



CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 051/2015

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE PIMENTA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº 16.725.962/0001-48, com sede administrativa à Avenida JK, nº 396, Centro, Pimenta/MG, CEP 35.585-000, neste instrumento representado pelo Prefeito, Ailton Costa Faria, CPF: nº 547.136.926-20, RG nº M-3.970.738 SSP/MG.

CONTRATADA: SILVA E GUEDES SOLUÇÕES EM TI LTDA - ME, estabelecida à Rua Tapajós, nº 41ª, Bairro Melo, Montes Claros/MG, CEP: 39401-065, CNPJ nº 05.145.014/0001-17, pelo seu representante infra-assinado Sr. Raphael Pereira da Silva, CPF nº 073.166.506-64, RG nº MG-14.231.061.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado, o presente Contrato Administrativo, que se regerá pela Lei nº 8.666, de 21 de Junho de 1993 e as cláusulas e condições descritas no presente.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente termo a contratação de sociedade empresária especializada para a prestação de serviços de locação de Call Center para atendimento contratante, consorciado ao CICANASTRA.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO

2.1. O presente contrato tem o valor global de R\$ 6.279,00 (Seis Mil Duzentos e Setenta e Nove Reais) pelo período de 12 (doze) meses, consubstanciando-se em 12 parcelas iguais e mensais no valor de R\$ 523,25 (Quinhentos e Vinte e Três Reais e Vinte e Cinco Centavos) conforme proposta apresentada que integra o presente instrumento e que é de pleno conhecimento das partes.

2.2. As despesas referentes aos serviços objeto deste contrato serão suportadas pela dotação orçamentária Ficha 784 - 02.09.01.25.752.0013.2119.3.3.90.39.00

CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO E DO PRAZO

3.1. O Contrato regular-se-á, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observadas suas alterações posteriores, pelas disposições deste Edital e pelos preceitos do direito público.

3.2. O Contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pelo CONTRATANTE a todo e qualquer tempo, independentemente de interposição judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observada a legislação pertinente.

3.3. Farão parte integrante do Contrato as condições previstas neste Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

3.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos casos e condições definidos no artigo 57 da Lei 8.666/93.

3.5. A contratação dos serviços, objeto desta licitação será pelo regime de empreitada por preço unitário.

3.6. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS, ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA E ENCARGOS:

3.6.1. Conceder-se-á reajuste de preços após o decurso de prazo de um ano, contado do 1º dia (inclusive) do mês subsequente ao da apresentação da proposta.



3.6.2. O índice de reajustamento será aquele apurado pela Fundação Getúlio Vargas, através do Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM apurado no período.

3.6.3. Os preços contratuais não serão reajustáveis no caso de atrasos injustificados por parte da CONTRATADA, que impactem no prazo contratual dos serviços.

3.6.4. As condições de reajustamento de preços estipuladas anteriormente poderão vir a ser alteradas caso ocorra a superveniência de normas federais ou estaduais que disponham de forma diferente sobre a matéria ou ainda no caso de extinção do índice utilizado como parâmetro, conforme item 3.6.2.

3.6.5. Ocorrendo fatores que impliquem em desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, considerando as bases pactuadas, poderá o contratado requerer revisão dos valores face ao art. 65, inciso II, letra “d” da Lei 8.666/93. O equilíbrio econômico- financeiro só será admitido na hipótese de alteração de preços do(s) serviços (s), devidamente comprovada e espelhada a variação, que deve ser apresentada para avaliação do CICANASTRA.

CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO

4.1. PAGAMENTO:

4.1.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global de R\$ 6.279,00 (Seis Mil Duzentos e Setenta e Nove Reais), sendo este valor dividido em 12 parcelas mensais iguais de R\$ 523,25 (Quinhentos e Vinte e Três Reais e Vinte e Cinco Centavos).

4.1.2. O pagamento será realizado mensalmente, em até o 30 (trinta) dias após a emissão da Nota Fiscal, mediante ordem bancária na conta corrente indicada pela CONTRATADA ou outro método de pagamento acordado formalmente entre as partes.

4.1.3. O Setor competente do CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento de qualquer fatura, para se pronunciar sobre o seu aceite ou verificação de irregularidades, sem prejuízo de apuração posterior de irregularidades identificadas em processo administrativo.

4.1.4. Se a fatura for recusada por incorreção material ou financeira, o pagamento só será efetuado após as devidas correções, dispondo o CONTRATANTE do prazo estabelecido anteriormente para se pronunciar sobre o aceite da fatura corrigida.

