# INTRODUÇÃO

## Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto no parágrafo 2º, do artigo 9º, do Decreto 5.450/2005 e ao disposto no artigo 15, da Instrução Normativa SLTI/MPOG 02/2008 e pela Portaria Normativa SLTI/MPOG nº 07/2011, e tem por objetivo a contratação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, para chamadas locais, intra e interestaduais.

## A presente contratação será efetuada através de licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço e observará os preceitos gerais de direito público, e, em especial, as disposições da Lei nº 10.520/2002, combinado com o Decreto nº 5.450/2005, e subsidiariamente à Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, e será ainda subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital.

# JUSTIFICATIVA

* 1. Os serviços prestados pelo *call center* da Susep são fundamentais para o adequado relacionamento com o público da Susep, especialmente com os consumidores dos mercados supervisionados pela Autarquia, uma vez que o atendimento telefônico corresponde a aproximadamente 70% da demanda, conforme dados do 1º semestre de 2015.
  2. O dado apresentado revela a importância de se ter um canal de atendimento que facilite o contato do cidadão com esta Autarquia, sem que aquele seja onerado.
  3. Diante do exposto, justifica-se plenamente a necessidade de licitação para a contratação dos serviços descritos no presente Termo de Referência.

# OBJETO

* 1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, para chamadas locais, intra e interestaduais, por menor preço unitário, com adjudicação por menor preço global anual, conforme especificações deste Termo.

# FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

## Decreto nº 2.271, de 07/07/1997; Lei nº 10.520, de 17/07/2002; Decreto nº 3.555, de 08/08/2000; Decreto nº 5.450, de 31/05/2005; Lei nº 8.666, de 21/06/1993; Instrução Normativa SLTI nº 02, de 30/04/2008, demais legislações pertinentes e todas as respectivas atualizações.

# DOS SERVIÇOS

* 1. Serviço 0800 para chamadas franqueadas originárias de todo o território nacional para a sede da Susep, com as seguintes características:
     1. Número único nacional – Deverá ser mantido o mesmo número atualmente existente em funcionamento (0800 0218484);
     2. Recebimento, exclusivamente, de ligações oriundas de telefonia fixa, conforme especificação constante do Anexo I deste Termo de Referência;
     3. Mensagens personalizadas, gravadas pela **contratada**, disponibilizadas no prazo de 30 (trinta) dias a partir do início da prestação dos serviços, sem custo adicional, sendo:
        1. Mensagem personalizada, a ser informada pela Susep à **contratada**, se todos os atendentes estiverem ocupados durante o horário de atendimento, sem custo adicional;
        2. Mensagem personalizada, a ser informada pela Susep à **contratada**, se não estiver no horário de funcionamento da Susep, sem custo adicional;
        3. Mensagem personalizada, a ser informada pela Susep à **contratada** e veiculada previamente ao atendimento da ligação pelos (as) atendentes do *call center* da **CONTRATANTE**, com orientações sobre os serviços prestados pela Autarquia.
     4. Demonstrativo mensal resumido impresso e em mídia digital detalhado, que liste, necessariamente, todas as ligações recebidas uma a uma, seus horários, datas, localidade, tipo, preços, e duração em minutos, sem custo adicional;
        1. O demonstrativo em mídia digital deverá ser produzido em aplicativo ou software de elaboração de planilhas eletrônicas ou outro formato que permita o tratamento dos dados.
     5. Medições de tráfego sempre que houver solicitação da Susep e sem custo adicional. A Susep definirá os dados das ligações telefônicas que deverão estar contidos em cada medição, entre telefone de origem, localidade, horário, duração de cada chamada, quantidade de chamadas, tipo de tarifa e valor, sem custo adicional;
  2. A Susep informará quais e quantas linhas serão disponibilizadas para o tráfego do 0800.
     1. A Susep poderá, a qualquer tempo, alterar as linhas, inclusive com aumento ou redução na sua quantidade, comunicando a contratada para alteração no sistema que forma o 0800, sem custo adicional.
     2. A alteração no sistema que forma o 0800 deverá ser realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação de que trata o item 5.2.1 deste Termo de Referência.
  3. A Susep informará os dias e horários de funcionamento do serviço.
     1. A Susep poderá, a qualquer tempo, requerer a alteração dos dias e horários de funcionamento do serviço, o que deverá ser atendido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação;
     2. A Susep poderá, a qualquer tempo, requerer a interrupção temporária do serviço, o que deverá ser atendido no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento da comunicação;
     3. A reativação do serviço interrompido deverá se dar no mesmo prazo previsto no item 5.3.2 deste Termo de Referência.

# PERFIL DE TRÁFEGO

# 

* 1. Para conhecimento das proponentes, neste Termo de Referência informamos o perfil estimado de tráfego da Susep;
  2. O perfil de tráfego apresentado não constitui em qualquer compromisso futuro para a Susep;
  3. O perfil de tráfego indicado corresponde à média aproximada mensal, em minutos, das ligações telefônicas efetuadas, conforme anexo I deste Termo de Referência.

