 - Suporte</u>
<u>ETAPA 5 - Operação</u>
<u>ETAPA 6 - Análise de Desempenho</u>
<u>ETAPA 7 - Melhoria Contínua</u>
<b>FASE 3 - Avaliação</b>
Acompanhamento na(s) Auditoria(s) Interna(s)
Assessoria na Implementação das ações corretivas
<b>FASE 4 - Certificação</b>
Acompanhamento na Auditoria de Migração
Assessoria na Implementação das ações corretivas

*Tabela 01: Descrição das fases da consultoria.*

6.2. Deverá ser realizada reunião inicial com a CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do Contrato, para apresentação da equipe da CONTRATADA que irá realizar os trabalhos e esclarecimento de dúvidas objetivando a elaboração do Plano Global do Projeto.

6.3. Prestar consultoria presencial por um período de 8 meses com, no mínimo, 4h de visitas técnicas semanais presenciais.

- 6.4. Participar de, pelo menos 01 (uma) reunião por semana com Comitê de Migração do SGQ com duração estimada de até 2 horas, até a migração da certificação. Este horário pode ser dividido, de acordo com as necessidades da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A.
- 6.5. Realizar Diagnóstico Técnico, com o intuito de evidenciar o nível atual de atendimento da Prodram para com a NBR ISO 9001:2015:
- 6.5.1. Escopo “Projeto, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação, Produção e Processamento de Dados, Assistência Técnica em Hardware e Suporte Técnico em Software”;
- 6.5.2. O SGQ implementado atualmente na PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A é composto por: 23 processos, 36 instruções de trabalho, 29 indicadores e 15 documentos;
- 6.5.3. O controle dos documentos do SGQ é informatizado mas precisa ser atualizado.
- 6.6. A CONTRATADA deverá entregar o Plano Global do Projeto, envolvendo todos os produtos descritos neste Termo de Referência e baseado no plano de entregas e duração estimada descritos no item 10, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de realização da reunião inicial mencionada, contendo pelo menos as seguintes informações:
- 6.6.1. Metodologia de trabalho definida para cada fase: atividades identificadas e objetivos definidos; duração das atividades identificada; responsáveis pelas atividades definidos; envolvidos na atividade identificados; frentes de trabalho e paralelismos identificados e aprovados; cronograma de trabalho elaborado; marcos para entrega de produtos definidos; e metodologia para levantamento de informações e auditoria de problemas e lacunas identificadas.
- 6.6.2. Em cada fase, deve ser verificados os itens de documentação, dado apoio para interpretação dos requisitos e elaboração de um planejamento para adequação do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A às exigências da para a ISO 9001:2015, conforme os produtos a serem gerados em cada fase, conforme descrito na seção 7.
- 6.6.3. Instrumentos de trabalho construídos e customizados: tipos de reunião identificados; objetivo, público-alvo e pauta das reuniões definidos; questionários de avaliação de conformidade customizados (ressalte-se que o questionário deverá possuir qualidade estatística); questionários e formulários de entrevista elaborados; e estrutura de relatórios de saída definida.
- 6.6.4. Estrutura organizacional do projeto e definição de responsabilidades.
- 6.6.5. Estratégia de comunicação definida: plano de reunião elaborado englobando: tipo, objetivo, frequência, duração, público-alvo, envolvidos, responsável, instrumentos, produtos.
- 6.6.6. Riscos analisados: riscos identificados; análise qualitativa dos riscos realizada; resposta a riscos planejada. Esta entrega estará efetivada com o fornecimento, pela CONTRATADA, do produto “plano global do projeto” em seu formato digital original (.doc, .pdf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.
7. **Descrição dos Produtos a serem gerados em cada fase:**
- **Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015;**
  - **Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015;**
  - **Produto 03: Treinamento dos colaboradores;**
  - **Produto 04: Implementação do Plano de Transição;**

• **Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição.**



Figura 01: Road Map – Migração para ISO 9001:2015 - PRODAM

**7.1. Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015:**

7.1.1. Elaboração de documento Plano de Trabalho que a CONTRATADA irá realizar na PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, considerando:

7.1.1.1. A descrição do método para a realização do levantamento do SGQ no contexto da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A;

7.1.1.2. Identificação das informações institucionais da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A necessárias ao desenvolvimento do trabalho, utilizando como base o Regimento e Regulamento Interno da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, o Planejamento Estratégico Institucional 2017-2020, e outros documentos do SGQ;

7.1.1.3. Identificação e descrição das informações necessárias para o levantamento de informações do SGQ atual, como processos, informações documentadas e registros de outros documentos relacionados;

7.1.1.4. Definição dos critérios que serão utilizados para avaliar a conformidade com cada uma das cláusulas da norma ISO 9001:2015. No mínimo, especificar conforme tabela 02:

Cláusula	Requisito na 2015	Conformidade: SIM/NÃO	% de conformidade	Requisito da ISO 9001:2008	Evidência	Recomendação
----------	-------------------	-----------------------	-------------------	----------------------------	-----------	--------------

Tabela 02: Critérios mínimos para avaliação de conformidade.

7.1.1.5. Esta fase será concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “Plano de Trabalho para levantamento das lacunas do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015” em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

**7.1.2. Levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015**

7.1.2.1. Elaboração do levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015 que atenda às necessidades de plano da migração do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A. Análise do SGQ atual da empresa de

PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, considerando os requisitos da NBR ISO 9001:2015.

7.1.2.2. A CONTRATADA deve realizar, no mínimo, as tarefas descritas nas etapas a seguir:

7.1.2.2.1. **Embasamento do levantamento**

7.1.2.2.1.1. Elaboração de documento que embase o levantamento de nível de conformidade com a ISO 9001:2015 acerca de cada uma das cláusulas listadas na Tabela 03, indicando as informações mais pertinentes a serem levantadas.

<b>ETAPA 1 – Contexto da Organização</b>
4.1. Implementando e entendendo a organização e seu contexto;
4.2. Implementando e entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas;
4.3. Implementando e determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade;
4.4. Implementando o sistema de gestão da qualidade e seus processos.
<b>ETAPA 2 - Liderança</b>
5.1. Implementando liderança e comprometimento;
5.2. Implementando e Revisando a Política da Qualidade;
5.3. Implementando Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
<b>ETAPA 3 – Planejamento do SGQ</b>
6.1. Implementando Ações para abordar riscos e oportunidades;
6.2. Implementando objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los;
6.3. Implementando Planejamento de Mudanças.
<b>ETAPA 4 - Suporte</b>
7.1. Recursos;
7.1.2. Pessoas;
7.1.3. Infraestrutura;
7.1.4. Ambiente para operação dos processos;
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição;
7.1.5.2. Rastreabilidade de medição;
7.1.6. Conhecimento Organizacional;
7.2. Competência;
7.3. Conscientização;
7.4. Comunicação;
7.5. Informação Documentada.
<b>ETAPA 5 - Operação</b>
8.1. Planejamento e controle operacionais;
8.2. Requisitos para produtos e serviços;
8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços;
8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente;

8.5. Produção e provisão de serviço;
8.6. Liberação de produtos e serviços;
8.7. Controle de saídas não conformes.
<b>ETAPA 6 – Análise de Desempenho</b>
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação;
9.1.2. Satisfação do cliente;
9.1.3. Análise e avaliação;
9.2. Preparação para Auditoria interna;
9.3. Preparação para Análise crítica pela direção.
<b>ETAPA 7 – Melhoria Contínua</b>
10.1. Melhoria;
10.2. Não Conformidade e ação corretiva.

*Tabela 03: Cláusulas da norma ISO 9001:2015 para diagnóstico de lacunas.*

7.1.2.2.1.2. Além disso, o levantamento deverá oferecer informações que possibilitem elaborar o plano de transição para ISO 9001:2015 da empresa de PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A. Esse documento, que deverá ser validado pela mesma, subsidiará realização do levantamento para a avaliação do nível de conformidade do SGQ com a ISO 9001:2015.

7.1.2.2.1.3. O documento deverá conter o embasamento acerca da conformidade com a ISO 9001:2015. Os dados e informações usados nesse documento devem se referir a situação atual do SGQ. Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “embasamento do levantamento”, em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

#### **7.1.2.2.2. Realização do levantamento**

7.1.2.2.2.1. Realização do levantamento especificado na ETAPA 7.1.2.2.1 desta fase (embasamento do levantamento) ao SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A e apuração dos resultados, conforme descrito a seguir:

7.1.2.2.2.2. Questionários e formulários utilizados para realizar o levantamento. Respostas registradas em meio digital.

7.1.2.2.2.3. Relatório estatístico das respostas fornecidas para cada uma das questões (em termos de situação atual, situação a ser alcançada e lacunas), indicando: quantidade de levantamentos, avaliação média, avaliação máxima, avaliação mínima, amplitude entre máxima e mínima e desvio padrão, para cada requisito levantado.

7.1.2.2.2.4. Avaliação do modelo atual do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A com 23 processos, 37 instruções de trabalho, 29 indicadores e 15 documentos em face a ISO 9001:2015, devendo ser analisado, no mínimo os requisitos especificados na tabela 2.

7.1.2.2.2.5. Os resultados do levantamento deverão ser registrados em documento apropriado (check list) e seus originais entregues na totalidade a PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, evidenciando práticas, atividades e registros, documentando-se, fundamentadamente, os pontos fortes, fracos e ausentes de cada um deles;

7.1.2.2.2.6. Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “relatório de lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015”, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência, bem como dos formulários ou questionários contendo os dados coletados durante a pesquisa.

### 7.1.2.2.3. Apresentação dos resultados

7.1.2.2.3.1. Apresentação do sumário executivo contendo os principais resultados do Produto 01. O conteúdo final desta apresentação, inclusive material e fontes, deverão ser aprovados previamente pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada com antecedência mínima de cinco dias úteis de sua realização.

7.1.2.2.3.2. Esta fase estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “apresentação do relatório de lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

## 7.2. Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015

7.2.1. Utilizando-se dos documentos gerados pelas atividades do **Produto 01**, “Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015”, a CONTRATADA deverá assessorar equipe formalmente designada pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A a proceder a elaboração do Plano de Transição da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015, conforme as fases a seguir:

### 7.2.2. Elaboração do plano de trabalho

7.2.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar plano de trabalho contendo:

7.2.2.1.1. Definição e descrição da metodologia a ser adotada no trabalho;

7.2.2.1.2. Relatório da percepção da consultoria quanto aos aspectos institucionais identificados e que são importantes para a transição do SGQ;

7.2.2.1.3. Métodos de comunicação a serem adotados para sensibilização dos níveis estratégico, tático e operacional ao longo da transição do SGQ, de forma a dar conhecimento da importância em se adotar o Plano de Trabalho;

7.2.2.1.4. Cronograma de execução das fases e etapas da transição do SGQ. Esta fase estará concluída com a finalização, pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE

DADOS AMAZONAS S/A, do “plano de trabalho para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015”, por meio de documentos em formato digital (.doc, .odf, .xls, etc.).

7.2.2.2. **Elaboração do plano de migração para NBR ISO 9001:2015:**

7.2.2.2.1. **Priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A com NBR ISO 9001:2015:**

7.2.2.2.1.1. **Elaboração, pela CONTRATADA, de relatório de Ações Recomendadas, tendo como base a o SGQ atual da PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, contendo no mínimo:**

7.2.2.2.1.1.1. **Lista de ações sugeridas priorizadas e detalhadas;**

7.2.2.2.1.1.2. **Indicação de ações mais relevantes, por meio de:** • Análise SWOT e consequente identificação das lacunas mais impactantes, conformidades mais relevantes, requisitos de implementação mais atingíveis e ameaças mais prováveis ao projeto de transição;

7.2.2.2.1.1.3. **Proposta de ações mais relevantes, com vistas a reduzir não conformidades, ampliar conformidade, concretizar objetivos e mitigar ameaças, com delimitação de escopo e estimativa de esforço, prazo e custo para se implementar cada ação, categorizadas como sendo de curto, médio e longo prazo em relação ao projeto de transição.**

7.2.2.2.1.2. **Proposta de diretrizes estratégicas para elevação da conformidade com a ISO 9001:2015, contemplando:**

7.2.2.2.1.2.1. **Proposta de objetivos estratégicos e diretrizes para migração do SGQ atual da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A para a ISO 9001:2015;**

7.2.2.2.1.2.2. **Fatores críticos de sucesso identificados e caracterizados;**

7.2.2.2.1.2.3. **Indicadores chave de performance (KPI), indicadores de performance (PI) e indicadores de resultado (RI) identificados;**

7.2.2.2.1.2.4. **Indicadores caracterizados de modo a explicitar: objetivo, fórmulas de cálculo, periodicidade da aferição, responsável pela atualização do indicador; dados básicos, fonte, responsáveis pelo fornecimento dos dados e periodicidade da coleta.**

7.2.2.2.1.2.5. **Cronograma proposto para a implementação de cada ação;**

7.2.2.2.1.3. **Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015”, contemplando os itens descritos, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.**

7.2.2.2.2. **Elaboração do plano de elevação da conformidade para ISO 9001:2015**

7.2.2.2.2.1. A CONTRATADA deverá assessorar a equipe interna da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A formalmente designada a elaborar o “Plano de Elevação da Conformidade com ISO 9001:2015” baseado no “relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015” e nos levantamentos das fases anteriores, contendo, no mínimo:

7.2.2.2.2.1.1. Estrutura analítica do projeto (WBS).

7.2.2.2.2.1.2. Relação de dependência e prioridade das ações identificadas, bem como diagrama de migração elaborada, explicitando a estratégia de elevação da conformidade com a ISO 9001:2015.

7.2.2.2.2.1.3. Grandes marcos do plano definidos, com metas específicas, mensuráveis, apropriadas, realistas e limitadas no tempo. Explicitar, para cada fase, os pré-requisitos, produtos e benefícios esperados para cada etapa especificada na Tabela 04.

<b>FASE 2 - Migração</b>
<b>ETAPA 1 – Contexto da Organização</b>
4.1. Implementando e entendendo a organização e seu contexto - Análise dos cenários externos e internos (planilha SWOT – Ameaças, oportunidades, forças e fraquezas);
4.2. Implementando e entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas;
4.3. Implementando e determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade;
4.4. Implementando o sistema de gestão da qualidade e seus processos - Revisão no macroprocesso e mapeamentos específicos de cada processo da organização a nível estratégico e operacional e seus respectivos fluxogramas.
<b>ETAPA 2 - Liderança</b>
5.1. Implementando liderança e comprometimento – Alinhamento do SGQ com o Plano Estratégico para 2017/2020;
5.2. Implementando e Revisando a Política da Qualidade - Revisão da visão, missão, valores e política do SGQ;
5.3. Implementando Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
<b>ETAPA 3 – Planejamento do SGQ</b>
6.1. Implementando Ações para abordar riscos e oportunidades - Definição das Matrizes dos Riscos de cada processo da organização; sejam críticos ou de apoio, baseado na NBR ISO 31000;
6.2. Implementando objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los - Revisão no Programa de Objetivos e Metas para a Qualidade;
6.3. Implementando Planejamento de Mudanças.
<b>ETAPA 4 - Suporte</b>
7.1.1. Recursos – Revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.1.2. Pessoas - Revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.1.3. Infraestrutura - Revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;

7.1.4. Ambiente para operação dos processos;
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição;
7.1.5.2. Rastreabilidade de medição;
7.1.6. Conhecimento Organizacional;
7.2. Competência - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.3. Conscientização;
7.4. Comunicação;
7.5. Informação Documentada - revisão de cada procedimento de gestão citado como obrigatório das normas revisadas e conforme matrizes de riscos definidas e revisão das matrizes dos padrões de registros e nos controles / evidências de cada atividade.
<b>ETAPA 5 - Operação</b>
8.1. Planejamento e controle operacionais - revisão nos controles operacionais e monitoramentos da qualidade por processo estabelecido
8.2. Requisitos para produtos e serviços;
8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente;
8.5. Produção e provisão de serviço - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
8.6. Liberação de produtos e serviços;
8.7. Controle de saídas não conformes.
<b>ETAPA 6 – Análise de Desempenho</b>
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação;
9.1.2. Satisfação do cliente - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
9.1.3. Análise e avaliação;
9.2. Preparação para Auditoria interna;
9.3. Preparação para Análise crítica pela direção.
<b>ETAPA 7 – Melhoria Contínua</b>
10.1. Melhoria;
10.2. Não Conformidade e ação corretiva.

*Tabela 04: Etapas da migração*

7.2.2.2.2.1.4. Plano de transição do SGQ atual.

7.2.2.2.2.1.5. Recomendação de Ferramenta para acompanhamento do andamento da migração;

7.2.2.2.2.1.6. Principais riscos ao plano de elevação da conformidade com ISO 9001:2015 identificados, classificados em termos de probabilidade, impacto, relevância e responsabilidade; ações para mitigação dos riscos e contingência propostos.

7.2.2.2.3. Aprovação do plano de elevação da conformidade para ISO 9001:2015

7.2.2.2.3.1. Apresentação do sumário executivo contendo os principais resultados do Produto 02. O conteúdo final desta apresentação, inclusive material e fontes, deverão ser aprovados previamente pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada com antecedência mínima de cinco dias úteis de sua realização.