4.1.5. O pagamento das faturas seguirá a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades, e só será efetuado mediante comprovação de regularidade das obrigações fiscais, trabalhistas e em especial junto ao INSS, relativamente à competência imediatamente anterior àquela a que se refere a remuneração auferida.

4.1.6. Não será efetuado qualquer pagamento ao CONTRATADO enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

4.1.7. O preço referido no item 4.1.1 inclui todos os custos e benefícios decorrentes da prestação dos serviços, de modo a constituírem a única e total contraprestação pela execução do contrato.

4.1.8. O CONTRATANTE poderá sustar o pagamento a que a contratada tenha direito, enquanto não sanados os defeitos, vícios ou incorreções resultantes da contratação e/ou não recolhimento de multa aplicada.

4.1.9. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas à execução do contrato.



CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1. A CONTRATADA deverá implantar, manter e operar um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 12 (doze) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a sábado, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

5.2. Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. A gestão do andamento das chamadas e o registro das mesmas deverão ser realizados através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes.

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento telefônico e fornecer relatórios com as seguintes características:

5.3.1. Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

5.3.2. Atendimento até o 5º (quinto) toque de chamada;

5.3.3. Acesso em toda área dos municípios contratantes;

5.3.4. Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia ou mediante adequação que venha a atender a demanda de reclamações em relação ao número de pontos de IP existentes nos municípios.

5.3.5. É permitida à empresa vencedora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

5.4. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

5.4.1. Atendimento até o quinto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

5.4.2. O menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

5.4.3. O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

5.4.4. Deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

5.4.5. O menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

5.5. O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela CONTRATADA, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

5.6. A CONTRATADA deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

5.7. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

5.8. Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices, conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:



a) Índice de Nível de Serviço (INS), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CA = Chamada atendida; e CR = Chamada recebida.

b) Índice de Abandono (IAb), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CAb > 30s = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e CA = Chamada atendida.

c) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CO = Chamada ocupada; e COf = Chamada oferecida.

5.9. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

5.9.1. O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 0h e 23h59min59s do dia em análise.

5.9.2. O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 0h do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês em análise.

5.9.3. Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados acima, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

5.9.4. Na ocorrência de dia atípico, conforme subalínea "i.5" abaixo, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no item supra.

5.9.5. Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

5.9.6. Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

5.9.7. Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

5.10. A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

a) Índice de Nível de Serviço (INS) \geq 85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

b) Índice de Abandono (IAb) \leq 4% (menor ou igual a quatro por cento); e

c) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO) \leq 4% (menor ou igual a quatro por cento).

5.11. Em todo atendimento deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.



5.11.1. Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associado o interessado, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a empresa vencedora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação.

5.11.2. Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes da subalínea "k.1", supra, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no §2º do art. 145 da Resolução ANEEL nº 414/2010.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 - Obrigações da CONTRATADA:

6.1.1. Fornecer mão de obra qualificada e compatível com os serviços contratados. Todo pessoal deverá dispor de todo e qualquer ferramental necessário à perfeita execução de qualquer serviço, inclusive EPI (Equipamento de Proteção Individual) e EPC (Equipamento de Proteção Coletiva).

6.1.2. Fornecer todo pessoal, equipamento e material necessários à execução dos serviços, em observância às regulamentações atinentes a esses.

6.1.3. Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

6.1.4. Respeitar as normas estabelecidas pela legislação vigente.

6.1.5. Assumir, automaticamente, ao firmar o contrato, a responsabilidade exclusiva por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, inclusive por acidentes com ou sem mortes, em consequência de falhas na execução dos serviços contratados, decorrentes de culpa ou dolo de qualquer de seus empregados ou prepostos.

6.1.6. Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela CONTRATADA. Competirá, igualmente à CONTRATADA, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.

6.1.7. Resguardar o CONTRATANTE contra perdas e danos de qualquer natureza provenientes de serviços executados por força de contrato.

6.1.8. Responsabilizar-se pelo Controle de Qualidade dos Serviços executados.

6.1.9. Fornecer ao Setor competente do CONTRATANTE um planejamento detalhado da execução dos serviços.

6.1.10. Responsabilizar-se pelos materiais a serem empregados e todos os custos de sua aquisição, transporte, armazenamento e utilização, bem como a contratação da mão de obra necessária à prestação de todos os serviços. Os materiais deverão obedecer às especificações contidas nas normas técnicas do setor, podendo o Setor competente do CONTRATANTE realizar atos de vistoria e fiscalização.