1. **PROPOSTA DE PREÇOS**
   1. As Planilhas para Formação de Preços devem ser preenchidas antes das Propostas de Preços, das quais são parte integrante;
   2. As Planilhas para Formação de Preços devem ser preenchidas de acordo com os valores apresentados no Perfil do Tráfego estimado da Susep;
   3. Cada Proposta de Preços deverá ser apresentada conforme modelo constante neste Termo, acompanhada da Planilha de Formação de Preços;
   4. No caso de proposta contendo Plano Alternativo de Serviço, este não necessita ser previamente submetido à Anatel, para efeito de participação, devendo, entretanto, estar aprovado por aquela Agência, como condição para assinatura do contrato.
   5. Na proposta, composta pela Planilha de Formação de Preços, deve constar a cotação de preços unitário e total, em reais, das ligações telefônicas constantes do PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS ou no PLANO ALTERNATIVO DE SERVIÇOS da prestadora, o percentual de desconto a ser oferecido, levando-se em conta, para efeito de cotação, o perfil de tráfego da Susep, constante na Planilha de Formação de Preços e o valor dos impostos e taxas incidentes no serviço;
   6. No caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso na proposta, prevalecerão sempre os menores valores.
   7. Nos preços das ligações telefônicas deverão estar incluídas todas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outras despesas relativas aos serviços de telefonia;
   8. Não será aceita oferta de serviços com especificações diferentes das indicadas nos Anexos deste Termo de Referência;
   9. A apresentação das propostas implicará na plena aceitação, por parte da proponente das condições estabelecidas neste Termo de Referência;
   10. A proposta de preços deverá indicar o seu prazo de validade, que será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data da entrega.
2. **PERCENTUAL DE DESCONTO**
   1. A proponente, levando em conta o perfil de tráfego informado por esta Autarquia, poderá oferecer percentual de desconto;
   2. Será admitido percentual de desconto de valor igual a zero;
   3. Se a proposta não indicar um percentual de desconto, este será admitido como de valor zero.
   4. O percentual de desconto proposto e levado em consideração para efeito de julgamento será de exclusiva e total responsabilidade da proponente;
   5. Durante todo o período do contrato, o percentual de desconto cotado na proposta da empresa vencedora incidirá sobre todos os preços dos serviços constantes do seu PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS ou PLANO ALTERNATIVO DE SERVIÇOS, de acordo com cada tipo de ligação, do horário ou da distância das chamadas e do dia da semana;
   6. A SUSEP poderá solicitar à empresa vencedora, durante a vigência do contrato, o aumento do desconto ofertado sobre o seu PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS ou PLANO ALTERNATIVO DE SERVIÇOS, caso contemplada essa possibilidade na legislação vigente, quando o ofertado nesta se mostrar desvantajoso para a Administração.
   7. A operadora deverá repassar à SUSEP os preços e benefícios oferecidos ao mercado sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados, caso contemplada essa possibilidade na legislação vigente.
3. **CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**
   1. Durante o julgamento, para efeito de classificação das propostas, será considerado o menor preço global anual, já obtido com aplicação do percentual de desconto e dos tributos incidentes;
4. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
   1. São obrigações de exclusiva conta e responsabilidade da Contratada, além das previstas em Lei e nas normas aplicáveis, nas obrigações gerais, operacionais, comerciais, tributárias, previdenciárias, entre outras:
   2. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal, como também assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pela regulamentação da ANATEL;
   3. Manter, durante a vigência da prestação do serviço telefônico, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em consonância com o artigo 55, inciso XIII, da Lei 8.666, de 21 de Junho de 1993 e suas alterações posteriores;
   4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previstos na legislação, obrigando-se a saldá-los na época própria, sendo que a sua inadimplência com referência aos encargos estabelecidos não transfere à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento, nem poderá onerar os serviços prestados, razão pela qual a mesma renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Susep;
   5. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho de alguma atividade pertinente ao objeto deste termo ou em conexão ou contingência, de acordo com a legislação vigente;
   6. Credenciar, no dia de início dos serviços, preposto junto à Susep que representará a empresa durante a execução dos serviços;
   7. Quando for o caso e no que for aplicável, cumprir e fazer cumprir por parte de seus empregados e prepostos, as normas da Susep;
   8. Não veicular publicidade acerca da prestação dos serviços nesta Autarquia, salvo prévia autorização da Susep;
   9. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços que prestar;
   10. Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços;
   11. Repor no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quaisquer objetos comprovadamente danificados por seus empregados ou prepostos;
   12. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações aceitas pela boa técnica;
   13. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;
   14. Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz;
   15. Acatar as decisões e observações feitas pela fiscalização da Susep, relativamente à prestação do serviço telefônico;
   16. Responsabilizar-se pelos custos de operação e realizar a manutenção preventiva e corretiva, sem ônus para a Susep, nos equipamentos de propriedade da prestadora dos serviços que forem instalados para realização dos mesmos;
   17. Atender às solicitações, de imediato, corrigindo no prazo máximo de até 8 (oito) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;
   18. Prestar manutenção ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
   19. Fornecer meio de comunicação 24 (vinte e quatro) horas por dia (inclusive sábados, domingos e feriados) para chamadas técnicas;
   20. Informar tarifas e preços;
   21. Assegurar à Administração o repasse dos descontos e ofertas pecuniárias, com tratamento isonômico, quando fornecidos aos outros usuários com semelhante perfil de utilização de ligações telefônicas;
   22. Fornecer, mensalmente, ou quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços, por linha ou tronco telefônico, conforme determinado pela Susep;
   23. Indicar formalmente um preposto que será o responsável da contratada perante e contratante.
5. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
   1. Além das obrigações resultantes da observância da Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, a Susep deverá:
   2. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados;
   3. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
   4. Documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;
   5. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Susep, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela Susep, não deve ser interrompida;
   6. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução dos serviços, em especial à aplicação de sanções e às alterações e reajustes do pactuado;
   7. Disponibilizar instalações necessárias à prestação dos serviços;
   8. Permitir o acesso dos empregados da prestadora, quando necessário, para execução dos serviços;
   9. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de comunicação;
   10. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela prestadora dos serviços.
6. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
   1. O atraso injustificado na execução do objeto deste Termo de Referência sujeitará o contratado a penalidades, na forma prevista no instrumento no contrato, obedecendo sempre à legislação vigente.
   2. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a contratada estará sujeita às seguintes sanções administrativas:
      1. Advertência.
      2. Multas:
         1. Diária de 1% (um por cento) sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses do Contrato, por dia de atraso no início da prestação dos serviços, limitados a 10% (dez por cento) do mesmo valor, por ocorrência, independentemente das demais sanções cabíveis;
         2. Diária de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal fixo do contrato, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada nas outras alíneas deste inciso, e aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
