

CONTRATO Nº. 036/2021

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER, QUE FAZEM ENTRE SI, A EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ – EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA E TSJ TELEMARKEETING EIRELI - ME, COMO MELHOR ABAIXO SE DECLARA.

CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA, Empresa Pública, com personalidade jurídica própria de direito privado, constituída na forma da Lei Estadual n.º 5.460/88, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.059.613/0001-18, Inscrição Estadual n.º 15.271.0884, com sede na Rodovia Augusto Montenegro, km 10, Centro Administrativo do Estado, Icoaraci – Belém - Pará, CEP 66820-000, neste ato representada por seu Presidente o Sr. **MARCOS ANTÔNIO BRANDÃO DA COSTA**, brasileiro, engenheiro elétrico, RG n.º 2.863.019 SSP/PA, CPF n.º 048.051.862-91, residente à Av. Francisco Caldeira Castelo Branco, n.º 1740, Apt. 1203 - São Brás, Cep: 66.063-000, Belém - Pará, nomeado através de Decreto Governamental, publicado no DOE n.º 33.781, em 15.01.2019, no final assinado.

CONTRATADA: TSJ TELEMARKEETING EIRELI - ME, inscrita no CNPJ n.º 07.567.687/0001-90, com sede na cidade de Belém, Estado do Pará, sito à travessa Ó de Almeida, n.º 634 – Altos - Bairro Reduto, CEP: 66053-190 - telefone (91) 3217-7015, representada legalmente pelo Sr. **THIAGO SILVA BOGEEA**, casado, administrador de empresa portador do RG n.º 2708953 e inscrito no CPF n.º 591.256.242-53, residente e domiciliado à Rua Serzedelo Corrêa n.º 681 – Edifício Privilege Residence, Aptº 1004 - Bairro Batista Campos, CEP: 66.033-770, no final assinado.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 – O presente contrato tem como fundamento legal o **Processo PAE n.º 2020/509.350** e o **Pregão Eletrônico n.º 023/21 e seus anexos**, tudo em conformidade com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC da PRODEPA, com a Lei Federal n.º 13.303/2016, com a Lei Estadual n.º 6.474/2002, com os Decretos Estaduais n.º 534/2020, 2.121/2018, 878/2008, 199/2009, 2.069/2006, 967/2008, 2.034/2009 e com Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO

2.1 – O presente contrato tem por objeto a **prestação de serviço de Call Center, com tecnologia CRM de service desk e software de Inteligência Artificial (IA) para relacionamento receptivo a clientes da PRODEPA**, de acordo com as cláusulas e condições aqui estabelecidas.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1 – O prazo de vigência deste contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado.

CLÁUSULA QUARTA: DO PREÇO E DO VALOR DO CONTRATO

4.1 - Pela execução do serviço objeto do presente contrato a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de **R\$ 205.000,00 (duzentos e cinco mil reais)**, de acordo com o quadro abaixo:



Item	Descrição	Und.	Qtde.	Valor Unitário (em R\$)	Valor Mensal (em R\$)	Valor Anual (em R\$)
1	Posição de atendimento de 1º nível – 6 h Diurno	Posição	10	R\$10.000,00	R\$100.000,00	R\$1.200.000,00
2	Posição de atendimento de 1º nível – 6 h Noturno	Posição	2	R\$13.000,00	R\$26.000,00	R\$312.000,00
3	Posição de Supervisor de 1º nível – 6 h Diurno	Posição	2	R\$14.000,00	R\$28.000,00	R\$336.000,00
4	Licença de uso de solução com tecnologia CRM	Um	50	R\$300,00	R\$15.000,00	R\$180.000,00
5	Fornecimento de franquias de autoatendimento por software de Inteligência Artificial	Um	500	R\$42,00	R\$21.000,00	R\$252.000,00
6	Suporte técnico corretivo e de melhorias para o CRM	Mês	1	R\$15.000,00	R\$15.000,00	R\$180.000,00
Total					R\$205.000,00	R\$2.460.000,00

4.2 – O valor global do presente Contrato é de **R\$ 2.460.000,00 (dois milhões e quatrocentos e sessenta mil reais)**.