7.2.2.2.3.2. Nesta etapa, há previsão de participação de, no máximo, 30 (trinta) pessoas.

7.2.2.2.3.3. Esta fase estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “apresentação plano de elevação da conformidade com ISO 9001:2015”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

7.2.3. Esta etapa estará concluída com a aprovação, pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, do “plano de elevação da conformidade com ISO 9001:2015”, por meio do documento em seu formato digital (.doc, .odf, .xls, etc.).

### 7.3. Produto 03: Treinamento dos colaboradores

7.3.1. Treinamento da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A pela CONTRATADA acerca das atividades a serem exercidas na fase 2 - Migração, conforme especificado na tabela 05 deste Termo de Referência, com a) entrega de material didático; b) Definição do contexto no projeto de transição e do período do treinamento;

Treinamentos	Pessoas	Carga horária	Turmas
<i>Workshop – Gestores e equipe do projeto</i>			
1. Interpretação e Implantação da ISO 9001:2015	40	20h	1
2. Liderança	40	20h	1
3. Gestão de riscos corporativos na ISO 9001:2015	40	16h	1
4. Mapeamento de processos	40	16h	1
5. Ferramentas da qualidade e aplicação do MASP	40	16h	1
6. Análise de não conformidade e ação corretiva	40	16h	1
<i>Curso - Equipe do Projeto</i>			
1. Auditor Interno ISO 9001:2015	5	20h	1
2. Fundamentos do Cobit 5.0	5	20h	1
<i>Palestras - Colaboradores</i>			
1. Importância da gestão da qualidade nas organizações	60	1h	3
2. Transição para ISO 9001:2015	60	1h	3
3. Mentalidade do risco	60	1h	3
4. Relacionamento com o cliente	60	1h	3
5. Relacionamento com o fornecedor	60	1h	3

Tabela 05: Descrição dos treinamentos.

- 7.3.2. Os cursos deverão ter parte teórica e prática realizada em sala de aula no Centro de Treinamento da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, no endereço: Rua Jonathas Pedrosa, nº 1937, Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM em Manaus-AM, em horário comercial.
- 7.3.3. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissional habilitado com experiência comprovada ou certificação relacionada aos assuntos. As qualificações do instrutor designado para ministrar os cursos e palestras deverão ser previamente aprovados pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, com antecedência mínima de um mês da data prevista para realização do evento;
- 7.3.4. As data em que os cursos e palestras serão ministrados estarão de acordo com o cronograma estabelecido no Plano Global do Projeto;
- 7.3.5. Os treinamentos deverão ser ministrados para a audiência, quantidade de turmas e alunos conforme indicado na tabela 5.
- 7.3.6. O conteúdo programático dos cursos e palestras deverão ser previamente aprovados pela equipe designada pela Prodram para avaliação do conteúdo programático, com antecedência mínima de (01) um mês da data prevista para realização do treinamento. O conteúdo mínimo do programa deve basear-se nos conteúdos especificados para cada um dos curso no **Anexo 1-D**.
- 7.3.7. O conteúdo material didático utilizado nos cursos e palestras, bem como os exercícios planejados) deverão ser previamente aprovados pela equipe designada pela Prodram para avaliação do material didático, com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis antes da data prevista para realização do treinamento;
- 7.3.8. Os treinamentos serão avaliados no seu decorrer e ao final do mesmo, conforme especificado na seção 8.7.1. Caso o treinamento não seja aprovado durante o seu decorrer, a PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A poderá solicitar a troca do instrutor designado pela consultoria. Caso do treinamento seja reprovado ao final, a CONTRATADA terá que ministrá-lo novamente, com todas as despesas por conta da CONTRATADA;
- 7.3.9. Os certificados de participação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após o término do treinamento;
- 7.3.10. A entrega do Produto 03, “Treinamento dos Colaboradores”, estará concluída após o repasse de conhecimento de todos os cursos discriminados nas Tabela 5 por parte da CONTRATADA estar finalizado e aprovado por parte dos respectivos participantes.

#### **7.4. Produto 04: Implementação do Plano de Transição;**

- 7.4.1. A partir dos documentos gerados pelas atividades do **Produto 02** (Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015) e do Planejamento Estratégico Institucional do Órgão, a CONTRATADA deverá assessorar equipe PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A formalmente designada pela mesma, a proceder a implementação do Plano Transição, de acordo com as fases descritas na Tabela 04 e do plano global do projeto.
- 7.4.2. Apresentação, aos colaboradores designados pela equipe Prodram, do “Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015” contendo as principais ações a serem implementadas a partir do qual a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A definirá o plano de ação do projeto. A apresentação e fontes, deverão ser aprovados previamente pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A com antecedência mínima de cinco dias úteis antes de sua apresentação.

7.4.3. Acompanhamento mensal do andamento da migração, a partir da entrega do “relatório de acompanhamento mensal” em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência. Este relatório deverá ser entregue desde o primeiro mês da implementação, até o término do projeto.

7.4.4. Esta fase estará concluída com a entrega do relatório, pela CONTRATADA, da “**Implementação do Plano de Transição**”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório final. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

## **7.5. Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição**

7.5.1. Acompanhamento durante a realização das auditorias internas e externas:

7.5.1.1. Acompanhar a equipe Prodam durante a realização de até 02 (duas) auditorias internas, com duração de 3 (três) dias, a fim de verificar a conformidade com a NBR ISO 9001:2015;

7.5.1.2. Acompanhar a equipe Prodam durante a realização de 01 (uma) auditoria externa, com duração de 3 dias (três dias), e fim de certificar na NBR ISO 9001:2015;

7.5.1.3. Quando do planejamento da auditoria Interna, contribuir para a elaboração do plano de Auditoria Interna;

7.5.1.4. Avaliar os relatórios finais de auditoria, orientando a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A na implementação das melhorias, incluindo a sugestão de ações corretivas;

7.5.1.5. Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, dos produtos intermediários “plano de auditoria interna” e “sugestões para resoluções de não conformidade e ações corretivas”, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pelo PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

7.5.2. Acompanhamento da Implementação do Plano de Transição

7.5.2.1. Deverão ocorrer reuniões semanais para avaliação do trabalhos realizados na semana e do andamento do projeto de transição em relação ao cronograma e plano global do projeto estabelecido, identificação de riscos iminentes para cada etapa com proposição de soluções, bem como avaliação das atividades em andamento. Participarão necessariamente destas reuniões pelo menos 3 componentes da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada para o projeto, o consultor e o profissional com o papel de gerente do projeto da CONTRATADA. Eventualmente, membros da equipe técnica da empresa CONTRATADA e CONTRATANTE poderão ser convocados para participar de reuniões.

7.5.2.2. As reuniões acontecerão nas dependências do CONTRATANTE, em dia e local a serem agendados com a fiscalização do contrato e a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada.

7.5.2.3. A CONTRATADA ficará responsável pelo registro em ata das deliberações ocorridas nas reuniões, entregando-a, devidamente assinada à equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada para o projeto.

7.5.2.4. A CONTRATADA deve entregar os produtos intermediários “planos de auditoria interna”, “relatórios semanais de acompanhamento” e “sugestões para resoluções de não conformidade e ações corretivas”, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pelo PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

7.5.3. Esta fase estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, da “Avaliação Final da Implementação do Plano de Transição”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme item 8.3 deste Termo de Referência.

## 8. Condições de Pagamento

### 8.1. Da forma de pagamento

8.1.1. O pagamento será feito exclusivamente por produto homologado, concluído, entregue e aprovado, quando sob responsabilidade da CONTRATADA (serviço de consultoria), ou finalizado, quando sob responsabilidade da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada (serviço de assessoria), conforme estabelecido no item 5 deste Termo de Referência – Serviços a Serem Realizados.

8.1.2. O valor a ser pago por produto será calculado com base nos percentuais a serem aplicados sobre o Valor Total (VT) do serviço, ou seja, referente à entrega dos cinco produtos finais e seus produtos intermediários.

8.1.3. O Valor Total deverá abranger todos os custos associados à realização do trabalho. Logo, não será pago qualquer tipo de adicional a título de diárias, passagens, locomoção, alimentação, encargos, entre outros.

### 8.2. Da forma de pagamento dos produtos finalizados

8.2.1. A tabela 06 indica o percentual de pagamento por produto.

Produtos	Percentual de Pagamento
<b>Plano Global do Projeto</b>	1%
<b>Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015 (7%)</b>	
<b>Levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015</b>	
Embasamento do levantamento	1%
Realização do levantamento	1%
Relatório do levantamento das lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015	1%
<b>Apresentação do resultado do levantamento (4%)</b>	
Apresentação levantamento	4%
<b>Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015 (10%)</b>	
<b>Plano de trabalho para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015 (1%)</b>	
Relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015	1%
<b>Plano de Elevação da Conformidade (1%)</b>	

Plano de Elevação da Conformidade com ISO 9001:2015	1%
<b>Aprovação da Proposta de Plano de Transição (8%)</b>	
Apresentação e aprovação da Proposta de Plano de Transição	8%
<b>Produto 03: Treinamento dos Colaboradores (50%)</b>	
Cursos para Gestores	30%
Cursos para a equipe Prodram	15%
Palestras para Colaboradores	5%
<b>Produto 04: Implementação do Plano de Transição (20%)</b>	
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 01	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 02	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 03	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 04	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - Implementação do Plano de Transição	4%
<b>Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição (12%)</b>	
Plano de auditoria e recomendação de melhoria - auditoria Interna 01	4%
Plano de auditoria e recomendação de melhoria - auditoria Interna 02	4%
Avaliação Final da Implementação do Plano de Transição	4%

*Tabela 06: Percentual de Pagamento*

### 8.3. Da entrega e avaliação dos produtos

8.3.1. Poderão ser finalizados, no máximo, três produtos finais por mês, sem comprometimento da qualidade.

### 8.4. Processo de avaliação dos documentos gerados

8.4.1. Os documentos gerados, referentes aos produtos especificados e sob responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser entregues à equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada, em meio digital, no seu formato original.

### 8.5. Elementos a serem verificados no processo de avaliação

8.5.1. Serão elementos verificados durante o processo de avaliação dos documentos: (1) observância às condições e conteúdos previstos no termo de referência/edital; (2) abrangência do estudo, veracidade das informações, o quanto as informações estão corretas e completas; (3) aderência aos padrões e metodologias referentes a cada produto e adequação à realidade da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A; (4) objetividade, clareza, adequação da linguagem e qualidade dos documentos; e (5) atendimento dos objetivos da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A. Para cada um desses elementos de avaliação será atribuída nota entre 0 e 10. Serão recusados os produtos que obtiverem nota inferior a 7 em qualquer dos elementos de avaliação supracitados.

### 8.6. Fluxo de avaliação de cada documento

- 8.6.1. A CONTRATADA entrega o documento para a análise dos elementos descritos no item 8.5.1 pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada, que tem até 10 (dez) dias úteis para aprovar, reprovar ou solicitar esclarecimentos, revisões, correções e complementações que se fizerem necessários;
- 8.6.2. No caso de aprovação do documento, a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada deverá emitir o Termo de Aceite de Produto (modelo contido no **Anexo 1-F e 1-G**), com a devida informação, para a fiscalização do contrato, que solicitará o respectivo faturamento à CONTRATADA;
- 8.6.3. Nos casos de reprovação ou solicitação de correções, a fiscalização do contrato notificará a CONTRATADA, por escrito, sobre as razões da reprovação ou os ajustes necessários, encaminhando o Termo de Recusa de Produto emitido pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada. A CONTRATADA terá prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da notificação, para refazer o trabalho, reiniciando o fluxo de aprovação.
- 8.6.4. O fluxo de aprovação (itens 'a', 'b' e 'c' anteriores) poderá ser reiniciado mais de uma vez somente se autorizado pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A.

### 8.7. Processo de avaliação de workshops, cursos e palestras

- 8.7.1. As avaliações dos workshops, palestras e treinamentos se darão da seguinte forma: a) Ao fim de cada evento, os participantes deverão preencher formulário de avaliação (modelo apresentado no **Anexo 1-E**), com conceitos baseados na escala “fraco”, “regular”, “bom”, “muito bom” e “excelente”; b) A aprovação do evento ocorrerá se cada critério contido no item 1 do formulário de avaliação obtiver 70% das respostas com conceito mínimo de “bom”, cabendo à fiscalização do contrato solicitar o respectivo faturamento à CONTRATADA; c) Caso o evento não seja aprovado, a fiscalização do contrato notificará a empresa para que os itens avaliados como “ruim” e “regular” sejam ajustados para posterior repetição do evento, em data oportuna definida com a fiscalização do contrato, sem prejuízo do cronograma de atividades do Plano Global do Projeto.

### 8.8. Do faturamento

- 8.8.1. O faturamento de um produto somente deverá ser realizado após a homologação, isto é, após a encaminhamento do respectivo termo de aceite pela fiscalização do contrato, quando sob responsabilidade da CONTRATADA, ou após finalização do respectivo documento pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada (referente ao serviço de assessoria), conforme especificado nas fases/etapas, também com envio de termo de aceite. Não deverão ser emitidas mais que uma fatura em um mesmo mês e deve abranger todos os produtos/serviços até então homologados (receberam termo de aceite) e ainda não foram faturados. A fatura deve discriminar o nome e valor dos produtos/serviços a que se refere. O valor a ser faturado por produto terá que ser calculado, necessariamente, em conformidade com os percentuais de pagamento estabelecido no tópico 8.2 (tabela 06) da execução financeira (da forma de pagamento).

### 8.9. Do acordo de nível de serviço

- 8.9.1. São níveis de serviço a serem observados:

Código	Descrição
A	Realizar pelo menos uma reunião de alinhamento dos trabalhos e de apresentação dos planos de trabalho individuais de produtos antes de cada fase.

B	Não ter um produto recusado mais de uma vez.
C	Cumprir as datas do cronograma do Plano Global do Projeto referentes à conclusão dos produtos, com tolerância de atraso de, no máximo, 10 dias úteis.

*Tabela 07: Nível de Serviço*

Código	Descrição
A	Desconto de 2% sobre o valor total dos produtos referentes à fase.
B	Desconto de 3% sobre o valor do produto por reincidência de recusa, até o limite de 9% (três reincidências).
C	Desconto de 1% sobre o valor do respectivo produto, por dia de atraso, até o limite de 10%, desde que o atraso tenha sido causado pela CONTRATADA.

*Tabela 08 - Descontos por descumprimento de acordo de nível de serviço*

### 8.10. Das sanções

8.10.1. De conformidade com o art. 86 da Lei n.º 10.520/2002, o atraso injustificado sujeitará a Contratada, a juízo da Administração, ao pagamento de multa, calculada dentro dos seguintes parâmetros:

8.10.2. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, pelo descumprimento do prazo previsto para formalização da data oficial de início dos trabalhos, limitado a 20 dias;

8.10.3. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, pelo descumprimento do prazo previsto para mobilização da equipe e do início oficial do serviço, limitado a 20 dias;

8.10.4. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, pelo descumprimento do prazo previsto para entrega do plano global do projeto, limitado a 20 dias;

8.10.5. A Administração poderá aplicar à licitante vencedora, pela inexecução total ou parcial do objeto licitado, as sanções previstas no art. 7º da Lei n.º 10.520/2002, sendo a multa calculada dentro dos seguintes parâmetros:

8.10.5.1. **Pela inexecução parcial:**

8.10.5.1.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor calculado para cada produto não entregue até o encerramento do contrato;

8.10.5.1.2. Multa de 11% (onze por cento) sobre o valor do produto que ultrapassar três reincidências de recusa.

8.10.5.2. Pela inexecução total, poderá ser aplicada multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do contrato.

### 9. Do local de execução

9.1. Os serviços serão realizados nas dependências da empresa de PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, localizado Rua Jonathas Pedrosa, nº1937. Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM. CEP 69020-110

9.2. De regra, as ações necessárias à realização dos serviços deverão ser executadas nas dependências do CONTRATANTE. As atividades de consolidação de informações e elaboração de versão preliminar dos

relatórios e planos poderão ser realizadas nas dependências da CONTRATADA, desde que acordado com a equipe de fiscalização responsável pelo acompanhamento da execução contratual.

## 10. Do período de execução

- 10.1.** A data oficial de início dos trabalhos terá que ser formalizada pela CONTRATADA à fiscalização do contrato e equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada, após a aprovação do Plano Global do Projeto.
- 10.2.** O início oficial da execução dos serviços deverá ocorrer em, no máximo, 20 (vinte) dias após a aprovação do Plano Global do Projeto. Estima-se a duração total dos serviços em 08 (oito) meses, a partir da data oficial de início dos trabalhos.
- 10.3.** Os prazos para a entrega dos produtos poderão ser revistos em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE durante a realização do serviço, nas reuniões mensais. A CONTRATADA ficará responsável pelo registro em ata das deliberações efetuadas nas reuniões, entregando-a, devidamente assinada, à equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada.
- 10.4.** Plano de entrega e duração estimada Para a execução de atividades e entrega de produtos, e consequente elaboração do cronograma do Plano Global do Projeto, a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada e a CONTRATADA deverão basear-se no plano de entrega de produtos e duração estimada constantes na tabela 09.
- 10.5.** O prazo para entrega do plano global do projeto começa na data de realização da reunião inicial. Os demais prazos serão contados a partir do início oficial da execução dos serviços.