         3. Diária de 5% (cinco por cento) do valor mensal fixo do Contrato, pela recusa em corrigir ou substituir qualquer serviço ou material rejeitado ou com defeito, caracterizando-se a recusa, caso a correção ou substituição não se efetivar no tempo estipulado pela SUSEP, que se seguirá à data da comunicação formal da rejeição, independentemente das demais sanções cabíveis.
         4. De 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses do Contrato no caso de sua rescisão por ato unilateral da Administração, motivado por culpa da contratada, inclusive pelo descumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, garantida defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis.
      3. Impedimento de licitar e contratar com a União, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais, para a licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, 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 à ampla defesa.
   3. Em todas as situações, independentemente da aplicação de multas e impedimento de licitar e contratar com a União, poderá ser aplicada a pena de advertência, caso a Administração da Autarquia julgue mais conveniente face às circunstancias do caso específico;
   4. As penalidades poderão ser combinadas e não há necessidade de primeiro serem aplicadas penas mais brandas, podendo a SUSEP, dependendo do ocorrido, aplicar diretamente as penalidades mais graves.
   5. No processo de aplicação de sanções, será sempre assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.
7. **PROPOSTA**
   1. A proposta deverá conter, dentre outras, as seguintes informações:
   2. Dados da empresa (Razão Social, CNPJ, endereço, telefone, etc.)
   3. Conta bancária (nome e número do banco, da agencia e da conta corrente).
   4. Valores expressos em moeda corrente nacional.
   5. Declaração de total concordância com as condições estipuladas neste Termo de Referência.
   6. Prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias.
   7. Preencher a Planilha Estimativa de Custos e Formação de Preços, no Anexos deste Termo de Referência.
   8. Atender, no que cabível, à INSTRUÇÃO NORMATIVA No  02, 30 DE ABRIL  DE 2008 e TODAS as alterações posteriores;
   9. Atender, no que cabível, a toda a legislação de licitações e contratos.
8. **GESTÃO/ FISCALIZAÇÃO**
   1. A gestão/fiscalização dos serviços será exercida pela Susep, através de servidores designados, o que não exclui e nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA com a perfeita execução, fiscalização e supervisão dos serviços por pessoa habilitada;
   2. A execução dos contratos será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, que verificará os seguintes aspectos:
   3. Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
   4. Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
   5. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
   6. A adequação dos serviços prestados às rotinas de execução estabelecida;
   7. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
   8. A satisfação do público usuário.
9. **PAGAMENTO**
   1. Em contraprestação aos serviços prestados, o pagamento será efetuado em parcelas mensais e em moeda corrente nacional, por meio de ordem bancária e crédito em conta corrente, em até 10 (dez) dias úteis, se a fatura, devidamente discriminada e acompanhada de todos os documentos necessários ao pagamento, for entregue no Protocolo da CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao vencido e/ou até a data de vencimento da mesma, caso esta seja posterior ao prazo de 10 (dez) dias úteis mencionado.
      1. Caso o prazo citado no item 15.1 deste Termo de Referência não for observado ela CONTRATADA, o pagamento será realizado de acordo disponibilidade da Contratante e, caso necessário, a contratada deverá encaminhar nova fatura/nota fiscal com nova data de vencimento;
   2. Deverá ser encaminhada uma única fatura/nota fiscal por mês;
      1. Caso constem da fatura/nota fiscal ligações correspondentes a mais de um mês, estas deverão apresentar demonstrativos segregados por mês.
   3. Previamente à contratação e antes de cada pagamento, será emitida, através de consulta “on line”, certidão que comprove a regularidade da situação da empresa junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
   4. Será verificada, também, a certidão de débitos trabalhistas e as demais exigidas pela legislação vigente.
   5. A empresa contratada será penalizada, de acordo com a legislação vigente, caso não mantenha regular suas certidões obrigatórias.
   6. Ocorrendo devolução da nota fiscal/fatura, por incorreções, a contagem do prazo iniciar-se-á a partir da nova data de entrega no protocolo da CONTRATANTE;
   7. As multas e retenções que porventura existam poderão ser, a critério da Administração da SUSEP, deduzidas no próprio valor a ser pago.
10. **PREPOSTO** 
    1. O licitante vencedor deverá designar um preposto aceito pela Administração da Susep, durante todo o período de vigência do contrato, para representá-lo administrativamente, o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.
    2. Deverá ser entregue à contratante, no início da prestação do serviço, a carta de indicação do preposto, assinada pelo representante legal da empresa.
    3. Sempre que houver, por qualquer motivo, mudança de preposto, a contratada fica obrigada a informar à contratante observando as mesmas formalidades exigidas quando da primeira apresentação do preposto.
    4. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados, aos relatórios solicitados e a todas as demais questões referentes ao serviço contratado e, quando o assunto ultrapassar a competência do mesmo, efetuar o elo de ligação com a contratara para fins de passar a informação solicitada à contratante e/ou solucionar o impasse.
    5. A empresa contratada deverá orientar o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração da Susep, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.
    6. O preposto deverá manter contato permanente com o gestor do contrato, com o objetivo de sanar qualquer demanda, tanto na área de administração de pessoal, de fornecimento de material, quanto da manutenção dos equipamentos, objetos desse contrato;
11. **DISPOSIÇÕES GERAIS**
    1. Para efeitos deste Termo de Referência, consideram-se serviços todos aqueles pertinentes aos itens objeto deste Termo;
    2. As operadoras, que entenderem necessário, poderão vistoriar os locais de prestação dos serviços;
    3. As visitas, caso as licitantes tenham interesse, deverão ser agendadas junto à área responsável pelos serviços, através do telefone (21) 3233-4016 ou por e-mail: coate.rj@susep.gov.br.
    4. O prazo de vigência contratual será de 12 meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitado o limite de até 60 (sessenta) meses, conforme previsto no Art. 57, II da Lei n° 8.666/93.
    5. No serviço 0800, a contratação da prestação do serviço prevê a destinação dos troncos de entrada e saída para a empresa vencedora;
    6. A operadora deverá indicar um de seus funcionários, que deve ser aceito pela administração da Susep, para representá-la administrativamente sempre que for necessário;
    7. A Susep poderá alterar o local designado para a entrega das notas fiscais mensais por conveniência administrativa, desde que a solicitação seja encaminhada, por escrito, com confirmação de recebimento em nome da empresa prestadora do serviço, e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
    8. A operadora deverá comunicar qualquer anormalidade de caráter urgente ao gestor do contrato designado pela Susep e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
    9. É vedada a subcontratação total dos serviços, sendo admitida a subcontratação parcial somente se previamente autorizada pela Susep;
    10. No interesse da Administração da Susep, resguardado o interesse do Serviço Público, o objeto do contrato poderá ser aumentado ou suprimido, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado contratado (conforme dispõe o art. 65, da Lei 8.666/93), ficando o proponente que vier a ser contratado, obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários;
    11. Por acordo entre as partes, as supressões poderão ser superiores ao limite estabelecido neste Termo de Referência, de acordo com o art. 65 da Lei 8.666/93;
    12. A assunção dos serviços deverá ser realizada de forma a não ocasionar descontinuidade dos serviços já prestados atualmente.
    13. A prestação de serviço não poderá ser interrompida, sob pena de aplicação de sanção contratual.