CLÁUSULA QUINTA: DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1 – As despesas decorrentes do presente instrumento correrão à conta da Dotação Orçamentária da **CONTRATANTE**, de acordo com a classificação abaixo:

23.126.1508.8238 – Gestão de Tecnologia da informação e Comunicação;

339037 – Locação de Mão de Obra;

0261 – Recursos Próprios;

0101 – Recursos do Tesouro;

CLÁUSULA SEXTA: DO PAGAMENTO

6.1 – O pagamento será efetuado mensalmente em até 10 (dez) dias, contados a partir da apresentação da nota fiscal no Protocolo Geral da **CONTRATANTE**, desde que a mesma esteja devidamente atestada pelo fiscal do contrato.

6.1.1 – A **CONTRATADA** deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, os documentos abaixo relacionados:

- a) Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e Dívida ativa da União;
- b) Certidão de Regularidade do FGTS;
- c) Certidão Negativa de Débito das Fazendas Estadual e Municipal;
- d) Certidão negativa de Débitos Trabalhistas;
- e) Declaração de que é optante pelo sistema do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, afim de evitar a retenção de na fonte dos tributos, confirme a legislação em vigor.
- f) Relação Nominal dos funcionários vinculados a este contrato;
- g) GFIP (Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social) pago;
- h) GPS (Guia da Previdência Social) paga;
- i) Protocolo de envio de arquivos de Conectividade Social SEFIP (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social);

- j) comprovação de pagamento dos salários no prazo legal, referente ao último mês e do 13º, quando for o caso;
- k) comprovação do pagamento de horas extras para atividades que assim se faça necessário.
- l) prova de concessão de férias e pagamento do adicional correspondente;
- m) comprovação de fornecimento de vale-transporte e auxílio alimentação quando cabível, referente ao mês;
- n) prova de realização de exames admissionais, demissionais e periódicos (ASO), quando for o caso;
- o) Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho - RCT e recibo de quitação dos empregados demitidos pela empresa terceirizada no período.

6.1.2 – O pagamento será feito através de Ordem Bancária Banco – OBB ou de Ordem Bancária Pagamento – OBP, de acordo com o art. 6º, inciso II, da IN SEFA n.º 18/08, de 21/05/08.

6.2 – A contratada deverá emitir mensalmente a nota fiscal de prestação de serviços correspondente ao serviço executado no período e encaminhá-la à **CONTRATANTE** através do Protocolo Geral.

6.2.1 – Deverá acompanhar, obrigatoriamente, a nota fiscal de serviços os documentos relacionados no item 6.1.1 desta cláusula.

6.2.2. O Protocolo Geral da **CONTRATANTE** providenciará o envio da nota fiscal para atesto da fiscalização.

6.2.3 – A **CONTRATADA** deverá indicar na nota fiscal, obrigatoriamente, a agência bancária e a conta corrente na qual o pagamento deve ser depositado, além do número do contrato e a descrição e o período (mês) de execução do serviço.

6.3 – As notas fiscais ou faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas para as devidas correções, abrindo-se, neste caso, nova contagem de prazo para o pagamento.

6.3.1 – A **CONTRATANTE** não será responsável pelo pagamento de multas e/ou atualizações monetárias nos casos das ocorrências descritas no item anterior, ficando o pagamento suspenso até a reapresentação da nota fiscal devidamente corrigida.

6.4 – A **CONTRATANTE** não efetuará pagamento de títulos descontados ou através de cobrança bancária.

6.5 – A **CONTRATANTE** poderá descontar o valor correspondente aos danos a que a empresa der causa, das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

6.6 – Para efeito de pagamento, a **CONTRATANTE** procederá às retenções tributárias e previdenciárias previstas na legislação em vigor, aplicáveis a este instrumento.

6.7 – A falta de comprovação do recolhimento, pela **CONTRATADA**, das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) correspondentes ao mês da última competência vencida, não impedirá o pagamento da fatura, mas poderá ensejar a rescisão do contrato.

6.8 – Nenhum pagamento será efetuado nos seguintes casos:

- a) Enquanto a **CONTRATADA** não apresentar a garantia de cumprimento do contrato; e
- b) Enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que tenha sido imposta à **CONTRATADA** em virtude de inadimplência contratual ou aplicação de penalidade.