Produtos	Duração Estimada (dias)	Conclusão Esperada
<b>Plano Global do Projeto</b>	15	-
<b>Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015</b>		
<b>Levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015</b>		
Embasamento do levantamento	3	MÊS 1
Realização do levantamento	5	
Relatório do levantamento das lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015	5	
Apresentação do resultado do levantamento	1	
<b>Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015 (dias)</b>		
Plano de trabalho para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015	3	MÊS 1
Relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015	10	MÊS 1
Plano de Elevação da Conformidade com ISO 9001:2015	10	MÊS 2
Apresentação e aprovação da Proposta de Plano de Transição	1	MÊS 2
<b>Produto 03: Treinamento dos Colaboradores (horas)</b>		

Cursos para a equipe Prodam	60	MÊS 1 e 2
Cursos para Gestores	80	MÊS 2 e 3
Palestras para Colaboradores	15	MÊS 3 e 4
<b>Produto 04: Implementação do Plano de Transição (horas)</b>		
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02	80	MÊSES 3-7
<b>Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição (dias)</b>		
Acompanhamento na Auditoria Interna 01	2,5	MÊS 5
Plano de auditoria e relatório de sugestão de melhorias 01		
Acompanhamento na Auditoria Interna 02	2,5	MÊS 7
Plano de auditoria e relatório de sugestão de melhorias 02		
Avaliação Final da Implementação do Plano de Transição	3	MÊS 8

*Tabela 09 – Plano de Entrega e Duração Estimada*

## 11. Da Sequência da Atividades

- 11.1.** Uma fase somente poderá ser iniciada após a aprovação de todos os produtos e consequente conclusão da fase imediatamente anterior.
- 11.2.** Durante a execução de uma fase, não poderão ser abertas mais do que 2 frentes de trabalho em paralelo, ou seja, o trabalho deve ser focado em, no máximo, 2 produtos por vez.

## 12. Da qualificação da equipe a ser alocada no projeto

- 12.1.** A CONTRATADA deverá alocar equipe de trabalho, durante a execução contratual, dedicada ao projeto em quantidade suficiente para a execução no prazo estabelecido em contrato, com experiência nas áreas de domínio abaixo discriminadas.
- 12.2.** Gerência de Projeto: o Gerente do Projeto será o líder e o responsável pela entrega dos serviços e para a condução dos trabalhos, devendo possuir as seguintes qualificações:
- 12.2.1. Experiência comprovada, na função de Gerente de Projeto, em 2 (dois) projetos, encerrados com sucesso, em 2 (duas) entidades distintas da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou em empresa privada, que tenham contingente de funcionários de, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas, no total dos declarações apresentadas. As comprovações deverão se dar por meio de declaração timbrada e assinada das entidades, contendo:
- 12.2.1.1. Descrição geral dos serviços prestados;
- 12.2.1.2. Datas inicial e final de execução dos mesmos;
- 12.2.1.3. Área responsável da parte do cliente;
- 12.2.1.4. Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente;
- 12.2.1.5. Avaliação sucinta dos resultados quanto ao cumprimento dos objetivos de projeto e, em particular, quanto ao seu gerenciamento.

- 12.3.** Possuir, desde a época da experiência do item anterior, a certificação Project Management Professional (PMP) emitida pelo Project Management Institute (PMI) ou a certificação no nível C, ou superior, emitida pela International Project Management Association (IPMA). Deve ser apresentada cópia do correspondente documento de certificação.
- 12.4.** Consultoria em NBR ISO 9001:2015: o consultor em NBR ISO 9001:2015 será o executor dos serviços, devendo possuir as seguintes qualificações:
- 12.4.1. Experiência comprovada, na função de Consultor Sênior, em migração da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015, encerradas com sucesso ou em andamento, em 2 (duas) entidades distintas da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou em empresa privada, que tenham contingente de funcionários de, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas, no total das declarações apresentadas. As comprovações deverão se dar por meio de declaração timbrada e assinada das entidades, contendo:
- 12.4.1.1. Descrição geral dos serviços prestados;
- 12.4.1.2. Datas inicial e final, se já concluído, de execução dos mesmos;
- 12.4.1.3. Área responsável da parte do cliente;
- 12.4.1.4. Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente;
- 12.4.1.5. Avaliação sucinta dos resultados quanto ao cumprimento dos objetivos de migração.
- 12.5.** Certificação de Auditor Líder na Qualidade ISO 9001:2015 ou certificado de Upgrade de Auditor Líder da Qualidade ISO 9001:2015. Deve ser apresentada cópia do correspondente documento de certificação.
- 12.6.** Mais de um papel (gerência do projeto, consultoria em migração da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015) podem ser atribuídos a um mesmo profissional, desde que não prejudique os trabalhos e o andamento das atividades. Nesse caso, o profissional deverá ter equipe de apoio.
- 12.6.1. Havendo equipe de apoio da CONTRATADA, os profissionais que a compõem deverão ter as mesmas certificações do executor, mas não necessitarão comprovar experiências em trabalhos anteriores.
- 12.6.2. A responsabilidade pela garantia do cumprimento das especificações e da qualidade dos produtos entregues será do profissional executor.
- 12.7.** A CONTRATADA deverá fornecer os currículos dos profissionais que irão prestar os serviços, assim como cópia de suas certificações e cursos. O CONTRATANTE poderá rejeitar um ou mais profissionais durante a análise dos currículos, caso não atenda a experiência mínima exigida neste Termo de Referência.
- 12.8.** A PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A poderá, a qualquer momento e a seu critério, solicitar a substituição de membros da equipe da CONTRATADA que não demonstrem desempenho compatível com aquele necessário para a execução dos serviços.
- 12.9.** No caso de substituição de profissional, seja por exigência da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, seja por iniciativa da CONTRATADA, deve-se observar que os profissionais substitutos tenham nível de qualificação igual ou superior àqueles já previstos e obter a aprovação formal do CONTRATANTE.

**12.10.** Os produtos e serviços discriminados serão entregues e realizados pela CONTRATADA, conforme especificado neste Termo de Referência, em conjunto com equipe de servidores do CONTRATANTE.

### **13. Da qualificação técnica da licitante**

**13.1.** 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica de Comprovação de Aptidão de Desempenho e Experiência em migração da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou em empresa privada, que tenham contingente de funcionários de, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas, no total dos atestados apresentados. A comprovação deverá se dar por meio de declaração timbrada e assinada da(s) entidade(s), contendo: Descrição geral dos serviços prestados; Datas inicial e final de execução dos mesmos; Área responsável da parte do cliente; Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente; Avaliação sucinta dos resultados quanto ao cumprimento dos objetivos de projeto que comprove que a licitante prestou, ou está prestando, com êxito, serviços compatíveis e proporcionais com o objeto desta licitação.

### **14. Dos recursos a serem disponibilizados e responsabilidades pelas partes**

#### **14.1. A CONTRATANTE**

14.1.1. Disponibilizará e nomeará uma equipe interna que será designada Comissão de Migração da ISO 9001:2015, e que estará à disposição do projeto, juntamente com o consultor, durante o período do contrato.

14.1.2. Nomeará Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 desta Instrução Normativa

14.1.3. Disponibilizará a estrutura de ambiente tecnológico, documental e as informações necessárias CONTRATADA para levantamento, planejamento e acompanhamento da implantação e avaliação do projeto de transição.

14.1.4. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

14.1.5. Receber os produtos elaborados pela CONTRATADA desde que tenham sido validados quanto as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

14.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados.

14.1.7. A redação dos processos novos ou readaptação dos processos do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A será realizado pelos gestores dos processos atuais do SGQ, ou novos designados, de forma que a PRODAM mantenha todo conhecimento e controle do sistema migrado.

#### **14.2. A CONTRATADA**

14.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

14.2.2. Indicar um consultor que deverá tornar-se uma facilitador da equipe do projeto da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A em todas as fases do projeto de transição, orientando sobre a documentação e melhorias necessárias para readequação na nova norma conforme cronograma estabelecido. O consultor deverá indicar a melhor solução para adequação da

documentação exigida pela nova versão da norma, no entanto, a decisão final é da contratante quanto ao que será mantido ou excluído na documentação do SGQ

- 14.2.3. Caso o Consultor não seja o gerente de projetos, indicar um gestor de projetos.
- 14.2.4. Indicar toda a equipe que será a responsável pela execução do contrato na CONTRATADA. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento do serviços contratados.
- 14.2.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 14.2.6. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 14.2.7. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo relatórios, documentação, apresentações, materiais didáticos, etc.

## **15. Da execução dos serviços**

- 15.1. Todo evento a ser realizado pela CONTRATADA, relativo a este projeto, terá que ser conhecido, autorizado e monitorado pelas equipes responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual.

## **16. Das reuniões de acompanhamento**

- 16.1. Deverão ocorrer reuniões periódicas para planejamento, identificação de riscos iminentes para o projeto com proposição de soluções e definição de cronograma antes do início das atividades do produto seguinte e, quando for o caso, para avaliação dos trabalhos realizados, bem como avaliação das versões preliminares dos produtos em construção. Participarão necessariamente destas reuniões pelo menos um representante da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada e o profissional com o papel de gerente do projeto da CONTRATADA. Eventualmente, membros da equipe técnica da empresa CONTRATADA poderão ser convocados para participar de reuniões.
- 16.2. As reuniões acontecerão nas dependências do CONTRATANTE, em dia e local a serem agendados com a fiscalização do contrato e a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada.
- 16.3. A CONTRATADA ficará responsável pelo registro em ata das deliberações ocorridas nas reuniões, entregando-a, devidamente assinada, à unidade de acompanhamento da execução do contrato.

## **17. Do sigilo e da Propriedade**

- 17.1. Todos os membros da equipe terão que assinar termo de responsabilidade e confidencialidade acerca das informações obtidas no decorrer do trabalho, constante no **Anexo 1-C - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA FORNECEDORES E PARCEIROS DA PRODAM** deste Termo de Referência.

- 17.2.** Dados e informações levantados durante a realização do serviço serão de propriedade do CONTRATANTE, devendo a ele ser entregues ao final do trabalho.
- 17.3.** Dados e informações obtidos não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, bem como pelos membros da equipe, sem prévia e formal autorização por parte do CONTRATANTE.
- 18. Fiscalização do contrato**
- 18.1.** A atividade de fiscalização será realizada para assegurar o efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e a qualidade dos serviços prestados à CONTRATANTE;
- 18.2.** Para tanto, o fiscal a ser designado pela CONTRATANTE deverá:
- 18.2.1. acompanhar, fiscalizar e atestar a execução dos serviços contratados;
- 18.2.2. indicar as eventuais glosas das faturas;
- 18.2.3. informar à Administração da CONTRATANTE o eventual descumprimento dos compromissos pactuados, que poderá ensejar a aplicação de penalidades.
- 18.3.** Em audiência inaugural do contrato serão apresentados, por parte da CONTRATADA, o preposto indicado e, por parte da CONTRATANTE, o fiscal que fará o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato;
- 18.4.** Nessa audiência serão definidos e formalizados os protocolos de comunicação ente a CONTRATANTE e CONTRATADA, para efeito da fiscalização do contrato;
- 18.5.** Serão ainda ratificados os procedimentos decorrentes deste Termo de Referência para:
- 18.5.1. Verificação do atendimento dos requisitos estabelecidos no Termo de Referência;
- 18.5.2. Atestação das faturas;
- 18.5.3. Descontos, multas e aplicação das demais sanções previstas;
- 18.5.4. Renovação do contrato;
- 18.5.5. Encerramento do contrato;
- 18.6.** A audiência inaugural será realizada em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato;

Manaus, 10 de abril de 2017.

**Lilian Gibson Santos**  
Supervisora da Qualidade

**Daniel Tadeu M. Castello Branco**  
Diretor Técnico

*Visto os autos, no uso de minhas atribuições, APROVO o presente Termo de Referência.  
Retorno a Comissão de Licitação e Pregoeiro, para as providências cabíveis.*

**Márcio Silva de Lira**  
Diretor Presidente

**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- A**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

Atendendo ao conteúdo do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 07/2017, submetemos à apreciação de V. Sas. nossa proposta conforme abaixo:

Item	Quantidade	Carga Horária	Valor Unit (R\$)	Valor Total (R\$)
<b>FASES 1-4 - Consultoria</b>				
Consultoria de Migração 9001:2015	128	4 horas/sem		
<b>FASE 2 - Migração</b>				
<b>Treinamento</b>				
<i>Gestores (Workshop)</i>				
1. Interpretação e Implantação da ISO 9001:2015	40	20h		
2. Liderança	40	20h		
3. Gestão de Riscos Corporativos	40	16h		
4. Mapeamento de Processos	40	16h		
5. Ferramentas da Qualidade e Aplicação do MASP	40	16h		
6. Análise de não conformidade e ação corretiva	40	16h		
<i>Colaboradores ( 3 horários cada - palestra)</i>				
1. Importância da gestão da qualidade nas organizações	60	1h		
2. Transição para ISO 9001:2015	60	1h		
3. Mentalidade do Risco	60	1h		
4. Relacionamento com o cliente	60	1h		
5. Relacionamento com o fornecedor	60	1h		
<i>Equipe do Projeto (curso)</i>				
1. Auditor Interno ISO 9001:2015	5	20h		
2. Fundamentos do Cobit 5.0	5	16h		
<b>FASE 3 - Avaliação</b>				
<b>Auditoria Interna</b>				
Acompanhamento da Auditoria Interna	2	3 dias		
<b>FASE 4 - Certificação</b>				
<b>Auditoria de Certificação</b>				
Acompanhamento da Auditoria de Migração 2015	1	3 dias		
Preço total para sessão pública, em R\$ →				

***(\*) O preço para a sessão pública de lances deverá ser a soma dos valores da última coluna, indicado como 'Preço Total para sessão pública (R\$)'.***

Nossa Proposta de Preços é válida por um período de **60 (sessenta) dias**, contados a partir da data de abertura deste pregão.

Obrigamos também, a fornecer os produtos acima relacionados de acordo com seus respectivos descritivos, os quais estão perfeitamente iguais ao Edital do referido Pregão, e executá-los dentro do prazo no local indicado no Contrato.

Local, data.  
Atenciosamente,

.....  
Licitante

.....  
Assinatura(s) do(s) representante(s) legal(is) do proponente

**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- B**  
**INFORMAÇÕES SOBRE A PRODAM**

**1. DOCUMENTOS QUE COMPÕEM O SGQ DA PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A**

**1.1. PROCESSOS E SUBPROCESSOS GERENCIAIS**

**Gestão Financeira**

<b>Código</b>	<b>Processo</b>
GesFinan01	Administrar e Controlar as Obrigações para com Terceiros
GesFinan02	Elaborar o Balancete
GesFinan03	Elaborar a DCTF - Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais

**Pesquisa de Satisfação de Clientes Externos**

PesquisaExterna01	Pesquisa de Satisfação de Clientes
-------------------	------------------------------------

**1.2. PROCESSOS E SUBPROCESSOS DE CLIENTES OU DE NEGÓCIOS**

Central de Serviços – Assistência Técnica em Hardware e Suporte Técnico em Software

CentralServ01	Coordenar Atendimento a Clientes <b>Instruções de Trabalho: IT 21, 47, 48, 49, 50, 51, 74, 75, 97, 98</b>
---------------	--

**Comercialização de Produtos e Serviços**

ComProServ01	Identificar a Necessidade do Cliente e Elaborar Proposta
ComProServ05	Tratar Reclamações de Clientes <b>Instrução de Trabalho: IT 73</b>

**Projeto, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas**

ProSistema05	Projetar, Desenvolver, Implantar e Manter Sistema
ProSistema06	Fazer Manutenção Corretiva e/ou Suporte Técnico em Sistema Desenvolvido pela PRODAM <b>Instrução de Trabalho: IT 60</b>

**Projeto e Implementação de Infraestrutura de TI**

InfraTI03	Efetuar Inspeção na Entrada de Produtos e Serviços <b>Instrução de Trabalho: IT 68</b>
InfraTI08	Cumprimento de Requisição <b>Instruções de Trabalho: IT 67, 82, 83, 86, 87, 99</b>

**Faturamento**

Fatura01	Emitir Nota Fiscal de Serviços Eletrônicas
----------	--

**Produção e Processamento de Dados**

ProcesDados01	Implantar e Processar Sistemas em Produção <b>Instruções de Trabalho: IT 91, 92</b>
---------------	--

### 1.3. PROCESSOS E SUBPROCESSOS DE SUPORTE

#### Gestão de Infraestrutura Predial

GestInfraPred08	Coordenar as Atividades de Infraestrutura Predial e Serviços Gerais <b>Instruções de Trabalho: IT 76, 77</b>
-----------------	---