# DO PREPOSTO

# Deverá ser entregue à CONTRATANTE, no início da prestação do serviço, carta de indicação do preposto, assinada pelo representante legal da CONTRATADA, conforme modelo do Anexo II, de modo a não caracterizar subordinação direta dos profissionais da CONTRATADA à CONTRATANTE.

# Na designação do preposto é vedada a indicação dos próprios funcionários, responsáveis pela prestação dos serviços junto à CONTRATANTE, para o desempenho de tal função.

## O preposto, uma vez indicado formalmente por carta assinada pelo representante legal da CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora no primeiro dia útil após assinatura do Contrato, para, juntamente com o servidor designado para esse fim, tratar de todos os assuntos pertinentes à execução do Contrato, relativos à sua competência.

# O preposto designado deverá permanecer em tempo integral à disposição da CONTRATANTE, observando as exigências no tocante à disponibilização de todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações da CONTRATANTE.

# A disponibilização em período integral não significa que o preposto esteja nas dependências da CONTRATANTE em tempo integral, mas sim, à sua disposição.

## Sempre que houver, por qualquer motivo, mudança de preposto, a CONTRATADA fica obrigada a informar à CONTRATANTE, observadas as mesmas formalidades exigidas quando da primeira apresentação do preposto.

# A CONTRATADA deverá instruir seus prepostos quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da CONTRATANTE, do Gestor do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, e devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

# São atribuições do preposto, dentre outras:

# Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, nas dependências da CONTRATANTE, quando assim requisitado;

# Acompanhar e fiscalizar os trabalhos realizados pelos empregados da CONTRATANTE;

# Promover o controle da assiduidade e pontualidade dos empregados da CONTRATADA;

# Zelar pela segurança, limpeza, asseio e conservação dos equipamentos e instalações da CONTRATANTE à disposição dos empregados da CONTRATADA;

# Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização do Contrato;

# Elaborar, acompanhar e controlar escalas de férias, evitando situações de prejuízo aos serviços contratados;

# Reportar-se à Fiscalização do Contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;

# Relatar à Fiscalização do Contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;

# Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;

# Encaminhar à Fiscalização do Contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados;

# Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado; e

# Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.