6.9 - Os fornecedores e prestadores de serviço que vencerem o presente pregão eletrônico e que ainda não sejam correntistas do Banco do Estado do Pará S/A, deverão providenciar a abertura de conta corrente na agência de sua preferência, pois o pagamento somente será efetuado através de depósito bancário em conta aberta no BANPARÁ, de acordo com o disposto no Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

7.1 – Será admitida a repactuação dos preços do serviço contratado, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses da data do orçamento ao qual a proposta se referir.

7.2 – A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

7.2.1 – O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação será contado a partir:

- i. Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou
- ii. Da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

7.3 - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

7.4 – As repactuações serão precedidas de **solicitação formal da CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio da apresentação da Planilha de Custos e Formação de Preço e do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamente a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

7.4.1 – A **CONTRATADA** poderá exercer seu direito à repactuação a partir da data da homologação do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data de prorrogação contratual subsequente. **Se não o fizer de forma tempestiva**, e, por via de consequência, prorrogar o contrato sem pleitear a respectiva repactuação, **ocorrerá a preclusão do seu direito de repactuar (Acórdão nº 1.828/2008-TCU/Plenário)**.

7.4.2 – As repactuações a que a **CONTRATADA** fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

7.5 – É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

7.6 - As repactuações de preços da variação de custos do mercado envolvendo insumos e materiais será feita uma vez por ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, com base na variação do INPC/IBGE apurado no período.

7.6.1 – As repactuações de insumos e materiais subsequentes à primeira somente serão deferidas depois de decorrido o período de 12 (doze) meses da última repactuação.

7.6.2 – No caso de atraso ou não divulgação do índice citado no item 18.5, será aplicado a última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo, ficando a Contratada obrigada a apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.6.3 – Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação de insumos e materiais será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.6.4 – Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos e materiais venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação em vigor.

7.6.5 – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para reajustamento do preço do valor remanescente de insumos e materiais através de termo aditivo.

7.7 - A **CONTRATANTE** poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela **CONTRATADA**.

7.8 – Em caso de ocorrência de deflação do índice ajustado ou qualquer outro evento que implique redução do valor contratual, a repactuação será provocada pela **CONTRATANTE**.

7.9 – As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação do contrato, em que deverão ser formalizadas através por aditamento ao contrato.

CLÁUSULA OITAVA: DAS ESPECIFICAÇÕES E DEFINIÇÕES DO SERVIÇO

8.1 – O presente contrato compreende o serviço de call center, com implantação, treinamento e gerenciamento de Solução de TI com tecnologia CRM de service desk e disponibilização de software de Inteligência Artificial e posições de atendimento para relacionamento receptivo aos clientes da **CONTRATANTE**.

8.1.1 – A solução de TI com tecnologia CRM de service desk inclui as licenças de uso.

8.1.2 – A **CONTRATADA** disponibilizará software de Inteligência Artificial para atendimento automatizado e inteligente via internet integrado com a tecnologia CRM de service desk.

8.1.3 – Para a execução do serviço de call center a **CONTRATADA** disponibilizará:

8.1.3.1 - 8 (oito) posições de atendimento (PA) de 1º Nível de 6 (seis) horas diurno, sendo 5 (cinco) para o turno da manhã e 3 (três) para o turno da tarde.

8.1.3.2 - 2 (duas) posições de atendimento (PA) de 1º Nível de 6 (seis) horas noturno, sendo 1 (uma) para o turno da noite e 1 (uma) para o turno da madrugada.

8.1.3.3 - 2 (duas) posições de supervisão (PA) de 1º Nível com turnos de 6 (seis) horas diurnas.

8.2 – Níveis de atendimento:

8.2.1 - **Primeiro Nível - Central de Atendimento:** tem a atribuição de atender e registrar o contato dos clientes da **CONTRATANTE** em primeira mão, seja por canal telefônico ou por qualquer outro canal, inclusive pelo software de Inteligência Artificial disponibilizado pela **CONTRATADA**. As demandas não solucionadas em 1º nível serão direcionadas aos grupos de 2º nível. A **CONTRATADA** é responsável pela operação completa do 1º nível, utilizando pessoal, equipamento, telefonia, software e ambiente físico próprios.