#### Gestão de Logística

GestLogist01	Adquirir Bens, Produtos e Serviços <b>Instrução de Trabalho: IT 28, 95</b>
GestLogist05	Coordenar as Atividades de Logística <b>Instruções de Trabalho: IT 22, 23, 24, 66, 78, 79, 80, 81</b>

#### Gestão de Recursos Humanos

GestRecHum02	Conceder Benefícios
GestRecHum03	Recrutar, Selecionar, Admitir e Demitir Pessoal <b>Instrução de Trabalho: IT 17</b>
GestRecHum05	Elaborar a Folha de Pagamento dos Funcionários da PRODAM <b>Instrução de Trabalho: IT 96</b>
GestRecHum09	Treinar Funcionários
GestRecHum11	Acesso Lógico do Empregado

#### Gestão de Contrato

GestContrato01	Elaborar Contratos
GestContrato02	Elaboração e Renovação de Contratos de Fornecedores Externos <b>Instrução de Trabalho: IT 89</b>

**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- C**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA  
FORNECEDORES E PARCEIROS DA PRODAM.**

A **PRODAM - PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A**, com sede e foro nesta cidade de Manaus, capital do Estado do Amazonas, inscrita no CNPJ sob o nº 04.407.920/0001-80, doravante designada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor Presidente, senhor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador do RG no. 000.000-0 SSP-AM, CPF no. 000.000.000-00ina, situada na rua Jonathas Pedrosa, nº 1937 e a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, (qualificação da pessoa jurídica), inscrita no CNPJ/MF nº....., situada ....., na cidade de ....., UF, doravante denominado **CONTRATADO**, neste ato devidamente representado(a) por seu ..... (inserir cargo do representante legal da pessoa jurídica), ....., brasileiro(a), casado(a)/solteiro(a), portador do CPF de nº ....., considerando que:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

Tem como objeto a assinatura de **termo de responsabilidade e confidencialidade** entre as partes (Contratante, Fornecedores e Parceiros), sobre os ajustes que entre si celebram, tendo como visão básica os aspectos a seguir:

- a) Desenvolvedor e retentor de informações técnicas, estratégicas da administração (federal, estadual e municipal) e de terceiros, de caráter institucional;
- b) pretendem realizar acordo comercial, em função do qual **CONTRATANTE** e **CONTRATADO** terão acesso e guarda de informações de propriedade da outra parte;
- c) a **CONTRATANTE** deseja resguardar a confidencialidade de tais informações, garantindo o mesmo à outra parte, resolvem celebrar o presente **ACORDO DE RESPONSABILIDADE**, que se regerá pelos seguintes termos e condições:

**DA INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÕES CONFLITUOSAS**

**CLÁUSULA PRIMEIRA.** O **CONTRATADO** declara que:

(I) o cumprimento de seus deveres como prestador de serviço do **CONTRATANTE** não violará nenhum acordo ou outra obrigação de manter informações de propriedade de terceiros, não importando a natureza de tais informações;

(II) não está vinculado nenhum acordo ou obrigação com terceiros, o qual esteja ou possa estar em conflito com as obrigações assumidas perante o **CONTRATANTE** ou que possa afetar os interesses deste nos serviços por ele realizados; e,

(III) não trará ao conhecimento de qualquer empregado, administrador ou consultor do **CONTRATANTE** informação do **CONTRATANTE** ou qualquer outro tipo de informação de propriedade de terceiros, bem como não utilizará, enquanto persistir qualquer espécie de vínculo contratual entre o **CONTRATANTE** e **CONTRATADO**, bem como após encerrado este vínculo, qualquer tipo de informação de terceiros.

**DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** O termo "informação do **CONTRATANTE**" **significa** QUALQUER informação, elaborada ou não por parte do **CONTRATADO**, ou ainda, revelada pelo **CONTRATANTE** ao **CONTRATADO**,

que esteja relacionada com as atividades de prestação de serviço do CONTRATANTE, seus clientes ou fornecedores e que seja de sua propriedade.

**CLÁUSULA TERCEIRA.** “Informação do CONTRATANTE” **não significará:**

- (I) habilidades gerais ou experiência adquirida durante o período da execução do contrato ao qual este Termo está vinculado, quando as PARTES CONTRATANTES poderiam razoavelmente ter tido a expectativa de adquiri-las em situação similar ou prestando serviços a outras empresas;
- (II) informações conhecidas publicamente sem a violação deste ou de instrumentos similares; ou,
- (III) revelação de informações exigidas por lei ou regulamento, autoridade governamental ou judiciária, devendo as PARTES CONTRATANTES providenciar para que, antes de tal revelação, seja a outra parte notificada da exigência (dentro dos limites possíveis perante as circunstâncias) e lhe seja proporcionada oportunidade de discuti-la.

**CLÁUSULA QUARTA.** Toda informação do CONTRATANTE, quer seja desenvolvida pelo CONTRATADO, quer por outros empregados ou consultores do CONTRATANTE, é de propriedade exclusiva e confidencial do CONTRATANTE e de seus clientes, conforme o caso. Estas informações serão tratadas e protegidas como tais, de acordo com o estabelecido neste documento.

**CLÁUSULA QUINTA.** Como consequência do conhecimento de informações de propriedade do CONTRATANTE, os CONTRATADOS deverão guardar segredo a respeito dos negócios realizados, obrigando-se desde já a:

- (I) salvo se imprescindível para fins de execução do contrato, não destruir, usar, copiar, transferir ou revelar a nenhuma pessoa ou entidade, sem prévia e expressa autorização da outra parte contratante, toda e qualquer informação do CONTRATANTE;
- (II) tomar todas as precauções razoáveis para impedir a destruição, uso, cópia, transferência ou revelação inadvertida de qualquer informação do CONTRATANTE;
- (III) entregar imediatamente todas as informações do CONTRATANTE que estejam expressas em qualquer forma física ou efêmera, quer em *hard copy*, quer em outro meio magnético, que estejam sob sua posse e controle, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de rescisão do contrato O ao qual o presente Acordo está vinculado.

**CLÁUSULA SEXTA.** Os dados, informações e documentos de cada parte contratante, repassados à outra parte por qualquer meio, durante a execução dos serviços contratados, constituem informação privilegiada e, como tal, têm caráter de estrita confidencialidade, só podendo ser utilizados para fins de execução do contrato, ao qual este Termo é vinculado.

**CLÁUSULA SÉTIMA.** É expressamente vedado a qualquer das PARTES CONTRATADOS repassar qualquer informação do CONTRATANTE, inclusive a terceiros contratados para executar atividades decorrentes do contrato ao qual este Termo está vinculado, exceto mediante autorização expressa da outra parte contratante.

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CLÁUSULA DÉCIMA.** Os CONTRATADOS declaram-se inteiramente responsáveis pelos atos praticados por seus empregados e ex-empregados, durante ou após a execução do contrato ao qual este Termo está vinculado, que impliquem no descumprimento de cláusulas do presente documento.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.** As obrigações do CONTRATADO neste Termo produzirão efeitos a partir da data da assinatura do instrumento contratual ao qual o presente Termo está vinculado. Qualquer violação ou ameaça de violação constituirá justa causa para imediata rescisão do contrato de prestação de serviços firmado. A rescisão não exime o infrator das penalidades previstas nos artigos 927 e seguintes do

Código Civil, artigos 153 e 154 do Código Penal, assegurado o contraditório garantido pelo artigo 5º, inciso IV, da Constituição Federal da República.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.** As obrigações do CONTRATADO derivadas deste Termo permanecerão em vigor e produzirão seus regulares efeitos mesmo após a extinção do contrato ao qual este Termo está vinculado, conforme cada uma das disposições do presente, continuando válidas e com efeito, a despeito de qualquer violação deste Termo ou do contrato de prestação de serviços firmado.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA.** A CONTRATADA compromete-se a treinar os colaboradores envolvidos nos serviços oferecidos à PRODAM de forma que todos sejam comprometidos em manter a Segurança das Informações.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA.** A CONTRATADA deverá apresentar a lista de nomes dos colaboradores e suas atividades assegurando que qualquer mudança em escala de trabalho seja previamente notificada e aprovada pela PRODAM.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.** A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.** As PARTES elegem o foro da Comarca de Manaus, Capital do Estado do Amazonas, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Acordo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem de acordo, assinam o presente instrumento em XX (...) vias de igual teor e para um só efeito, na presença de xx testemunhas.

Manaus, ...../.../.....

\_\_\_\_\_  
PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S/A

\_\_\_\_\_  
Fornecedor/ Prestador de Serviço

Testemunha. \_\_\_\_\_  
CPF.....



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- D**  
**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO MÍNIMO DOS WORKSHOPS, CURSOS E**  
**PALESTRAS**

<b>Programa</b>
<i>Workshop – Gestores e equipe do projeto</i>
<p>1. Interpretação e Implantação da ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Visão geral da ISO 9001;</li><li>• Requisitos da ISO 9001:2008 x 9001:2015</li><li>• Concepção do Sistema de Gestão da Qualidade Prodam.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Comparação da estrutura da ISO 9001:2008 com a ISO 9001:2015; 0. Introdução (Princípios de Gestão da Qualidade, Abordagem de Processos, Relação com Outras Normas); 1. Escopo; 2 Referências Normativas; e 3. Termos e Definições; 4. Contexto da Organização: Entendendo a Organização e seu Contexto; Entendendo as Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas; Escopo; SGQ e Seus Processos;</li><li>○ Exercício prático: Análise do Contexto da Organização e Definição/ Entendimento das Partes Interessadas Pertinentes e seus Requisitos; Definição do Escopo e Processos Chave do Sistema de Gestão da Qualidade da Prodam com base na Análise do Contexto da Organização. Política do SGQ.</li></ul></li><li>• Liderança, Planejamento e Processos de Apoio<ul style="list-style-type: none"><li>○ 5. Liderança: Liderança e Comprometimento, Foco no Cliente, Política, Autoridades e Responsabilidades nas Funções Organizacionais);</li><li>○ 6. Planejamento: Ações para Abordar Riscos e Oportunidades; Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los; Planejamento de Mudanças;</li><li>○ 7. Apoio: Recursos (Pessoas, Infraestrutura, Ambiente para Operação dos Processos, Recursos para Monitoramento e Medição, Conhecimento Organizacional); Competência; Conscientização, Comunicação; Informações Documentadas;</li><li>○ Exercício Prático: Comprometimento da Liderança. Mapa de Gestão da Prodam.</li></ul></li><li>• Operação, Avaliação do desempenho e Melhoria<ul style="list-style-type: none"><li>○ 8. Operação: Planejamento e Controle Operacionais; Determinação de Requisitos para Produtos e Serviços; Catálogo de Produtos e Serviços; Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços; Controle de Produtos e Serviços Fornecidos Externamente; Produção e Provisão de Serviço; Aprovação de Fornecedor; Liberação de Produtos Fornecidos; Controle de Saídas Não Conformes;</li><li>○ 9. Avaliação de Desempenho: Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação; Auditoria Interna; Análise Crítica da Direção; Pesquisa de Satisfação Interna.</li><li>○ 10. Melhoria: Geral, Não-conformidade e Ação Corretiva; Melhoria Contínua; Check List e revisão SGQ. Exercício Prático: Mapeamento de Processo e Associação aos Requisitos da Norma; Exemplo Prático: Mapa de Processos Prodam; Preparação de Planejamentos de Metas.</li></ul></li></ul>
<p>2. Liderança</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Líder Enquanto Sujeito: Autoconhecimento para a Auto liderança<ul style="list-style-type: none"><li>○ Entendimento do seu perfil psicológico.</li><li>○ Análise das diferenças individuais e impacto do seu comportamento no ambiente e nas pessoas.</li><li>○ Entendimento do seu perfil psicológico x estilo de liderança.</li><li>○ Identificação dos pontos fortes e pontos a melhorar na liderança.</li><li>○ Obtenção de recursos para fazer mudanças comportamentais necessárias. Exercício.</li></ul></li><li>• Liderando Pessoas e Resultados</li></ul>



- Papéis da liderança: alinhar, engajar, desenvolver e gerir pessoas.
- Alinhamento das pessoas e do SGQ com a estratégia da organização.
- Poder e liderança.
- Atendimento de clientes internos e externos
- Desenvolvimento de equipes.
- Negociação e Gestão de conflitos.
- Papel da equipe no SGQ e na estratégia da organização.
- Comunicação e feedback.
- Gerenciamento de metas e resultados

### 3. Gestão de Riscos Corporativos na ISO 9001:2015

- Overview da norma ISO 9001:2015;
- Princípios da Gestão da Riscos;
- Lei 13.303/2016 e ISO NBR ISO 31.000
- Como a Gestão de Riscos deve ser integrada com o Sistema de Gestão da Qualidade; Exercício.
- Métodos de avaliação de riscos. Matriz SWOT, 5 forças de Porter, Análise de Modo e Efeito de Falhas (FMEA); System FMEA para projeto de sistemas, Service FMEA para serviços e Cobit for Risk. Exercício

### 4. Mapeamento de Processos

- Visão de processo; Conceito de mapeamento e modelagem de processos; Os 10 passos para mapear e modelar um processo; Gestão de processos e indicadores; Exercício.
- Processos – Objetivo do processo; Dificuldades e benefícios em se trabalhar com processos; Necessidade da administração estratégica; Visão empresarial: missão, visão, valores e objetivos; Riscos e oportunidades dos processos. Exercício.
- Técnicas utilizadas para mapeamento e modelagem de processos; Exemplos; Exercício; Apresentação da representação de processo e utilização de criação de fluxogramas no SGQ Prodram.
- Modelagem de processo; Árvore de processos; Análise e melhoria; Indicadores; Avaliação de desempenho; Balanced Scorecard; Exercício.
- Planejamento e realização de projeto de mapeamento e modelagem de processos; Papéis e Responsabilidades; Atividades chaves; Exercício.

### 5. Ferramentas da qualidade e Aplicação MASP

- Aplicação da Metodologia 8D como sistemática para resolução de problemas;
- As oito etapas para a solução de problemas;
- Ferramentas para a identificação de problemas, coleta e análise de dados (Diagrama de Pareto, Histogramas, Diagrama de Causa e Efeito, Brainstorming, Matriz de Priorização de Causas, etc.);
- Planejamento das ações corretivas;
- Identificação de Problemas Potenciais para implantação de soluções;
- Métodos para a verificação da eficácia;
- Fluxograma da Metodologia 8D;

### 6. Análise de não conformidade e ação corretiva conforme ISO 9001:2015

- Requisitos 8.7 e 10.2 da norma;
- Conceitos Importantes
- Identificação da não-conformidade;
- Classificação das não-conformidades;
- Descrevendo a não-conformidade;
- Ferramentas da qualidade aplicáveis ao tratamento de não-conformidade;
- PDCA no tratamento das não-conformidades;
  - Análise das causas;
  - Análise de risco da não-conformidade;
  - Ações corretivas;
  - Implementação do plano de ação;

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avaliação da eficácia da ação corretiva;</li> <li>○ Atualização dos riscos;</li> <li>• Exercícios</li> </ul>
<i>Curso - Equipe do Projeto na PRODAM</i>
<p><b>1. Auditor Interno ISO 9001:2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação; Conceitos de Qualidade; Princípios da Qualidade; A ISO e a ISO 9001:2015; High Level Structure e Conceitos de Auditoria.</li> <li>• O que é Auditoria; Responsabilidades e Equipe e Processo de Auditoria.</li> <li>• Item 04 – Contexto da Organização e Item 05 – Liderança.</li> <li>• Item 06 – Planejamento e Item 07 – Suporte.</li> <li>• Item 08 – Operação e Identificação e tratamento de não-conformidade.</li> <li>• Item 09 – Avaliação de Desempenho e Item 10 – Melhoria.</li> <li>• Planejamento e Preparação da Auditoria; Condução e Relato das Auditorias e Avaliação e Acompanhamento.</li> </ul>
<p><b>2. Fundamentos do Cobit 5.0</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Governança Corporativa;</li> <li>• Governança de TI;</li> <li>• Relação entre os dois conceitos;</li> <li>• Diferenciação entre governança e gestão;</li> <li>• Áreas de foco da Governança de TI;</li> <li>• Importância de se aplicar a Governança de TI na PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A;</li> <li>• Implantação de Gestão de TI;</li> <li>• O que é COBIT?;</li> <li>• Domínios do COBIT;</li> <li>• Processos e Controles de Objetivo;</li> <li>• Benefícios da Governança e do COBIT;</li> <li>• Integração do COBIT ao ITIL, PMBOK e CMMI;</li> <li>• Diagnóstico de Maturidade;</li> <li>• Ferramentas de Gestão;</li> <li>• Priorização de Objetivos e de Processos;</li> <li>• Indicadores de Objetivos;</li> <li>• Indicadores de Desempenho;</li> </ul>
<i>Palestras - Colaboradores</i>
<p><b>1. Importância da Gestão da Qualidade nas Organizações</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito da qualidade</li> <li>• Por que adotar a gestão da qualidade</li> <li>• Custos da não qualidade;</li> <li>• ISO (International Organization for Standardization) e a Norma ISO 9001</li> <li>• Organização e Propósito;</li> <li>• Conceitos e fundamentos da qualidade;</li> <li>• Os princípios da gestão da qualidade;</li> <li>• Como nortear a gestão da qualidade nas organizações;</li> <li>• Erros na implementação do SGQ.</li> </ul>
<p><b>2. Transição para ISO 9001:2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visão geral da ISO 9001:2015</li> <li>• Principais objetivos da revisão para ISO 9001:2015</li> <li>• Mudanças introduzidas na ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contexto da organização</li> <li>○ Liderança</li> <li>○ Planejamento estratégico</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mentalidade baseada no risco</li><li>○ Conhecimento organizacional</li><li>○ Controle de mudanças</li><li>○ Competência</li><li>○ Conscientização e comunicação</li><li>○ Abordagem de processos</li><li>○ Relacionamento com o fornecedor</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● Processo de transição para a ISO 9001:2015</li></ul>
<p>3. ISO 9001 e a Mentalidade do Risco</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar os possíveis riscos;</li><li>● Dar uma nota a cada risco potencial;</li><li>● Definir os valores aceitáveis de risco;</li><li>● Determinar medidas de controle para os riscos não aceitáveis;</li><li>● Priorizar as ações;</li><li>● Tomar as ações preventivas para que o risco não se torne real;</li><li>● Reavaliar os riscos e redefinir as prioridades;</li><li>● Gerar estatísticas e indicadores de riscos e apresentar periodicamente à Alta Direção.</li></ul>
<p>4. Relacionamento com o cliente</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● O que é foco no cliente</li><li>● Importância do cliente</li><li>● Determinando, entendendo e atendendo os requisitos do cliente</li><li>● Monitoramento dos riscos</li><li>● Satisfação do cliente</li></ul>
<p>5. Relacionamento com o fornecedor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Razões para avaliar fornecedor</li><li>● Avaliação de Fornecedores<ul style="list-style-type: none"><li>○ Qualificação;</li><li>○ Qualidade nas prestação do serviço;</li><li>○ Disponibilidade;</li><li>○ Flexibilidade;</li><li>○ Tecnologia;</li><li>○ Preço justo</li></ul></li><li>● Avaliação periódica</li></ul>