# O preposto é de responsabilidade da CONTRATADA e a sua função é a de intermediação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Suas tarefas deverão ser executadas com eficiência, em tempo hábil, sendo de responsabilidade da CONTRATADA sua localização.

# Os salários e demais benefícios do preposto são de responsabilidade, e por conta, da CONTRATADA. Os custos do preposto não fazem parte do planilhamento de mão de obra, e podem ser lançados na rubrica “Despesas Administrativas”.

# DA VIGÊNCIA

# O prazo de vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato.

# O Contrato poderá ser prorrogado, a cada 12 (doze) meses, até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

* + 1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
    2. A **CONTRATANTE** mantenha interesse na realização do serviço;
    3. A **contratada** manifeste expressamente interesse na prorrogação; e
    4. Realizada pesquisa de preço de mercado, tenha sido verificada ser vantajosa a prorrogação pelo mesmo preço pactuado no período de vigência contratual anterior.

# O Contrato não será prorrogado quando:

# Os preços estiverem superiores aos limites estabelecidos em atos editados pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG, admitindo-se a negociação para redução de preços;

# A CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos; e

# A CONTRATADA não apresentar prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, 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.

# DAS VISTORIAS

# Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a CONTRATADA poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por funcionário designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10h00 às 16h00, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (21) 3233-4001/4004.

# DAS PROPOSTAS

# A proposta deverá conter, dentre outras, as seguintes informações:

# Dados da empresa (Razão Social, CNPJ, endereço, telefone, etc.);

# Conta bancária (nome e número do banco, da agência e da conta corrente);

# Valores expressos em moeda corrente nacional;

# Declaração de total concordância com as condições estipuladas neste Termo de Referência;

# Prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias;

# Planilha Estimativa de Custos e Formação de Preços, devidamente preenchida, conforme Anexo I deste Termo de Referência; e

# OBS: Só serão consideradas VÁLIDAS as propostas que contenham a planilha do Anexo I deste Termo de Referência devidamente preenchida.

# A proposta deverá atender, no que cabível, a toda a legislação de Licitações e Contratos e especialmente à INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº  02/08 e suas alterações posteriores.

# A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

# DO PREÇO DE REFERÊNCIA

# Preço de referência com valor mensal de R$ 4.383,00 (quatro mil e trezentos e oitenta e três reais) obtido por meio de pesquisa de preços realizada no Portal de Compras Governamentais ([www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)), nos termos do Art. 2º da Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, da Secretaria de Logística da Informação do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão.

# DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

# A CONTRATANTE exercerá, através de um Gestor de Contrato, a fiscalização dos serviços executados e do fiel cumprimento das exigências constantes desse Termo, o que não exclui a fiscalização e supervisão dos serviços por parte da CONTRATADA e não exime esta última da responsabilidade pela sua execução.

# A fiscalização do Contrato poderá, para fins de realização da verificação mencionada no subitem anterior, utilizar-se de quaisquer instrumentos previstos no presente Termo de Referência, no Edital de Licitação, inclusive seus anexos, ou na legislação vigente, notadamente no Anexo IV da IN MPOG nº 02/2008.

# A CONTRATADA se obriga a cumprir com todos os requisitos referentes à Conta Vinculada, devendo:

# Firmar termo específico da instituição bancária oficial, quando possível, que permita à CONTRATANTE ter acesso a saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da CONTRATANTE no que se refere à conta vinculada prevista no anexo VII da IN SLTI/MPOG 02/2008;

# Autorizar a retenção na fatura e o depósito direto dos valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da CONTRATADA, observada a legislação específica; e

# Autorizar o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

# Os casos omissos ou dúvidas suscitadas por parte da contratada que não sejam esclarecidas pelo gestor de Contrato serão esclarecidos pela autoridade competente da CONTRATANTE.

# Todas as comunicações referentes à execução dos serviços contratados serão consideradas regularmente feitas, se entregues ou remetidas pela contratada, através de protocolo, email, carta, telegrama ou fax, inclusive qualquer alteração do estatuto social, razão social, CNPJ, dados bancários, endereço, telefone, fax ou outros dados pertinentes.

# DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cabe à **Contratada**:

## Guardar o mais absoluto sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha tomar conhecimento, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização;

# O empregado designado pela CONTRATADA obrigar-se-á, mediante assinatura de Termo específico de compromisso, a cumprir as condições estabelecidas, bem como as normas de trabalho pertinentes aos servidores públicos da CONTRATANTE, especialmente as que resguardam a manutenção do sigilo e a veiculação de informações a que tiver acesso em decorrência do exercício da função, respondendo criminalmente, no caso de violação;

# Comunicar à Contratante, imediatamente, qualquer alteração em seu estatuto social, razão social, CNPJ, dados bancários, endereço, telefone, fax ou outros dados pertinentes, a fim de serem tomadas as providências cabíveis;

# Não transferir, no todo ou em parte, a execução do presente Contrato, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;

# Responder administrativa, civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados à CONTRATANTE e/ou terceiros por seus empregados, dolosa ou culposamente, em razão de ação ou omissão da CONTRATADA ou de quem em seu nome agir;

# Ressarcir todo e qualquer dano à contratante ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados;

# Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os danos causados, comprovadamente, por seus funcionários;

# Ressarcir o valor correspondente aos danos causados em bens de propriedade da CONTRATANTE, o qual será calculado de acordo com o preço de mercado e recolhido por depósito a favor da CONTRATANTE através de GRU – Guia de Recolhimento da União – no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a partir da notificação, garantida ampla defesa e o contraditório. Se o valor dos danos não for pago ou depositado, será automaticamente descontado da garantia. Em caso de saldo insuficiente, o valor complementar será cobrado administrativa/judicialmente.