6.1.11. 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. Indicar servidor para funcionar como interlocutor junto à empresa contratada.

Avenida JK, nº 396 - Pabx: (37) 3324-1057 – CEP: 35.585-000 – Pimenta – MG



7.2. Nomear servidor para fiscalização do contrato.

7.3. Efetuar os pagamentos nas formas e condições aprazadas.

7.4. Fornecer os documentos e informações necessárias aos desenvolvimentos dos serviços.

7.5. Garantir a contrata a fidelidade das informações e acesso a documentação técnica para que os serviços se desenvolvam sem percalços.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

9.1. Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas no contrato, erros ou atrasos no cumprimento do contrato e quaisquer outras irregularidades, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:

9.1.1. Advertência;

9.1.2. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 10o (décimo) dia de atraso, da entrega do produto ou de descumprimento de qualquer cláusula constante deste instrumento, sobre o valor da parcela, por ocorrência;

9.1.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo do valor do contrato, no caso de atraso superior a 10 (dez) dias, com a consequente rescisão contratual, quando for o caso;

9.1.4. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nos casos:

- a) Inobservância do nível de qualidade dos serviços prestados;
- b) Transferência total ou parcial do contrato a terceiros;
- c) Subcontratação no todo ou em parte do objeto sem prévia autorização formal do CONTRATANTE;
- d) Descumprimento de cláusula contratual.

9.2. Se a CONTRATADA ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que o CONTRATANTE promova sua reabilitação.

9.4. O valor das multas aplicadas deverá ser pago por meio de guia própria ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data da sua aplicação ou poderá ser descontado dos pagamentos das faturas devidas, quando for o caso.

9.5. O CONTRATANTE poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a Legislação vigente, nos seguintes casos:

- a) Por infração a qualquer de suas cláusulas;
- b) Pedido de concordata, falência ou dissolução da CONTRATADA;



MUNICÍPIO DE PIMENTA
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ Nº: 16.725.962/0001-48
Email: compraspimenta2014@gmail.com

c) Em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e expresse aviso do CONTRATANTE;

d) Por comprovada deficiência no atendimento do objeto deste contrato.

9.6. O CONTRATANTE poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

9.7. As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

9.8. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

13.1. As partes elegem o foro da Comarca de Formiga-MG, como o único competente para dirimir quaisquer ações oriundas deste contrato.

E, por haverem assim pactuado, assinam este instrumento em 03 (três) vias, na presença das testemunhas presenciais ao ato.

Pimenta-MG, 26 de Maio de 2015.

MUNICÍPIO DE PIMENTA
CNPJ: 16.725.962/0001-48
AILTON COSTA FARIA - PREFEITO
CONTRATANTE

SILVA E GUEDES SOLUÇÕES EM TI LTDA - ME
CNPJ: 05.145.014/0001-17
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 - _____
CPF:

2 - _____
CPF:



EXTRATO DE PUBLICAÇÃO DE CONTRATO

MUNICÍPIO DE PIMENTA - Extrato de Contrato Administrativo nº 051/2015. **OBJETO:** Contratação de sociedade empresária especializada para a prestação de serviços de locação de Call Center para atendimento contratante, consorciado ao CICANASTRA. Município de Pimenta/MG. **CONTRATADA: SILVA E GUEDES SOLUÇÕES EM TI LTDA - ME** **FUNDAMENTAÇÃO:** Lei 8.666/93 – Lei 10.520/2002. **Processo Licitatório nº 029/2015 – Dispensa nº 005/2015.** Vigência: 26/05/2015 a 26/05/2016. **Valor total: R\$ 6.279,00 (Seis Mil Duzentos e Setenta e Nove Reais).** **Dotações Orcamentárias:** Ficha 784 - 02.09.01.25.752.0013.2119.3.3.90.39.00 outros serviços de terceiros - pessoa jurídica – Fonte de Recurso 1.00.00 Recursos Ordinários e 1.17.00 Recursos Contribuição Custeio Serviços de Iluminação Pública – COSIP. Pimenta/MG, 26 de maio de 2015. **Irineu Silva Júnior – Presidente da Comissão Permanente de Licitação.**

Irineu Silva Júnior
Presidente da Comissão Permanente de Licitação.