**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- E**  
**MODELO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS WORKSHOPS, CURSOS**  
**E PALESTRAS**

 <b>PRODAM</b> <small>TECNOLOGIA EM SUA VIDA</small>	<b>SPTRE – SUPERVISÃO DE TREINAMENTO</b> <b>AVALIAÇÃO DE REAÇÃO DE TREINAMENTO</b>	<b>ED.01</b> <b>REV.01</b>
---	---	-------------------------------

**TREINAMENTO:**

**PERÍODO:**

**HORÁRIO:**

**PROMOTOR:**

**APRESENTADORES (A):**

**LOCAL:**

ORGANIZAÇÃO	EX	MB	BO	RE	FR
. Orientação prática do conteúdo					
. Duração					
. Acomodações (ar condicionado e limpeza)					
. Recursos audiovisuais					
. Recepção e secretaria (cortesia e eficiência no atendimento)					

AUTO-AVALIAÇÃO	EX	MB	BO	RE	FR
. Conhecimento antes do treinamento					
. Conhecimento após o treinamento					

MATERIAL DIDÁTICO	EX	MB	BO	RE	FR
. Facilidade de compreensão					
. Quantidade					
. Qualidade					

APRESENTADOR/PROFESSOR	EX	MB	BO	RE	FR
. Uso dos exemplos e ilustrações					
. Domínio do assunto					
. Uso dos recursos audiovisuais					



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

F.51.89

. Esclarecimento das dúvidas levantadas					
. Clareza das explicações					
. Relacionamento com a turma					
. Assiduidade/cumprimento do horário					

CONVENÇÕES: EX = excelente; MB = muito bom; BO = bom; RE = regular; e FR = fraco.

**OUTRAS INFORMAÇÕES:**

- 1) O conteúdo proposto foi cumprido? Se não foi, informe quais assuntos foram excluídos e se são significativos para os objetivos que a Prodam pretendia atingir. Dê sugestão de ação corretiva.
- 2) Use o verso deste formulário para escrever suas críticas ou sugestões sobre o curso a que assistiu.



**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- F**

**TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO**

<b>PROCESSO LICITATÓRIO</b>			
<b>OBJETO</b>			
<b>N.º do CONTRATO</b>		<b>N.º da OS</b>	
<b>CONTRATADA</b>			
<b>CNPJ</b>		<b>Telefone(s)</b>	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "a", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que os produtos e/ou serviços, relacionados no quadro abaixo, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_ da PRODAM Processamento de Dados Amazonas S.A.

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Identificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>

Ressaltamos que o recebimento definitivo dos bens e/ou serviços ocorrerá em até 10 (dez) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do instrumento contratual proveniente do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_/\_\_\_.

Manaus, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
*Fiscal Técnico do Contrato*  
*Matrícula*  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Divisão/Gerência>>

\_\_\_\_\_  
Representante Legal da Empresa  
Cargo  
CPF



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

**PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017**  
**ANEXO 1- G**  
**TERMO DE ACEITE DEFINITIVO**

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
N.º do CONTRATO		N.º da OS	
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas atestam para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "b", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que os produtos e/ou serviços relacionados no quadro abaixo, possuem as quantidades e a qualidade compatível com as condições e exigências constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

Item	Descrição	Identificação	Unidade	Quantidade

Manaus, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Gestor do Contrato  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Divisão/Gerência>>

\_\_\_\_\_  
Representante da Área Requisitante  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Divisão/Gerência>>

\_\_\_\_\_  
Fiscal Técnico do Contrato  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Divisão/Gerência>>

\_\_\_\_\_  
Representante Legal da Empresa  
Cargo  
CPF



## PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017 ANEXO 2

### DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

#### 1. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

- 1.1. Para habilitar-se no certame, os interessados deverão estar cadastrados no sistema Licitações do Banco do Brasil.
- 1.2. A empresa classificada em primeiro lugar deverá apresentar imediatamente após o encerramento da disputa, via fax (92) 3232-4369 ou e-mail, os documentos previstos nos subitens 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8 e 1.9. Posteriormente, quando **declarado vencedor**, observado o prazo de 03 (três) dias úteis, deverá encaminhar os **originais**, ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente, ou cópia não autenticada mediante a exibição dos originais para conferência por parte do Pregoeiro, ou ainda, através de exemplares publicados em órgãos da Imprensa Oficial, para a PRODAM, na Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14, Manaus, Amazonas, CEP 69020-110.

#### 1.3. Habilitação Jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo (Estatuto ou Contrato Social em vigor), devidamente registrado no Órgão competente, acompanhado de documento comprobatório da eleição dos atuais administradores;
- c) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Civas, acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício.

#### 1.4. Qualificação Econômico-Financeira:

- a) Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo Cartório de Distribuição da sede da licitante, expedida nos últimos 90 (noventa) dias que antecederem a abertura da licitação;
- b) Cópia do balanço patrimonial e demonstrações contábeis da licitante, do último exercício social, devidamente registrados na Junta Comercial, **1ª na forma da lei**. Em se tratando de empresas regidas pela Lei 6.404 de 15/12/1976, essa comprovação deverá ser feita através da publicação na Imprensa Oficial, apresentando a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. Os demonstrativos poderão ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de três meses da data prevista para realização desta licitação. (Devem-se incluir no balanço patrimonial os Termos de Abertura e Encerramento). **Deverá comprovar que possui capital social registrado ou patrimônio líquido mínimo igual ou superior, a 10% do valor global de sua proposta, de acordo com os parágrafos 2º e 3º, do artigo 31, da Lei nº 8.666/1993;**

#### Na forma da lei:

- Indicação do número das páginas e número do livro onde estão inscritos o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício no Livro Diário, acompanhados do respectivo Termo de Abertura e Termo de Encerramento do mesmo - § 2º do art. 1.184 da Lei 10.406/02; Art. 1.180, lei 10.406/02; art. 177 da lei 6.404/76;

- Assinatura do contador e do titular ou representante legal da Entidade no Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício - § 2º do art. 1.184 da lei 10.406/02; § 4º do art. 177 da lei 6.404/76.

- Prova de registro na Junta Comercial ou Cartório (carimbo, etiqueta ou chancela da Junta Comercial) - art. 1.181, lei 10.406/02; resolução CFC nº 563/83; § 2º do art. 1.184 da lei 10.406/02.

- Demonstração de escrituração Contábil/Fiscal/Pessoal regular – NBC T 2 (Resolução CFC 563/83; art. 179, lei 10.406/02; art. 177 da lei 6.404/76

- Boa situação financeira – art. 7.1, inciso V da IN/MARE 05/95

- c) Comprovação da boa situação financeira da licitante, aferida com base nos índices de Liquidez Geral (ILG), maiores que um, aplicando a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

- d) A comprovação dos itens 1.4 -b) e 1.4 - c) deverá ser feita através do Balanço Patrimonial do último exercício publicado (contendo termo de abertura e encerramento), **assinado por profissional devidamente habilitado pelo conselho de classe.**

#### 1.5. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- a) Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), do Ministério da Fazenda;
- b) Certidões de regularidade de situação para com o Tributos Federais e Dívida Ativa da União (**portaria conjunta PGFN/RFB nº 1751/2014**), Fazendas Estadual, Municipal ou do Distrito Federal do domicílio/sede da licitante.
- c) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia Por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentado pelo Decreto-Lei nº 12.440 de 7 de julho de 2011, e na Resolução Administrativa nº 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011, em validade.

- 1.6. Comprovação de aptidão da licitante para desempenho, através de apresentação de atestados ou certidões emitidas por entidades públicas e/ou privadas, indicando que a empresa já forneceu objeto semelhante ao desta licitação.

- 1.7. Comprovação de licenciamento e registro junto à ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

- 1.8. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, na forma do § 2º do artigo 32 da Lei 8.666/93, conforme Anexo 3.

- 1.9. Declaração de que a licitante tomou total conhecimento do Edital e seus anexos e que a proposta apresentada obedece a todos os requisitos exigidos.

- 1.10. Declaração da empresa, de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregado (s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e, menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e artigo 27, inciso V, da Lei 8.666/93, conforme Anexo 4.

- 1.11. Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada, publicação em órgão da imprensa oficial ou ainda em cópia simples, a ser autenticada pelo Pregoeiro / Equipe de Apoio, mediante conferência com os originais. As cópias deverão ser apresentadas perfeitamente legíveis.

- 1.11.1. Sugere-se que as cópias apresentadas já venham autenticadas por cartório, com vistas a agilização dos procedimentos de análise da documentação.

- 1.12. O Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar das licitantes, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhes prazo para atendimento.
- 1.13. A falta de quaisquer dos documentos exigidos no Edital implicará na inabilitação da licitante, sendo vedada, sob qualquer pretexto, a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação.
- 1.14. Os documentos de habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referindo-se ao local da sede da empresa licitante. Não se aceitará, portanto, que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial.
- 1.15. Os documentos exigidos nos subitens 1.3, poderão ser substituídos mediante apresentação do Certificado de Registro Cadastral de Fornecedores da PRODAM dentro da validade.



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2017**  
**ANEXO 3**

**Modelo de declaração de fato superveniente impeditivo de  
habilitação**

---

(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada

---

(Endereço Completo)

declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

---

(Local e Data)

---

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS: Está declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2017**  
**ANEXO 4**

**Modelo de declaração quanto ao cumprimento às normas relativas ao  
trabalho do menor**

---

(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada

---

(Endereço Completo)

Declaro que não possuímos, em nosso Quadro de Pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância à Lei Federal nº 9854, de 27.10.99, que altera a Lei nº 8666/93.

---

(Local e Data)

---

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS: 1) Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

2) Se a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.



## CLAUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada em consultoria na área de qualidade, especialmente referente à NBR ISO 9001 para assessoria na migração da certificação da ISO 9001 versão 2008 para a ISO 9001 versão 2015

## CLÁUSULA SEGUNDA: DO DETALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1 A avaliação do nível atual de atendimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implantado na Prodam para com a NBR ISO 9001:2015 e, preferencialmente, usar ao modelo COBIT 5.0 como referência para alinhamento dos processos.
- 2.2 Elaboração do plano migração do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Prodam para a NBR ISO 9001:2015, para que seja viável alcançar a certificação nesta revisão.
- 2.3 Acompanhamento da implementação do plano migração do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Prodam para a NBR ISO 9001:2015 dentro do prazo estabelecido para o projeto no item **9.2 da cláusula nona**.
- 2.4 Treinamento dos colaboradores da Prodam na área de qualidade, especialmente referente à NBR ISO 9001:2015 e assuntos relacionados.
- 2.5 Assessoria, durante as auditorias internas e externas visando orientar as ações para obter-se a certificação na NBR ISO 9001:2015, conforme especificado **item 4.5 da cláusula quarta**.
- 2.6 Os produtos finais desta contratação são:
  - a) Diagnóstico, Planejamento e Acompanhamento da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A para a NBR ISO 9001:2015, para que seja viável alcançar a certificação nesta revisão.
  - b) Treinamento.
  - c) Avaliação da Implementação do Plano de Transição.
- 2.7 Todos os documentos, entrevistas e eventos devem ser produzidos e apresentados em língua portuguesa.
- 2.8 Em todos os produtos (documentos, relatórios, avaliações ou similares), devem estar registradas pela CONTRATADA, de forma detalhada, as definições dos seguintes aspectos:
  - a) Contexto de atuação;
  - b) Metodologia, métodos e processos a serem utilizados na consultoria/assessoria;
  - c) Tecnologias de apoio;
  - d) Composição da(s) equipe(s);
  - e) Resultados esperados e estratégias de implementação.

## CLÁUSULA TERCEIRA: DA FORMA DE EXECUÇÃO

- 21.1.** Para a consecução dos objetivos propostos, o trabalho da CONTRATADA será desenvolvido em fases e etapas (conforme especificado na tabela 01), cada qual com os respectivos produtos a serem gerados.

<b><u>FASE 1 – Planejamento</u></b>
Planejamento e Análise
<b><u>FASE 2 – Migração</u></b>
<u>ETAPA 1 - Contexto da Organização</u>
<u>ETAPA 2 - Liderança</u>
<u>ETAPA 3 – Planejamento do SGQ</u>
<u>ETAPA 4 – Suporte</u>
<u>ETAPA 5 – Operação</u>
<u>ETAPA 6 – Análise de Desempenho</u>
<u>ETAPA 7 – Melhoria Contínua</u>
<b><u>FASE 3 – Avaliação</u></b>
Acompanhamento na(s) Auditoria(s) Interna(s)
Assessoria na Implementação das ações corretivas
<b><u>FASE 4 – Certificação</u></b>
Acompanhamento na Auditoria de Migração
Assessoria na Implementação das ações corretivas

*Tabela 01: Descrição das fases da consultoria.*

- 21.2.** Prestar consultoria presencial por um período de 8 meses com, no mínimo, 4h de visitas técnicas semanais presenciais.
- 21.3.** Participar de, pelo menos 01 (uma) reunião por semana com Comitê de Migração do SGQ com duração estimada de até 2 horas, até a migração da certificação. Este horário pode ser dividido, de acordo com as necessidades da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A.
- 21.4.** Realizar Diagnóstico Técnico, com o intuito de evidenciar o nível atual de atendimento da Prodram para com a NBR ISO 9001:2015:
- 21.4.1. Escopo “Projeto, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação, Produção e Processamento de Dados, Assistência Técnica em Hardware e Suporte Técnico em Software”;
  - 21.4.2. O SGQ implementado atualmente na PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A é composto por: 23 processos, 36 instruções de trabalho, 29 indicadores e 15 documentos;
  - 21.4.3. O controle dos documentos do SGQ é informatizado mas precisa ser atualizado.

- 21.5.** A CONTRATADA deverá entregar o Plano Global do Projeto, envolvendo todos os produtos descritos neste contrato, bem como do termo de referência anexo 1 do PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017 e baseado no plano de entregas e duração estimada descritos no item **9.2 da cláusula nona**, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de realização da reunião inicial mencionada na **cláusula décima sexta**, contendo pelo menos as seguintes informações:
- 21.5.1. Metodologia de trabalho definida para cada fase: atividades identificadas e objetivos definidos; duração das atividades identificada; responsáveis pelas atividades definidos; envolvidos na atividade identificados; frentes de trabalho e paralelismos identificados e aprovados; cronograma de trabalho elaborado; marcos para entrega de produtos definidos; e metodologia para levantamento de informações e auditoria de problemas e lacunas identificadas.
  - 21.5.2. Em cada fase, deve ser verificados os itens de documentação, dado apoio para interpretação dos requisitos e elaboração de um planejamento para adequação do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A às exigências da para a ISO 9001:2015, conforme os produtos a serem gerados em cada fase, conforme descrito **na cláusula quarta**.
  - 21.5.3. Instrumentos de trabalho construídos e customizados: tipos de reunião identificados; objetivo, público-alvo e pauta das reuniões definidos; questionários de avaliação de conformidade customizados (ressalte-se que o questionário deverá possuir qualidade estatística); questionários e formulários de entrevista elaborados; e estrutura de relatórios de saída definida.
  - 21.5.4. Estrutura organizacional do projeto e definição de responsabilidades.
  - 21.5.5. Estratégia de comunicação definida: plano de reunião elaborado englobando: tipo, objetivo, frequência, duração, público-alvo, envolvidos, responsável, instrumentos, produtos.
  - 21.5.6. Riscos analisados: riscos identificados; análise qualitativa dos riscos realizada; resposta a riscos planejada. Esta entrega estará efetivada com o fornecimento, pela CONTRATADA, do produto “plano global do projeto” em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme **cláusula sétima**.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Todo evento a ser realizado pela CONTRATADA, relativo a este projeto, terá que ser conhecido, autorizado e monitorado pelas equipes responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual.