# Informar a seus empregados sobre a proibição de retirarem-se do prédio ou instalações da CONTRATANTE portando volumes ou objetos dessa, sem a devida autorização da fiscalização do Contrato;

# Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado; e

# Informar, em sendo o caso, quando da apresentação da proposta ou ao longo da execução do Contrato, a adesão ao Plano Brasil Maior.

# Das Condições de Habilitação

# Manter, durante toda execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

# Caso a CONTRATADA não comprove a manutenção das condições de habilitação durante a execução contratual, constituir-se-á falta contratual a ensejar a aplicação das sanções cabíveis.

# DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Cabe à **CONTRATANTE**:

## Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços demandados e realizados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no Contrato a ser firmado;

## Permitir acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto deste Termo de Referência, quando necessário;

# Não permitir que a mão de obra execute tarefas em desacordo com as preestabelecidas no Contrato;

## Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da Contratada;

## Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;

## Assegurar-se que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais empresas que executem serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, de forma a garantir que sejam mais vantajosos para a Contratada;

## Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;

## Especificar e estabelecer diretrizes para aceitação dos serviços executados pela Contratada;

* 1. Não praticar atos de ingerência na administração da **Contratada**, tais como:
     1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da **Contratada**, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
     2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na **Contratada**;
     3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da **Contratada**, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

# Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.

# DO PAGAMENTO

## Em contraprestação aos serviços prestados, o pagamento será efetuado em parcelas mensais e em moeda corrente nacional, por meio de ordem bancária e crédito em conta corrente, em até 10 (dez) dias, se a fatura, devidamente discriminada e acompanhada de todos os documentos necessários ao pagamento, for entregue por email ou no Protocolo da CONTRATANTE, no local da prestação do serviço, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao da prestação do serviço. Caso não seja respeitado este prazo pela CONTRATADA, o pagamento será realizado de acordo com a disponibilidade da Contratante.

## A nota fiscal/fatura deverá discriminar o mês da prestação do serviço e o serviço prestado.

# Não será considerada retenção de pagamento quando este deixar de ocorrer em razão da não apresentação de todos os documentos/comprovações relacionados na cláusula de pagamento, visto que o prazo para o pagamento somente começa a correr após a apresentação dos mesmos.

## Previamente à contratação e antes de cada pagamento, será emitida, pela contratante, através de consulta “on line”, certidão que comprove a regularidade da situação da CONTRATADA junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores.

## Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de cinco (5) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, a critério da CONTRATANTE.

## Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos Contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

## Será verificada, também, a certidão de débitos trabalhistas, conforme legislação vigente.

## A contratada poderá ser penalizada, de acordo com a legislação vigente e com as cláusulas deste Termo, caso não mantenha regular suas certidões obrigatórias.

## Ocorrendo devolução da nota fiscal/fatura, por incorreções, a contagem do prazo iniciará a partir da nova data de entrega, no protocolo da CONTRATANTE.

## Do valor do pagamento mensal serão deduzidos os valores diários (proporcional) da não prestação dos serviços, observada a legislação pertinente, devendo a fatura discriminar os cálculos e os valores correspondentes.

# DA GARANTIA

# Para assegurar o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida a prestação de garantia no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da data da notificação da CONTRATADA, na forma do disposto nos §§ 1º e 2º, do art. 56, da Lei nº 8.666/1993 e na Instrução Normativa MP nº 02/2008 e suas alterações posteriores, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

# Nas contratações de serviços continuados com uso intensivo de mão de obra com dedicação exclusiva, a validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

# A garantia prestada poderá responder por multas eventualmente aplicadas à CONTRATADA ou reverter-se em favor da CONTRATANTE, nos casos de prejuízos causados por culpa da CONTRATADA.

# Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE, mediante ofício entregue contra recibo.

# A importância referente à garantia deverá ser complementada pela CONTRATADA, caso venha a ocorrer algum acréscimo do valor do Contrato ou renovada no caso de vencimento, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data em que foi notificada pela CONTRATANTE, prevalecendo o mesmo percentual.

# A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.

# A garantia na modalidade seguro garantia somente será aceita se contemplar os eventos indicados nos itens do parágrafo seguinte.

# A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

# Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

# Prejuízos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

# Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

# Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

# Após a execução deste contrato, a CONTRATANTE verificará o pagamento das verbas rescisórias decorrentes desta contratação, ou a realocação dos empregados da CONTRATADA em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção dos respectivos contratos de trabalho.

# Caso a CONTRATADA não logre efetuar uma das comprovações indicadas na Cláusula 15.9 até o fim do 2º (segundo) mês após o encerramento da vigência contratual, a CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual, conforme arts. 19-A e 35 da Instrução Normativa MP nº 02/2008 e suas alterações posteriores.