8.2.2 - **Segundo Nível – Grupos de Suporte da CONTRATANTE:** tem a atribuição de solucionar tecnicamente os problemas repassados pelo 1º nível, utilizando e operando sistemas, ferramentas e conhecimentos de sua especialidade técnica (telecomunicações, suporte a sistemas, logística, suporte a microfilmagem e digitalização, suporte comercial, etc.). É operado por técnicos e infraestrutura da **CONTRATANTE**, porém integrado com o 1º nível por meio do sistema de atendimento.

8.2.3 - **Terceiro Nível – Serviços de Retaguarda:** executa os serviços de retaguarda conforme a especialidade técnica (atendimento de campo, serviços externos em geral, serviços de logística, serviços de concessionárias e de terceiros, serviços de software, desenvolvimento de sistemas, serviços de multimídia, serviços de microfilmagem e digitalização, atendimento comercial externo, etc.) É operado por técnicos da **CONTRATANTE** ou de terceiros.

8.2.4 - Toda a estrutura de prestação de serviços da **CONTRATANTE** será integrada, em todos os níveis, pelo software de gestão de atendimento fornecido pela **CONTRATADA**.

8.3 – Da forma de execução dos Serviços:

8.3.1 - A **CONTRATADA** irá operar uma Central de Atendimento com as posições de atendimento contratadas. A central telefônica operada é de propriedade da **CONTRATADA**.

8.3.2 - A **CONTRATADA** proverá todos os artefatos, equipamentos, sistemas e componentes necessários à prestação do serviço.

8.3.3 - A **CONTRATADA** proverá o meio físico de comunicação dedicada (link de fibra de 50Mbps) para integração entre seus sistemas e os sistemas da **CONTRATANTE**, para integração de software de atendimento, acesso a dados e acesso aos módulos de autoatendimento e gerenciamento.

8.3.4 - Todos os formulários, cadastros, registros, base de conhecimentos, sistema de autoatendimento e todos os demais dados desenvolvidos para projeto do presente contrato, bem como o nome CAP – Central de Atendimento PRODEPA, serão de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE** e não poderão ser objeto de comercialização pela **CONTRATADA**.

8.3.5 – A **CONTRATANTE** disponibilizará para a **CONTRATADA** o catálogo de produtos, serviços técnicos e cadastros de clientes, bem como as bases de conhecimentos, procedimentos operacionais padrão (POP), scripts, roteiros, orientações e demais informações necessárias ao atendimento, sistemas internos e ferramentas de monitoramento que devam ser utilizadas no atendimento.

8.4 – Atendimento telefônico:

8.4.1 - A **CONTRATADA** fará a recepção do serviço telefônico através de Central de Comunicação Telefônica da própria.

8.4.2 - Os contratos de ramais fixos e do serviço 0800 serão disponibilizados e pagos pela **CONTRATANTE**.

8.4.3 - Os serviços de telefonia fixa e 0800 estarão disponíveis e ativos ininterruptamente em regime 24 x 7 (24 horas nos 7 dias da semana) com pelo menos 30 (trinta) canais disponíveis de atendimento, de modo a não negar serviço, mesmo quando se acumularem ligações nas mesas do service desk.

8.4.4 - A plataforma de comunicação da **CONTRATADA** deverá ser do tipo IP, que permita a implementação de portas analógicas (FXS e FXO) e portas TDM (Links E1) através de acréscimos de cartões ou módulos.

8.4.4.1 – As especificações e funcionalidades da plataforma de comunicação da **CONTRATADA** encontram-se definidas nos itens 4.4.2 a 4.4.5 do Termo de Referência (TR), que, apesar de não transcrito, é parte integrante e indivisível deste contrato.

8.4.5 – O sistema de comunicação unificado da **CONTRATADA** proverá interface para troca de mensagens de texto, voz e vídeo entre usuários do sistema, dentro do ambiente interno, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas.

8.4.5.1 - O software deve pertencer ao mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz ofertado, garantindo interoperabilidade plena.

8.4.5.2 - A licença do sistema de comunicações unificado deve ser atribuída individualmente ao usuário que utilizará o recurso.