#### **CLÁUSULA QUARTA: DOS PRODUTOS DE CADA FASE**

#### 4. Descrição dos Produtos a serem gerados em cada fase:

- Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015;
- Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015;
- Produto 03: Treinamento dos colaboradores;
- Produto 04: Implementação do Plano de Transição;
- Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição.

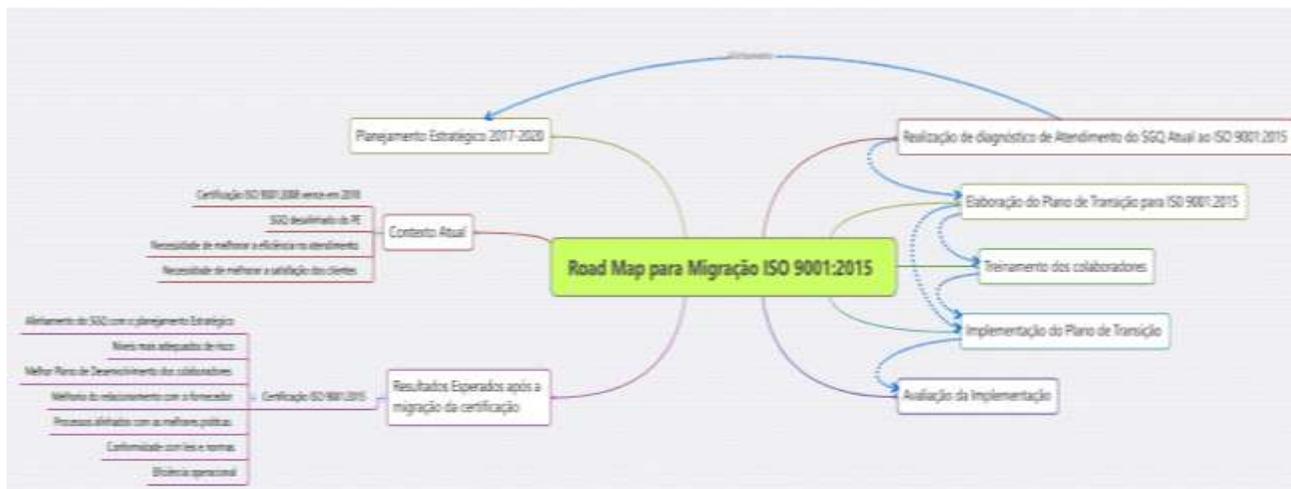


Figura 01: Road Map – Migração para ISO 9001:2015 - PRODAM

#### 4.1 Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015:

- 4.1.1 Elaboração de documento Plano de Trabalho que a CONTRATADA irá realizar na PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, considerando:
- 4.1.2 A descrição do método para a realização do levantamento do SGQ no contexto da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A;
- 4.1.3 Identificação das informações institucionais da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A necessárias ao desenvolvimento do trabalho, utilizando como base o Regimento e Regulamento Interno da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, o Planejamento Estratégico Institucional 2017-2020, e outros documentos do SGQ;
- 4.1.4 Identificação e descrição das informações necessárias para o levantamento de informações do SGQ atual, como processos, informações documentadas e registros de outros documentos relacionados;
- 4.1.5 Definição dos critérios que serão utilizados para avaliar a conformidade com cada uma das cláusulas da norma ISO 9001:2015. No mínimo, especificar conforme tabela 02:

Cláusula	Requisito na 2015	Conformidade: SIM/NÃO	% de conformidade	Requisito da ISO 9001: 2008	Evidência	Recomendação
----------	-------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------------	-----------	--------------

Tabela 02: Critérios mínimos para avaliação de conformidade.

- 4.1.5.1 Esta fase será concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “Plano de Trabalho para levantamento das lacunas do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015” em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**

#### 4.1.6 Levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015:

4.1.6.1 Elaboração do levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015 que atenda às necessidades de plano da migração do SGQ da PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A. Análise do SGQ atual da empresa de PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, considerando os requisitos da NBR ISO 9001:2015.

4.1.6.2 A CONTRATADA deve realizar, no mínimo, as tarefas descritas nas etapas a seguir:

##### 4.1.6.2.1 Embasamento do levantamento

4.1.6.2.1.1 Elaboração de documento que embase o levantamento de nível de conformidade com a ISO 9001:2015 acerca de cada uma das cláusulas listadas na Tabela 03, indicando as informações mais pertinentes a serem levantadas.

<u>ETAPA 1 – Contexto da Organização</u>
4.1. Implementando e entendendo a organização e seu contexto;
4.2. Implementando e entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas;
4.3. Implementando e determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade;
4.4. Implementando o sistema de gestão da qualidade e seus processos.
<u>ETAPA 2 - Liderança</u>
5.1. Implementando liderança e comprometimento;
5.2. Implementando e Revisando a Política da Qualidade;
5.3. Implementando Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
<u>ETAPA 3 – Planejamento do SGQ</u>
6.1. Implementando Ações para abordar riscos e oportunidades;
6.2. Implementando objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los;
6.3. Implementando Planejamento de Mudanças.
<u>ETAPA 4 - Suporte</u>
7.1. Recursos;
7.1.2. Pessoas;
7.1.3. Infraestrutura;

7.1.4. Ambiente para operação dos processos;
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição;
7.1.5.2. Rastreabilidade de medição;
7.1.6. Conhecimento Organizacional;
7.2. Competência;
7.3. Conscientização;
7.4. Comunicação;
7.5. Informação Documentada.
<b>ETAPA 5 - Operação</b>
8.1. Planejamento e controle operacionais;
8.2. Requisitos para produtos e serviços;
8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços;
8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente;
8.5. Produção e provisão de serviço;
8.6. Liberação de produtos e serviços;
8.7. Controle de saídas não conformes.
<b>ETAPA 6 - Análise de Desempenho</b>
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação;
9.1.2. Satisfação do cliente;
9.1.3. Análise e avaliação;
9.2. Preparação para Auditoria interna;
9.3. Preparação para Análise crítica pela direção.
<b>ETAPA 7 - Melhoria Contínua</b>
10.1. Melhoria;
10.2. Não Conformidade e ação corretiva.

*Tabela 03: Cláusulas da norma ISO 9001:2015 para diagnóstico de lacunas.*

- 4.1.6.2.1.2 Além disso, o levantamento deverá oferecer informações que possibilitem elaborar o plano de transição para ISO 9001:2015 da empresa de PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A. Esse documento, que deverá ser validado pela mesma, subsidiará realização do levantamento para a avaliação do nível de conformidade do SGQ com a ISO 9001:2015.
- 4.1.6.2.1.3 O documento deverá conter o embasamento acerca da conformidade com a ISO 9001:2015. Os dados e informações usados nesse documento devem se referir a situação atual do SGQ. Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “embasamento do levantamento”, em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**
- 4.1.6.2.2 Realização do levantamento:**
- 4.1.6.2.2.1** Realização do levantamento especificado na **item 4.1.6.2.1** desta fase (embasamento do levantamento) ao SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A e apuração dos resultados, conforme descrito a seguir:
- 4.1.6.2.2.2** Questionários e formulários utilizados para realizar o levantamento. Respostas registradas em meio digital.
- 4.1.6.2.2.3** Relatório estatístico das respostas fornecidas para cada uma das questões (em termos de situação atual, situação a ser alcançada e lacunas), indicando: quantidade de levantamentos, avaliação média, avaliação máxima, avaliação mínima, amplitude entre máxima e mínima e desvio padrão, para cada requisito levantado.
- 4.1.6.2.2.4** Avaliação do modelo atual do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A com 23 processos, 37 instruções de trabalho, 29 indicadores e 15 documentos em face a ISO 9001:2015, devendo ser analisado, no mínimo os requisitos especificados na tabela 2.
- 4.1.6.2.2.5** Os resultados do levantamento deverão ser registrados em documento apropriado (check list) e seus originais entregues na totalidade a PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, evidenciando práticas, atividades e registros, documentando-se, fundamentadamente, os pontos fortes, fracos e ausentes de cada um deles;
- 4.1.6.2.2.6** Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “relatório de lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015”, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, conforme **cláusula sétima**, bem como dos formulários ou questionários contendo os dados coletados durante a pesquisa.
- 4.1.6.2.3 Apresentação dos resultados**
- 4.1.6.2.3.1** Apresentação do sumário executivo contendo os principais resultados do Produto 01. O conteúdo final desta apresentação, inclusive material e fontes, deverão ser aprovados previamente pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada com antecedência mínima de cinco dias úteis de sua realização.

**4.1.6.2.3.2** Esta fase estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “apresentação do relatório de lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**

#### **4.2 Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015**

**4.2.1** Utilizando-se dos documentos gerados pelas atividades do **Produto 01**, “Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015”, a CONTRATADA deverá assessorar equipe formalmente designada pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A a proceder a elaboração do Plano de Transição da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015, conforme as fases a seguir:

##### **4.2.2 Elaboração do plano de trabalho**

**4.2.2.1** A CONTRATADA deverá elaborar plano de trabalho contendo:

- 4.2.2.1.1 Definição e descrição da metodologia a ser adotada no trabalho;
- 4.2.2.1.2 Relatório da percepção da consultoria quanto aos aspectos institucionais identificados e que são importantes para a transição do SGQ;
- 4.2.2.1.3 Métodos de comunicação a serem adotados para sensibilização dos níveis estratégico, tático e operacional ao longo da transição do SGQ, de forma a dar conhecimento da importância em se adotar o Plano de Trabalho;
- 4.2.2.1.4 Cronograma de execução das fases e etapas da transição do SGQ. Esta fase estará concluída com a finalização, pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, do “plano de trabalho para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015”, por meio de documentos em formato digital (.doc, .odf, .xls, etc.).

##### **4.2.2.2 Elaboração do plano de migração para NBR ISO 9001:2015:**

- 4.2.2.2.1 Priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A com NBR ISO 9001:2015:
- 4.2.2.2.2 Elaboração, pela CONTRATADA, de relatório de Ações Recomendadas, tendo como base a o SGQ atual da PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, contendo no mínimo:
  - 4.2.2.2.2.1.1 Lista de ações sugeridas priorizadas e detalhadas;
  - 4.2.2.2.2.1.2 Indicação de ações mais relevantes, por meio de: • Análise SWOT e consequente identificação das lacunas mais impactantes, conformidades mais relevantes, requisitos de implementação mais atingíveis e ameaças mais prováveis ao projeto de transição;
  - 4.2.2.2.2.1.3 Proposta de ações mais relevantes, com vistas a reduzir não conformidades, ampliar conformidade, concretizar objetivos e mitigar ameaças, com delimitação de escopo e estimativa de esforço, prazo e custo para se implementar cada ação, categorizadas como sendo de curto, médio e longo prazo em relação ao projeto de transição.

4.2.2.2.3 Proposta de diretrizes estratégicas para elevação da conformidade com a ISO 9001:2015, contemplando:

- 4.2.2.2.2.3.1.** Proposta de objetivos estratégicos e diretrizes para migração do SGQ atual da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A para a ISO 9001:2015;
- 4.2.2.2.2.3.2.** Fatores críticos de sucesso identificados e caracterizados;
- 4.2.2.2.2.3.3.** Indicadores chave de performance (KPI), indicadores de performance (PI) e indicadores de resultado (RI) identificados;
- 4.2.2.2.2.3.4.** Indicadores caracterizados de modo a explicitar: objetivo, fórmulas de cálculo, periodicidade da aferição, responsável pela atualização do indicador; dados básicos, fonte, responsáveis pelo fornecimento dos dados e periodicidade da coleta.
- 4.2.2.2.2.3.5.** Cronograma proposto para a implementação de cada ação;
- 4.2.2.2.2.4.** Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015”, contemplando os itens descritos, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**
- 4.2.2.2.3.** Elaboração do plano de elevação da conformidade para ISO 9001:2015
- 4.2.2.2.3.3.** A CONTRATADA deverá assessorar a equipe interna da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A formalmente designada a elaborar o “Plano de Elevação da Conformidade com ISO 9001:2015” baseado no “relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015” e nos levantamentos das fases anteriores, contendo, no mínimo:
- 4.2.2.2.3.3.1.** Estrutura analítica do projeto (WBS).
- 4.2.2.2.3.3.2.** Relação de dependência e prioridade das ações identificadas, bem como diagrama de migração elaborada, explicitando a estratégia de elevação da conformidade com a ISO 9001:2015.
- 4.2.2.2.3.3.3.** Grandes marcos do plano definidos, com metas específicas, mensuráveis, apropriadas, realistas e limitadas no tempo. Explicitar, para cada fase, os pré-requisitos, produtos e benefícios esperados para cada etapa especificada na Tabela 04.

<b>FASE 2 - Migração</b>
<b>ETAPA 1 – Contexto da Organização</b>
4.1. Implementando e entendendo a organização e seu contexto - Análise dos cenários externos e internos (planilha SWOT – Ameaças, oportunidades, forças e fraquezas);
4.2. Implementando e entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas;
4.3. Implementando e determinando o escopo do sistema de gestão da

qualidade;
4.4. Implementando o sistema de gestão da qualidade e seus processos - Revisão no macroprocesso e mapeamentos específicos de cada processo da organização a nível estratégico e operacional e seus respectivos fluxogramas.
<b>ETAPA 2 - Liderança</b>
5.1. Implementando liderança e comprometimento – Alinhamento do SGQ com o Plano Estratégico para 2017/2020;
5.2. Implementando e Revisando a Política da Qualidade - Revisão da visão, missão, valores e política do SGQ;
5.3. Implementando Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.
<b>ETAPA 3 – Planejamento do SGQ</b>
6.1. Implementando Ações para abordar riscos e oportunidades - Definição das Matrizes dos Riscos de cada processo da organização; sejam críticos ou de apoio, baseado na NBR ISO 31000;
6.2. Implementando objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los - Revisão no Programa de Objetivos e Metas para a Qualidade;
6.3. Implementando Planejamento de Mudanças.
<b>ETAPA 4 - Suporte</b>
7.1.1. Recursos – Revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.1.2. Pessoas - Revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.1.3. Infraestrutura - Revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.1.4. Ambiente para operação dos processos;
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição;
7.1.5.2. Rastreabilidade de medição;
7.1.6. Conhecimento Organizacional;
7.2. Competência - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
7.3. Conscientização;

7.4. Comunicação;
7.5. Informação Documentada - revisão de cada procedimento de gestão citado como obrigatório das normas revisadas e conforme matrizes de riscos definidas e revisão das matrizes dos padrões de registros e nos controles / evidências de cada atividade.
<b><u>ETAPA 5 - Operação</u></b>
8.1. Planejamento e controle operacionais - revisão nos controles operacionais e monitoramentos da qualidade por processo estabelecido
8.2. Requisitos para produtos e serviços;
8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente;
8.5. Produção e provisão de serviço - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
8.6. Liberação de produtos e serviços;
8.7. Controle de saídas não conformes.
<b><u>ETAPA 6 – Análise de Desempenho</u></b>
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação;
9.1.2. Satisfação do cliente - revisão no mapeamento específico do processo a nível operacional e seus respectivos fluxogramas e detalhes das atividades;
9.1.3. Análise e avaliação;
9.2. Preparação para Auditoria interna;
9.3. Preparação para Análise crítica pela direção.
<b><u>ETAPA 7 – Melhoria Contínua</u></b>
10.1. Melhoria;
10.2. Não Conformidade e ação corretiva.

*Tabela 04: Etapas da migração*

**4.2.2.2.3.3.4.** Plano de transição do SGQ atual.

- 4.2.2.2.3.3.5. Recomendação de Ferramenta para acompanhamento do andamento da migração;
- 4.2.2.2.3.3.6. Principais riscos ao plano de elevação da conformidade com ISO 9001:2015 identificados, classificados em termos de probabilidade, impacto, relevância e responsabilidade; ações para mitigação dos riscos e contingência propostos.
- 4.2.2.2.4. Aprovação do plano de elevação da conformidade para ISO 9001:2015
- 4.2.2.2.4.3. Apresentação do sumário executivo contendo os principais resultados do Produto 02. O conteúdo final desta apresentação, inclusive material e fontes, deverão ser aprovados previamente pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada com antecedência mínima de cinco dias úteis de sua realização.
- 4.2.2.2.4.4. Nesta etapa, há previsão de participação de, no máximo, 30 (trinta) pessoas.
- 4.2.2.2.4.5. Esta fase estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, do produto intermediário “apresentação plano de elevação da conformidade com ISO 9001:2015”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**

4.2.3. Esta etapa estará concluída com a aprovação, pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, do “plano de elevação da conformidade com ISO 9001:2015”, por meio do documento em seu formato digital (.doc, .odf, .xls, etc.).