# A garantia será considerada extinta:

# com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

# no prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, não havendo a ocorrência de sinistros; caso contrário, o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

# SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

* 1. O não cumprimento total ou parcial das obrigações assumidas na forma e nos prazos estabelecidos sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades constantes do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2002 c/c o art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, garantida prévia defesa.
  2. Em caso de inexecução do Contrato, erro na execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a **contratada** estará sujeita às seguintes sanções administrativas, que poderão ser cumuladas, conforme a espécie de falta cometida, sendo também possível desde logo a aplicação da penalidade mais rigorosa, em vista da gravidade da conduta e dos prejuízos dela decorrentes:
     1. Atraso na entrega da garantia contratual:
        1. Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia, respeitado o limite de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, nos casos de atraso da entrega da garantia contratual, conforme estabelecido no item 15, até que a **CONTRATADA** dê solução à inexecução do avençado ou até a rescisão contratual, quando for o caso.
     2. Atraso no fornecimento dos uniformes:
        1. Multa de 1% do valor mensal do Contrato, no caso de atraso de até 5 dias úteis;
        2. Multa de 2% do valor mensal do Contrato, no caso de atrasos entre 6 a 10 dias úteis;
        3. Multa de 3% do valor mensal do Contrato, no caso de atrasos entre 11 a 15 dias úteis;
        4. Multa de 4% do valor mensal do Contrato, no caso de atrasos entre 16 a 30 dias úteis; ou
        5. Multa de 5% do valor mensal do Contrato, no caso de atrasos maiores do que 1 (um) mês.
     3. Atraso na entrega da Nota Fiscal ou Fatura:
        1. Multa diária, contada a partir do 6º dia útil do mês subsequente da prestação do serviço, de até 0,2%, limitada a 20% do valor mensal do Contrato, a ser aplicada no caso de não regularização em até 30 (trinta) dias após o quinto dia útil ao mês subsequente da prestação do serviço; e
        2. Em caso de reincidência do subitem anterior em prazo inferior a 12 (doze) meses, multa de 20% do valor mensal do Contrato.
     4. Reincidência na não disponibilização de cobertura de faltas para os postos contratados:
        1. Multa de 1% do valor mensal do Contrato no caso de atraso de até 5 dias úteis;
        2. Multa de 2% do valor mensal do Contrato no caso de atrasos entre 6 a 10 dias úteis;
        3. Multa de 3% do valor mensal do Contrato no caso de atrasos entre 11 a 15 dias úteis;
        4. Multa de 4% do valor mensal do Contrato no caso de atrasos superiores a 16 dias úteis; ou
        5. Multa de 5% do valor mensal do Contrato no caso de atrasos maiores do que 1 (um) mês.
     5. Atraso no fornecimento de Vale Transporte e Vale Alimentação:
        1. Multa de 1% a 3% do valor mensal do Contrato, caso o valor não seja disponibilizado aos colaboradores no prazo legal; e
        2. Multa de 3% a 6% do valor mensal do Contrato no caso de reincidência no mês imediatamente posterior ao mês de aplicação da sanção do item anterior.
        3. Multa de 1% a 5% do valor mensal do Contrato no caso de não envio da Documentação obrigatória de comprovação do pagamento da remuneração, das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social) e do cumprimento das obrigações trabalhistas correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida em até 10 (dez) dias após a solicitação do gestor.
     6. Atraso no pagamento de salários:
        1. Multa de 0,2% do valor total do Contrato por dia de atraso, limitado a 10% do valor total do Contrato; e
        2. Multa de 5% a 10% do valor total do Contrato e rescisão contratual.
        3. Rescisão unilateral do Contrato.
     7. Descumprimento dos prazos de atendimento definidos no objeto da contratação:
        1. Multa de até 1% a 5% do valor mensal do Contrato a cada ocorrência;
        2. Multa de 5% a 10% do valor mensal do Contrato no caso de atrasos maiores do que 1 (um) mês;
        3. Rescisão unilateral do Contrato pela Contratante;
        4. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos, com o descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei n° 10.520/02, na 3ª reincidência num período de até 12 (doze) meses;
     8. Atraso Injustificado para início do Contrato:
        1. Multa de até 5% do valor total do Contrato;
        2. Rescisão unilateral do Contrato pela CONTRATANTE; e
        3. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei n° 10.520/02.
     9. Descontinuação na prestação do serviço, retardamento da execução do objeto, fraude na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, cometimento de fraude fiscal ou não manutenção da proposta:
        1. Multa de até 10% do valor total do Contrato;
        2. Rescisão unilateral do Contrato pela CONTRATANTE; e
        3. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei n° 10.520/02.
     10. Hipóteses não elencadas nos demais itens desta cláusula ensejarão a aplicação de penalidade de:
         1. Multa diária de 0,2% do valor mensal do Contrato, limitada a 20% do valor total do Contrato; ou
         2. Multa única, no valor de 1% a 10% do valor do Contrato, conforme a gravidade e os prejuízos oriundos da falta cometida;
         3. Rescisão unilateral do Contrato; e
         4. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei n° 10.520/02.
  3. As multas aplicadas poderão ser descontadas da garantia prevista no contrato, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, recolhidas à conta Única do Tesouro Nacional em favor da **CONTRATANTE** ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.
  4. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à **CONTRATANTE**, decorrentes das infrações cometidas.
  5. No processo de aplicação de sanções, será sempre assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.
  6. A data de vencimento de multa aplicada será o 10° (décimo) dia após a data de assinatura da correspondência que a encaminhar ou da publicação do respectivo edital.

# DA RESCISÃO CONTRATUAL

* 1. O Contrato poderá ser rescindido por inadimplemento de suas cláusulas ou quando verificados os fatos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/1993, observadas as disposições contidas nos artigos 79 e 80 da referida Lei, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
  2. Ocorrendo a rescisão, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, além das penalidades administrativas cabíveis, esta responderá por perdas e danos e demais cominações legais.
  3. O Contrato também poderá ser rescindido unilateralmente pela **CONTRATANTE**, por motivo de sua conveniência, notificando-se à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e, ainda, por acordo entre as partes.

# Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis como os determinados por ato unilateral da CONTRATANTE, serão formalmente motivados, assegurada, à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção do contraditório e de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da CONTRATANTE para que, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de não acolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação comprovada da decisão rescisória.

# 

Responsável pelo Termo de Referência

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CONCEITUAÇÃO**

Para fins deste Termo de Referência, conceituam-se:

**SERVIÇOS CONTINUADOS** são aqueles serviços auxiliares necessários à Administração para o desempenho de suas atribuições, cuja interrupção possa comprometer a continuidade de suas atividades e cuja contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro.

**TERMO DE REFERÊNCIA** é a descrição detalhada do objeto a ser contratado, dos serviços a serem executados, sua frequência e periodicidade, características do pessoal, materiais e equipamentos a serem fornecidos e utilizados, procedimentos a serem seguidos, cuidados, deveres, disciplina, gestão da qualidade, informações a serem prestadas e controles a serem adotados.

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS** é o documento a ser apresentado pelas proponentes, contendo o detalhamento dos custos que compõem os preços de sua proposta.

**TRIBUTOS** são os valores referentes ao recolhimento de impostos e contribuições incidentes sobre o faturamento, conforme estabelecido pela legislação vigente.

**FISCAL DO CONTRATO** é o representante da Administração, especialmente designado, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93 para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, propor as soluções e as sanções que entender cabíveis para regularização das faltas e defeitos observados.

**INSTRUMENTO LEGAL** é todo ato normativo ou instrumento jurídico ao qual seja atribuída força de Lei, que tenha abrangência geral ou coletiva e disponha sobre matéria tutelada pelo Direito Público, tais como acordos, convenções coletivas e decisões normativas trabalhistas.

**REPACTUAÇÃO** é a espécie de reajuste contratual que deve ser utilizada para serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, de modo a garantir a manutenção do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo estar prevista no instrumento convocatório com data vinculada à apresentação das propostas para os custos decorrentes do mercado e do acordo ou convenção coletiva ao qual o orçamento esteja vinculado para os custos decorrentes de mão de obra.

**ORDEM DE SERVIÇO** é o documento utilizado pela Administração para a solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos Contratos de prestação de serviços, que deverá estabelecer quantidades estimativas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado.

**POSTO DE SERVIÇO** é a unidade de medida da prestação de serviço caracterizado pelo período durante o qual o posto deverá ser guarnecido por pessoas qualificadas para o desempenho das tarefas.

**ADMINISTRAÇÃO** é a Unidade Gestora responsável pela contratação dos serviços, neste caso, a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

**PREPOSTO** é o representante da **CONTRATADA**, aceito pela Administração, no local dos serviços, para representá-la na execução do Contrato.

**ANEXO I**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **PLANILHA DE CUSTOS** | **Tipo de Chamada e área das chamadas (A)** | **UNIDADE (B)** | **Qtd estimada de minutos"(C)"** | **Preço por minuto (D)** | **% Desconto ofertado (E)** | **% Impostos e taxas incidentes (F)** | **Valor MENSAL c/ impostos e taxas**  (CxD) com incidência de E e F |
|  | FIXO - FIXO | Fixo Local | minutos | 3700 |  |  |  |  |
|  | Fixo Intra-estadual | minutos | 900 |  |  |  |  |
|  | Fixo Inter-estadual | minutos | 26000 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **A - Somatório do valor da Minutagem MENSAL estimada** | | | |  |  |  |  |
|  | **B -** Outros Custos mensais fixos (Especificar) | | | | | | |  |
|  | **b-1** | | | | | | |  |
|  | **b-2** | | | | | | |  |
|  | **b -3** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **C - Valor estimado TOTAL MENSAL (A + B)** | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **D –** Custos de instalação (parcela única) | | | | | | |  |
|  | **E - VALOR ANUAL ESTIMADO (C X 12) + D** | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

OBS1: O custo de instalação poderá ser zero.

OBS2: valores acima devem contemplar impostos e taxas, conforme legislação vigente.

Discriminação dos percentuais:

a) impostos \_\_\_\_\_\_\_\_%

b) taxas \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_%

**ANEXO II**

Declaro, para os devidos fins de prova junto à Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, que estou ciente da minha indicação, pela empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e CNPJ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ para ser o Preposto, que será responsável pela boa execução do objeto constante neste Termo de Referência e, ainda, que possuo todas as informações relativas à sua fiel execução.

Nome do preposto\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Número de CPF/ e RG do Preposto\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail do Preposto \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefones do Preposto\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_

(local e data)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do Preposto

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(nome por extenso do Preposto)

Declaro que o preposto acima nomeado possuirá amplos poderes para decidir e dirimir questões relativas ao Contrato com a SUSEP, sendo ele o contato da Contratada perante a Contratante.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_

(local e data)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal da Empresa

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(nome por extenso do Representante Legal da Empresa)