### 4.3. Produto 03: Treinamento dos colaboradores

4.3.1 Treinamento da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A pela CONTRATADA acerca das atividades a serem exercidas na fase 2 - Migração, conforme especificado na tabela 05 deste contrato, com: a) entrega de material didático; b) Definição do contexto no projeto de transição e do período do treinamento;

Treinamentos	Pessoas	Carga horária	Turmas
<i>Workshop – Gestores e equipe do projeto</i>			
1. Interpretação e Implantação da ISO 9001:2015	40	20h	1
2. Liderança	40	20h	1
3. Gestão de riscos corporativos na ISO 9001:2015	40	16h	1
4. Mapeamento de processos	40	16h	1

5. Ferramentas da qualidade e aplicação do MASP	40	16h	1
6. Análise de não conformidade e ação corretiva	40	16h	1
<i>Curso - Equipe do Projeto</i>			
1. Auditor Interno ISO 9001:2015	5	20h	1
2. Fundamentos do Cobit 5.0	5	20h	1
<i>Palestras - Colaboradores</i>			
1. Importância da gestão da qualidade nas organizações	60	1h	3
2. Transição para ISO 9001:2015	60	1h	3
3. Mentalidade do risco	60	1h	3
4. Relacionamento com o cliente	60	1h	3
5. Relacionamento com o fornecedor	60	1h	3

*Tabela 05: Descrição dos treinamentos.*

- 4.3.2.** Os cursos deverão ter parte teórica e prática realizada em sala de aula no Centro de Treinamento da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, no endereço: Rua Jonathas Pedrosa, nº 1937, Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM em Manaus-AM, em horário comercial.
- 4.3.3.** Os treinamentos deverão ser ministrados por profissional habilitado com experiência comprovada ou certificação relacionada aos assuntos. As qualificações do instrutor designado para ministrar os cursos e palestras deverão ser previamente aprovados pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, com antecedência mínima de um mês da data prevista para realização do evento;
- 4.3.4.** As data em que os cursos e palestras serão ministrados estarão de acordo com o cronograma estabelecido no Plano Global do Projeto;
- 4.3.5.** Os treinamentos deverão ser ministrados para a audiência, quantidade de turmas e alunos conforme indicado na tabela 5.
- 4.3.6.** O conteúdo programático dos cursos e palestras deverão ser previamente aprovados pela equipe designada pela Prodam para avaliação do conteúdo programático, com antecedência mínima de (01) um mês da data prevista para realização do treinamento. O conteúdo mínimo do programa deve basear-se nos conteúdos especificados para cada um dos curso no Anexo 1-D DO TERMO DE REFERENCIA DO EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017.
- 4.3.7.** O conteúdo material didático utilizado nos cursos e palestras, bem como os exercícios planejados) deverão ser previamente aprovados pela equipe designada pela Prodam para avaliação do material didático, com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis antes da data prevista para realização do treinamento;

- 4.3.8.** Os treinamentos serão avaliados no seu decorrer e ao final do mesmo, conforme especificado no **item 7.5 da cláusula sétima**. Caso o treinamento não seja aprovado durante o seu decorrer, a PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A poderá solicitar a troca do instrutor designado pela consultoria. Caso do treinamento seja reprovado ao final, a CONTRATADA terá que ministrá-lo novamente, com todas as despesas por conta da CONTRATADA;
- 4.3.9.** Os certificados de participação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após o término do treinamento;
- 4.3.10.** A entrega do Produto 03, “Treinamento dos Colaboradores”, estará concluída após o repasse de conhecimento de todos os cursos discriminados nas Tabela 5 por parte da CONTRATADA estar finalizado e aprovado por parte dos respectivos participantes.

#### **4.4. Produto 04: Implementação do Plano de Transição;**

- 4.4.1** A partir dos documentos gerados pelas atividades do **Produto 02** (Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015) e do Planejamento Estratégico Institucional do Órgão, a CONTRATADA deverá assessorar equipe PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A formalmente designada pela mesma, a proceder a implementação do Plano Transição, de acordo com as fases descritas na Tabela 04 e do plano global do projeto.
- 4.4.2.** Apresentação, aos colaboradores designados pela equipe ProdAm, do “Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015” contendo as principais ações a serem implementadas a partir do qual a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A definirá o plano de ação do projeto. A apresentação e fontes, deverão ser aprovados previamente pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A com antecedência mínima de cinco dias úteis antes de sua apresentação.
- 4.4.3.** Acompanhamento mensal do andamento da migração, a partir da entrega do “relatório de acompanhamento mensal” em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima**. Este relatório deverá ser entregue desde o primeiro mês da implementação, até o término do projeto.
- 4.4.4.** Esta fase estará concluída com a entrega do relatório, pela CONTRATADA, da “**Implementação do Plano de Transição**”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório final. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima**.

#### **4.5. Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição**

- 4.5.1** Acompanhamento durante a realização das auditorias internas e externas:
- 4.5.1.1** Acompanhar a equipe ProdAm durante a realização de até 02 (duas) auditorias internas, com duração de 3 (três) dias, a fim de verificar a conformidade com a NBR ISO 9001:2015;

- 4.5.1.2 Acompanhar a equipe Prodam durante a realização de 01 (uma) auditoria externa, com duração de 3 dias (três dias), e fim de certificar na NBR ISO 9001:2015;
  - 4.5.1.3 Quando do planejamento da auditoria Interna, contribuir para a elaboração do plano de Auditoria Interna;
  - 4.5.1.4 Avaliar os relatórios finais de auditoria, orientando a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A na implementação das melhorias, incluindo a sugestão de ações corretivas;
  - 4.5.1.5 Esta etapa estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, dos produtos intermediários “plano de auditoria interna” e “sugestões para resoluções de não conformidade e ações corretivas”, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pelo PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**
- 4.5.2 Acompanhamento da Implementação do Plano de Transição
- 4.5.2.1 Deverão ocorrer reuniões semanais para avaliação do trabalhos realizados na semana e do andamento do projeto de transição em relação ao cronograma e plano global do projeto estabelecido, identificação de riscos iminentes para cada etapa com proposição de soluções, bem como avaliação das atividades em andamento. Participarão necessariamente destas reuniões pelo menos 3 componentes da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada para o projeto, o consultor e o profissional com o papel de gerente do projeto da CONTRATADA. Eventualmente, membros da equipe técnica da empresa CONTRATADA e CONTRATANTE poderão ser convocados para participar de reuniões.
  - 4.5.2.2 As reuniões acontecerão nas dependências do CONTRATANTE, em dia e local a serem agendados com a fiscalização do contrato e a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada.
  - 4.5.2.3 A CONTRATADA ficará responsável pelo registro em ata das deliberações ocorridas nas reuniões, entregando-a, devidamente assinada à equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada para o projeto.
  - 4.5.2.4 A CONTRATADA deve entregar os produtos intermediários “planos de auditoria interna”, “relatórios semanais de acompanhamento” e “sugestões para resoluções de não conformidade e ações corretivas”, por meio do fornecimento do documento em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, etc.), com a respectiva validação pelo PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**
- 4.5.3 Esta fase estará concluída com a entrega, pela CONTRATADA, da “Avaliação Final da Implementação do Plano de Transição”, por meio de exibição de slides e fornecimento de relatório. Os documentos devem ser entregues em seu formato digital original (.doc, .odf, .xls, .ppt, etc.), com a respectiva validação pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, **conforme cláusula sétima.**

### CLÁUSULA QUINTA: DO REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1 Os serviços ora contratados serão executados sob o regime de empreitada por preço unitário.

### CLÁUSULA SEXTA: DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 Da forma de pagamento:

6.1.1 O pagamento será feito exclusivamente por produto homologado, concluído, entregue e aprovado, quando sob responsabilidade da CONTRATADA (serviço de consultoria), ou finalizado, quando sob responsabilidade da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada (serviço de assessoria), conforme estabelecido **na cláusula primeira e segunda deste contrato, e tendo como base a proposta de preço apresentada pela CONTRATADA que é parte integrante deste contrato.**

6.1.2 O valor a ser pago por produto será calculado com base nos percentuais a serem aplicados sobre o Valor Total (VT) do serviço, ou seja, referente à entrega dos cinco produtos finais e seus produtos intermediários.

6.1.3 O Valor Total deverá abranger todos os custos associados à realização do trabalho. Logo, não será pago qualquer tipo de adicional a título de diárias, passagens, locomoção, alimentação, encargos, entre outros.

6.1.4 Devido a previsão de entrega dos produtos ser inferior a 12 meses, conforme tabela 09 da cláusula nona, não se aplica a este contrato a cláusula de reajustamento da Política Econômica Federal, que atualmente prevê periodicidade anual de reajuste.

6.2 Da forma de pagamento dos produtos finalizados:

6.2.1 A tabela 06 indica o percentual de pagamento por produto:

Produtos	Percentual de Pagamento
<b>Plano Global do Projeto</b>	<b>1%</b>
<b>Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015 (7%)</b>	
<b>Levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015</b>	
Embasamento do levantamento	1%
Realização do levantamento	1%
Relatório do levantamento das lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015	1%

<b>Apresentação do resultado do levantamento (4%)</b>	
Apresentação levantamento	4%
<b>Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015 (10%)</b>	
Plano de trabalho para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015 / Relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015	1%
<b>Plano de Elevação da Conformidade (1%)</b>	
Plano de Elevação da Conformidade com ISO 9001:2015	1%
<b>Aprovação da Proposta de Plano de Transição (8%)</b>	
Apresentação e aprovação da Proposta de Plano de Transição	8%
<b>Produto 03: Treinamento dos Colaboradores (50%)</b>	
Cursos para Gestores	30%
Cursos para a equipe Prodam	15%
Palestras para Colaboradores	5%
<b>Produto 04: Implementação do Plano de Transição (20%)</b>	
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 01	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 02	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 03	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - relatório de acompanhamento mensal 04	4%
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02 - Implementação do Plano de Transição	4%
<b>Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição (12%)</b>	

Plano de auditoria e recomendação de melhoria - auditoria Interna 01	4%
Plano de auditoria e recomendação de melhoria - auditoria Interna 02	4%
Avaliação Final da Implementação do Plano de Transição	4%

Tabela 06: Percentual de Pagamento

**PARAGRAFO ÚNICO:** O faturamento de um produto somente deverá ser realizado após a homologação, isto é, após a encaminhamento do respectivo termo de aceite pela fiscalização do contrato, quando sob responsabilidade da CONTRATADA, ou após finalização do respectivo documento pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada (referente ao serviço de assessoria), conforme especificado nas fases/etapas, também com envio de termo de aceite. Não deverão ser emitidas mais que uma fatura em um mesmo mês e deve abranger todos os produtos/serviços até então homologados (receberam termo de aceite) e ainda não foram faturados. A fatura deve discriminar o nome e valor dos produtos/serviços a que se refere. O valor a ser faturado por produto terá que ser calculado, necessariamente, em conformidade com os percentuais de pagamento estabelecido **no item 6.4 (tabela 06) da execução financeira (da forma de pagamento).**

#### CLÁUSULA SÉTIMA: DA ENTREGA E AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS

- 7.1 Poderão ser finalizados, no máximo, três produtos finais por mês, sem comprometimento da qualidade.
- 7.2 Processo de avaliação dos documentos gerados:
- 7.2.1 Os documentos gerados, referentes aos produtos especificados e sob responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser entregues à equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada, em meio digital, no seu formato original.
- 7.3 Elementos a serem verificados no processo de avaliação:
- 7.3.1 Serão elementos verificados durante o processo de avaliação dos documentos: (1) observância às condições e conteúdos previstos no termo de referência/edital; (2) abrangência do estudo, veracidade das informações, o quanto as informações estão corretas e completas; (3) aderência aos padrões e metodologias referentes a cada produto e adequação à realidade da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A; (4) objetividade, clareza, adequação da linguagem e qualidade dos documentos; e (5) atendimento dos objetivos da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A. Para cada um desses elementos de avaliação será atribuída nota entre 0 e 10. Serão recusados os produtos que obtiverem nota inferior a 7 em qualquer dos elementos de avaliação supracitados.
- 7.4 Fluxo de avaliação de cada documento:
- 7.4.1 A CONTRATADA entrega o documento para a análise dos elementos descritos no **anterior 7.3.1** pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada, que tem até 10 (dez) dias úteis para aprovar, reprovar ou solicitar esclarecimentos, revisões, correções e complementações que se fizerem necessários;

- 7.4.2 No caso de aprovação do documento, a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada deverá emitir o Termo de Aceite de Produto (MODELO CONTIDO NO ANEXO 1-F E 1-G DO TERMO DE REFERENCIA DO EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017.), com a devida informação, para a fiscalização do contrato, que solicitará o respectivo faturamento à CONTRATADA;
- 7.4.3 Nos casos de reprovação ou solicitação de correções, a fiscalização do contrato notificará a CONTRATADA, por escrito, sobre as razões da reprovação ou os ajustes necessários, encaminhando o Termo de Recusa de Produto emitido pela equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada. A CONTRATADA terá prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da notificação, para refazer o trabalho, reiniciando o fluxo de aprovação.
- 7.4.4 O fluxo de aprovação (itens anteriores) poderá ser reiniciado mais de uma vez somente se autorizado pela PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A.

#### 7.5 Processo de avaliação de workshops, cursos e palestras:

- 7.5.1 As avaliações dos workshops, palestras e treinamentos se darão da seguinte forma: a) Ao fim de cada evento, os participantes deverão preencher formulário de avaliação (MODELO APRESENTADO NO ANEXO 1-E DO TERMO DE REFERENCIA DO EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO 07/2017.), com conceitos baseados na escala “fraco”, “regular”, “bom”, “muito bom” e “excelente”; b) A aprovação do evento ocorrerá se cada critério contido no item 1 do formulário de avaliação obtiver 70% das respostas com conceito mínimo de “bom”, cabendo à fiscalização do contrato solicitar o respectivo faturamento à CONTRATADA; c) Caso o evento não seja aprovado, a fiscalização do contrato notificará a empresa para que os itens avaliados como “ruim” e “regular” sejam ajustados para posterior repetição do evento, em data oportuna definida com a fiscalização do contrato, sem prejuízo do cronograma de atividades do Plano Global do Projeto.

### CLÁUSULA OITAVA: DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

#### 8.1 São níveis de serviço a serem observados:

Código	Descrição
A	Realizar pelo menos uma reunião de alinhamento dos trabalhos e de apresentação dos planos de trabalho individuais de produtos antes de cada fase.
B	Não ter um produto recusado mais de uma vez.
C	Cumprir as datas do cronograma do Plano Global do Projeto referentes à conclusão dos produtos, com tolerância de atraso de, no máximo, 10 dias úteis.

Tabela 07: Nível de Serviço

Código	Descrição
A	Desconto de 2% sobre o valor total dos produtos referentes à fase.
B	Desconto de 3% sobre o valor do produto por reincidência de recusa, até o limite de 9% (três reincidências).
C	Desconto de 1% sobre o valor do respectivo produto, por dia de atraso, até o limite de 10%, desde que o atraso tenha sido causado pela CONTRATADA.

*Tabela 08 - Descontos por descumprimento de acordo de nível de serviço*

## CLÁUSULA NONA: DO LOCAL E PERÍODO DE EXECUÇÃO

### 9.1 Do local de execução:

- 9.1.1 Os serviços serão realizados nas dependências da empresa de PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, localizado Rua Jonathas Pedrosa, nº1937. Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM. CEP 69020-110.
- 9.1.2 De regra, as ações necessárias à realização dos serviços deverão ser executadas nas dependências do CONTRATANTE. As atividades de consolidação de informações e elaboração de versão preliminar dos relatórios e planos poderão ser realizadas nas dependências da CONTRATADA, desde que acordado com a equipe de fiscalização responsável pelo acompanhamento da execução contratual.

### 9.2 Do período de execução

- 9.2.1 A data oficial de início dos trabalhos terá que ser formalizada pela CONTRATADA à fiscalização do contrato e equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada, após a aprovação do Plano Global do Projeto.
- 9.2.2 O início oficial da execução dos serviços deverá ocorrer em, no máximo, 20 (vinte) dias após a aprovação do Plano Global do Projeto. Estima-se a duração total dos serviços em 08 (oito) meses, a partir da data oficial de início dos trabalhos.
- 9.2.3 Os prazos para a entrega dos produtos poderão ser revistos em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE durante a realização do serviço, nas reuniões mensais. A CONTRATADA ficará responsável pelo registro em ata das deliberações efetuadas nas reuniões, entregando-a, devidamente assinada, à equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada.
- 9.2.4 Plano de entrega e duração estimada Para a execução de atividades e entrega de produtos, e consequente elaboração do cronograma do Plano Global do Projeto, a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada e a CONTRATADA deverão basear-se no plano de entrega de produtos e duração estimada constantes na tabela 09.
- 9.2.5 O prazo para entrega do plano global do projeto começa na data de realização da reunião inicial. Os demais prazos serão contados a partir do início oficial da execução dos serviços.

Produtos	Duração Estimada (dias)	Conclusão Esperada
<b>Plano Global do Projeto</b>	15	-
<b>Produto 01: Diagnóstico de Atendimento do SGQ atual para NBR ISO 9001:2015</b>		
<b>Levantamento do nível de conformidade atual com a NBR ISO 9001:2015</b>		
Embasamento do levantamento	3	MÊS 1
Realização do levantamento	5	
Relatório do levantamento das lacunas do SGQ atual para a ISO 9001:2015	5	
Apresentação do resultado do levantamento	1	
<b>Produto 02: Plano de Transição do SGQ para NBR ISO 9001:2015 (dias)</b>		
Plano de trabalho para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015	3	MÊS 1
Relatório de priorização de ações para elevação da conformidade do SGQ para ISO 9001:2015	10	MÊS 1
Plano de Elevação da Conformidade com ISO 9001:2015	10	MÊS 2
Apresentação e aprovação da Proposta de Plano de Transição	1	MÊS 2
<b>Produto 03: Treinamento dos Colaboradores (horas)</b>		
Cursos para a equipe Prodram	60	MÊS 1 e 2
Cursos para Gestores	80	MÊS 2 e 3
Palestras para Colaboradores	15	MÊS 3 e 4
<b>Produto 04: Implementação do Plano de Transição (horas)</b>		
Acompanhamento da Implementação do Plano de elevação de Conformidade conforme Produto 02	80	MÊSES 3-7
<b>Produto 05: Avaliação da Implementação do Plano de Transição (dias)</b>		
Acompanhamento na Auditoria Interna 01	2,5	MÊS 5
Plano de auditoria e relatório de sugestão de melhorias 01		

Acompanhamento na Auditoria Interna 02	2,5	MÊS 7
Plano de auditoria e relatório de sugestão de melhorias 02		
Avaliação Final da Implementação do Plano de Transição	3	MÊS 8

*Tabela 09 – Plano de Entrega e Duração Estimada*

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DA SEQUÊNCIA DA ATIVIDADES**

- 10.1 Uma fase somente poderá ser iniciada após a aprovação de todos os produtos e consequente conclusão da fase imediatamente anterior.
- 10.2 Durante a execução de uma fase, não poderão ser abertas mais do que 2 frentes de trabalho em paralelo, ou seja, o trabalho deve ser focado em, no máximo, 2 produtos por vez.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE A SER ALOCADA NO PROJETO**

- 11.1. A CONTRATADA deverá alocar equipe de trabalho, durante a execução contratual, dedicada ao projeto em quantidade suficiente para a execução no prazo estabelecido em contrato, com experiência nas áreas de domínio abaixo discriminadas.
- 11.2. Gerência de Projeto: o Gerente do Projeto será o líder e o responsável pela entrega dos serviços e para a condução dos trabalhos, devendo possuir as seguintes qualificações:
- 11.2.1 Experiência comprovada, na função de Gerente de Projeto, em 2 (dois) projetos, encerrados com sucesso, em 2 (duas) entidades distintas da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou em empresa privada, que tenham contingente de funcionários de, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas, no total das declarações apresentadas. As comprovações deverão se dar por meio de declaração timbrada e assinada das entidades, contendo:
- 11.2.2 Descrição geral dos serviços prestados;
- 11.2.3 Datas inicial e final de execução dos mesmos;
- 11.2.4 Área responsável da parte do cliente;
- 11.2.5 Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente;
- 11.2.6 Avaliação sucinta dos resultados quanto ao cumprimento dos objetivos de projeto e, em particular, quanto ao seu gerenciamento.
- 11.3. Possuir, desde a época da experiência do item anterior, a certificação Project Management Professional (PMP) emitida pelo Project Management Institute (PMI) ou a certificação no nível C, ou superior, emitida pela International Project Management Association (IPMA). Deve ser apresentada cópia do correspondente documento de certificação.
- 11.4. Consultoria em NBR ISO 9001:2015: o consultor em NBR ISO 9001:2015 será o executor dos serviços, devendo possuir as seguintes qualificações:
- 11.4.1 Experiência comprovada, na função de Consultor Sênior, em migração da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015, encerradas com sucesso ou em andamento, em 2 (duas) entidades distintas da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou em empresa privada, que tenham

contingente de funcionários de, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas, no total das declarações apresentadas. As comprovações deverão se dar por meio de declaração timbrada e assinada das entidades, contendo:

- 11.4.1.1 Descrição geral dos serviços prestados;
- 11.4.1.2 Datas inicial e final, se já concluído, de execução dos mesmos;
- 11.4.1.3 Área responsável da parte do cliente;
- 11.4.1.4 Nome e telefone de contato do responsável por parte do cliente;
- 11.5 Avaliação sucinta dos resultados quanto ao cumprimento dos objetivos de migração.
- 11.6 Certificação de Auditor Líder na Qualidade ISO 9001:2015 ou certificado de Upgrade de Auditor Líder da Qualidade ISO 9001:2015. Deve ser apresentada cópia do correspondente documento de certificação.
  - 11.6.1 Mais de um papel (gerência do projeto, consultoria em migração da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015) podem ser atribuídos a um mesmo profissional, desde que não prejudique os trabalhos e o andamento das atividades. Nesse caso, o profissional deverá ter equipe de apoio.
  - 11.6.2 Havendo equipe de apoio da CONTRATADA, os profissionais que a compõem deverão ter as mesmas certificações do executor, mas não necessitarão comprovar experiências em trabalhos anteriores.
- 11.7 A responsabilidade pela garantia do cumprimento das especificações e da qualidade dos produtos entregues será do profissional executor.
- 11.8 A CONTRATADA deverá fornecer os currículos dos profissionais que irão prestar os serviços, assim como cópia de suas certificações e cursos. O CONTRATANTE poderá rejeitar um ou mais profissionais durante a análise dos currículos, caso não atenda a experiência mínima exigida no termo de referência, anexo 1, do edital do pregão eletrônico 07/2017.
- 11.9 A PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A poderá, a qualquer momento e a seu critério, solicitar a substituição de membros da equipe da CONTRATADA que não demonstrem desempenho compatível com aquele necessário para a execução dos serviços.
- 11.10 No caso de substituição de profissional, seja por exigência da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, seja por iniciativa da CONTRATADA, deve-se observar que os profissionais substitutos tenham nível de qualificação igual ou superior àqueles já previstos e obter a aprovação formal do CONTRATANTE.
- 11.11 Os produtos e serviços discriminados serão entregues e realizados pela CONTRATADA, conforme especificado neste contrato, em conjunto com equipe de servidores do CONTRATANTE.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO VALOR GLOBAL

12.1 O valor global do presente contrato é de **R\$ xxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxx)**

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DO PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O prazo da prestação dos serviços ora contratados é de **8 (oito) meses**, contados a partir da data da assinatura deste Instrumento, com eficácia a partir da data de publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado mediante justificativa por escrito e prévia autorização da **CONTRATANTE**, por iguais e sucessivos períodos, se

conveniente para a Administração, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e legislação pertinente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DOS RECURSOS FINANCEIROS**

14.1 As despesas com a execução do presente contrato correrão por recursos financeiros próprios da **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 15.1 Executar o serviço contratado nos prazos e condições definidas neste instrumento, e de acordo com o Termo de Referência, **Anexo 1** do edital pregão eletrônico 07/2017, parte integrante deste instrumento.
- 15.2 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 15.3 Indicar um consultor que deverá tornar-se um facilitador da equipe do projeto da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A em todas as fases do projeto de transição, orientando sobre a documentação e melhorias necessárias para readequação na nova norma conforme cronograma estabelecido. O consultor deverá indicar a melhor solução para adequação da documentação exigida pela nova versão da norma, no entanto, a decisão final é da contratante quanto ao que será mantido ou excluído na documentação do SGQ
- 15.4 Caso o Consultor não seja o gerente de projetos, indicar um gestor de projetos.
- 15.5 Indicar toda a equipe que será a responsável pela execução do contrato na CONTRATADA. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos serviços contratados.
- 15.6 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 15.7 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 15.8 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo relatórios, documentação, apresentações, materiais didáticos, etc.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

- 16.1 Deverá ser realizada reunião inicial com a CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do Contrato, para apresentação da equipe da CONTRATADA que irá realizar os trabalhos e esclarecimento de dúvidas objetivando a elaboração do Plano Global do Projeto.
- 16.2 A CONTRATANTE Disponibilizará e nomeará uma equipe interna que será designada Comissão de Migração da ISO 9001:2015, e que estará à disposição do projeto, juntamente com o consultor, durante o período do contrato.

- 16.3 Nomeará Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 desta Instrução Normativa
- 16.4 Disponibilizará a estrutura de ambiente tecnológico, documental e as informações necessárias CONTRATADA para levantamento, planejamento e acompanhamento da implantação e avaliação do projeto de transição.
- 11.12 Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no termo de referência, anexo 1, do edital do pregão eletrônico 07/2017.
- 11.13 Receber os produtos elaborados pela CONTRATADA desde que tenham sido validados quanto as especificações estabelecidas no termo de referência, anexo 1, do edital do pregão eletrônico 07/2017.
- 16.5 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados.
- 16.6 A redação dos processos novos ou readaptação dos processos do SGQ da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A será realizado pelos gestores dos processos atuais do SGQ, ou novos designados, de forma que a PRODAM mantenha todo conhecimento e controle do sistema migrado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA FISCALIZAÇÃO**

- 17.1 Durante a vigência do contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por colaborador designado, o qual assumirá a função de Fiscal do Contrato, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93.
- 17.2 O Fiscal do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 17.3 A atividade de fiscalização será realizada para assegurar o efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e a qualidade dos serviços prestados à CONTRATANTE, para tanto, o fiscal a ser designado pela CONTRATANTE deverá:
- 17.3.1 Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução dos serviços contratados;
  - 17.3.2 Indicar as eventuais glosas das faturas;
  - 17.3.3 Informar à Administração da CONTRATANTE o eventual descumprimento dos compromissos pactuados, que poderá ensejar a aplicação de penalidades.
- 17.4 Em audiência inaugural do contrato serão apresentados, por parte da CONTRATADA, o preposto indicado e, por parte da CONTRATANTE, o fiscal que fará o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato;
- 17.5 Nessa audiência serão definidos e formalizados os protocolos de comunicação ente a CONTRATANTE e CONTRATADA, para efeito da fiscalização do contrato;
- 17.6 Serão ainda ratificados os procedimentos decorrentes deste contrato para:
- 11.14 Verificação do atendimento dos requisitos estabelecidos no termo de referência, anexo 1, do edital do pregão eletrônico 07/2017.
- 17.6.1 Atestação das faturas;
  - 17.6.2 Descontos, multas e aplicação das demais sanções previstas;
  - 17.6.3 Renovação do contrato;
  - 17.6.4 Encerramento do contrato;
  - 17.6.5 A audiência inaugural será realizada em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato;

**PARÁGRAFO UM:** Deverão ocorrer reuniões periódicas para planejamento, identificação de riscos iminentes para o projeto com proposição de soluções e definição de cronograma antes do início das atividades do produto seguinte e, quando for o caso, para avaliação dos trabalhos realizados, bem como avaliação das versões preliminares dos produtos em construção. Participarão necessariamente destas reuniões pelo menos um representante da equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada e o profissional com o papel de gerente do projeto da CONTRATADA. Eventualmente, membros da equipe técnica da empresa CONTRATADA poderão ser convocados para participar de reuniões.

**PARÁGRAFO DOIS:** As reuniões acontecerão nas dependências do CONTRATANTE, em dia e local a serem agendados com a fiscalização do contrato e a equipe da PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A designada.

**PARÁGRAFO TRÊS:** A CONTRATADA ficará responsável pelo registro em ata das deliberações ocorridas nas reuniões, entregando-a, devidamente assinada, à unidade de acompanhamento da execução do contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DO SIGILO E DA PROPRIEDADE

- 18.1 Todos os membros da equipe terão que assinar termo de responsabilidade e confidencialidade acerca das informações obtidas no decorrer da execução do presente contrato, constante no Anexo 1-C do termo de referência do edital pregão eletrônico 07/2017 parte integrante deste contrato.
- 18.2 Dados e informações levantados durante a realização do serviço serão de propriedade do CONTRATANTE, devendo a ele ser entregues ao final do trabalho.
- 18.3 Dados e informações obtidos não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, bem como pelos membros da equipe, sem prévia e formal autorização por parte do CONTRATANTE.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS PENALIDADES

- 19.1 De conformidade com o art. 86 da Lei n.º 10.520/2002, o atraso injustificado sujeitará a Contratada, a juízo da Administração, ao pagamento de multa, calculada dentro dos seguintes parâmetros:
- 19.2 Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, pelo descumprimento do prazo previsto para formalização da data oficial de início dos trabalhos, limitado a 20 dias;
- 19.3 Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, pelo descumprimento do prazo previsto para mobilização da equipe e do início oficial do serviço, limitado a 20 dias;
- 19.4 Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, pelo descumprimento do prazo previsto para entrega do plano global do projeto, limitado a 20 dias;

19.5 A Administração poderá aplicar à licitante vencedora, pela inexecução total ou parcial do objeto licitado, as sanções previstas no art. 7º da Lei n.º 10.520/2002, sendo a multa calculada dentro dos seguintes parâmetros:

19.6 Pela inexecução parcial:

19.6.1 Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor calculado para cada produto não entregue até o encerramento do contrato;

19.6.2 Multa de 11% (onze por cento) sobre o valor do produto que ultrapassar três reincidências de recusa.

19.6.3 Pela inexecução total, poderá ser aplicada multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do contrato.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOS CASOS DE RESCISÃO

20.1 Constituem motivos para a rescisão do presente contrato aqueles relacionados nos artigos 77 e 78 da Lei Federal de Nº 8.666, de 21/6/93.

20.2 O presente contrato poderá ser rescindido na forma do art. 79 da Lei Federal Nº. 8.666, de 1993, ficando a Parte infratora sujeita a indenizar a Parte lesada pelas perdas e danos a que tiver dado causa.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DO RECONHECIMENTO DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

21.1 As causas de rescisão previstas neste Instrumento acarretam, no que couber, as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções pertinentes, reconhecendo a **CONTRATADA**, desde já, os direitos da **CONTRATANTE** de:

i. Assunção imediata do objeto deste contrato no estado em que se encontrar, por ato seu;

ii. Ocupação e utilização dos equipamentos, material e pessoal empregados na execução do contrato, necessários à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente, mediante avaliação, inclusive na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais da **CONTRATADA**;

iii. Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DO CONTROLE

22.1 A **CONTRATANTE** providenciará, nos prazos legais, a remessa de informações do presente contrato via sistema ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: DA DOCUMENTAÇÃO

23.1 A **CONTRATADA** e seus representantes legais apresentaram neste ato os documentos comprobatórios de suas condições indispensáveis à lavratura do presente, nos termos dos arts. 28 a 31, da Lei nº 8.666/93.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: DOS RECURSOS

- 24.1 Contra as decisões que tiveram aplicado penalidades, a **CONTRATADA** poderá, sempre sem efeito suspensivo:
- i. Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da ciência que tiver da decisão que aplicar as penalidades de advertência e de multa;
  - ii. Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis de publicação no Diário Oficial da decisão de suspensão do direito de licitar, impedimento de contratar ou rescindir administrativamente o contrato;
  - iii. Formular pedido de reconsideração à autoridade que aplicou a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, no prazo de 10 (dez) dias úteis da publicação no Diário Oficial do Estado.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DO FORO

25.1 O foro do presente contrato é o desta cidade de Manaus/AM, com expressa renúncia da **CONTRATADA** a qualquer outro que tenha ou venha a ter, por mais privilegiado que seja.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DA PUBLICAÇÃO

26.1 A **CONTRATANTE** deve, nesta data, providenciar a publicação, em forma de extrato, do presente contrato, para ocorrer no prazo previsto no art. 61, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/93, no Diário Oficial do Estado.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA: DAS NORMAS APLICÁVEIS

27.1 O presente contrato rege-se por toda a legislação aplicável à espécie e ainda pelas disposições que a complementarem, alterarem ou regulamentarem, cujas normas, desde já, entendem-se como integrantes do presente termo, especialmente a Lei n.º 8.666/93, com a nova redação da Lei n.º 8.883/94.

27.2 A CONTRATANTE e a CONTRATADA declaram conhecer todas essas normas e concordam em sujeitar-se às estipulações, sistemas de penalidades e demais regras delas constantes, mesmo que não expressamente transcritas no presente instrumento.

27.3 De tudo, para constar, foi lavrado o presente termo, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus legítimos e legais efeitos.

Manaus xx de xxxxxxxx de 2017

Pela **CONTRATADA**:

**Márcio Silva de Lira**  
Diretor Presidente

Pela **CONTRATANTE**:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Representante Legal

**Testemunhas:**

**Daniel Tadeu Martinez Castello Branco**  
Diretor Técnico

**Revisão e Aprovação:**

**Erlon Angelin Benjó**  
Assessor Jurídico  
OAB/AM 4043