8.4.5.3 - As especificações e funcionalidades do sistema de comunicações unificado encontram-se definidas nos itens 4.5.1 a 4.5.18 do Termo de Referência (TR), que, apesar de não transcrito, é parte integrante e indivisível deste contrato.

8.4.6 – Contact Center:

8.4.6.1 - A Plataforma de Comunicação Unificada será disponibilizada pela **CONTRATADA** e terá recursos para operação de Contact Center, composto por hardware e software, bem como licença de uso e garantir o plano funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.

8.4.6.2 - As especificações e funcionalidades da Plataforma de Comunicação Unificada encontram-se definidas no item 4.6.2 e demais subitens do Termo de Referência (TR), que, apesar de não transcrito, é parte integrante e indivisível deste contrato.

8.4.7 – A **CONTRATADA** disponibilizará uma Unidade de Resposta Audível (URA) nos serviços de telefonia fixa e 0800, cujos requisitos encontram-se definidas nos itens 4.6.1 e 4.6.9 do Termo de Referência (TR), que, apesar de não transcrito, é parte integrante e indivisível deste contrato.

8.5 – Atendimento de 1º nível:

8.5.1 - A **CONTRATADA** irá prover e operar a Central de Atendimento de 1º Nível, incluindo seleção e fornecimento de pessoal, treinamento básico, fornecimento de mobiliário, equipamentos, telefonia local, implantação e operação da central.

8.5.2 – O serviço de 1º nível será executado nas dependências da **CONTRATADA**, que também arcará com os custos dos serviços telefônicos.

8.5.2.1 – Em decorrência da necessidade constante de realização de visitas dos fiscais do contrato ao local de execução do contrato nas dependências da **CONTRATADA** para assegurar a qualidade do serviço e aferir o cumprimento dos demais requisitos deste contrato, as visitas de fiscalização serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo, a **CONTRATADA**, arcar com todos os custos de transporte

(aéreo quando fora do estado do Pará e terrestre ou fluvial quando dentro do estado do Pará), hospedagem e custos adicionais, incluindo alimentação e locomoção para toda a equipe técnica (gestores e fiscais do contrato).

8.5.2.2 - As visitas dos gestores e fiscais do contrato às dependências da **CONTRATADA**, referidas no subitem anterior, serão realizadas trimestralmente.

Integram a equipe de gestores e fiscais do contrato os seguintes servidores da contratada:

8.5.3 – O atendimento de 1º nível executado pela **CONTRATADA** deverá atender aos seguintes requisitos:

8.5.3.1 - Deverá prover atendimento e orientação aos clientes buscando resolver o máximo de chamados no 1º nível, utilizando-se de roteiros, scripts e informações disponíveis nos sites e em outros sistemas de informação da contratante, disponibilizados em formato padronizado estabelecido na revisão de requisitos;

8.5.3.2 - Atender todos os contatos efetuados pelos clientes e equipes de 2º nível, por canal telefônico, e-mail, CHAT, Solução de Inteligência Artificial, whatsapp, Aplicativo Governo Digital e Tá na Mão, Portal de Serviços, site PRODEPA, e todos os demais canais e mídias digitais que possam a ser utilizados pelo Poder Executivo Estadual.

8.5.3.3 - Efetuar registro de todos os contatos efetuados através de todos os canais com os clientes e com o 2º nível utilizando-se de sistema de gestão de atendimento.

8.5.3.4 - Monitorar, interagir e tratar todos os contatos efetuados através de mídias sociais pelos clientes e efetuar o respectivo registro utilizando-se do sistema de atendimento.

8.5.3.5 - Encaminhar para 2º nível as solicitações que não tenham sido resolvidas no 1º nível obedecendo fluxo de trabalho configurado para a diversidade de serviços, sistemas, procedimentos e áreas envolvidas no atendimento ao serviço.

8.5.3.6 - Efetuar gerenciamento, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas a oferecer qualidade e rapidez no processo de atendimento.

8.5.3.7 - Utilizar e validar as informações, manuais, roteiros e scripts encaminhados pela equipe de gestão da contratante.

8.5.3.8 - Disponibilizar periodicamente pesquisa de satisfação do cliente, para fins de gerenciamento e controle de qualidade do serviço prestado.

8.5.4 – **Horário de atendimento:**

8.5.4.1 - A Central de Atendimento de 1º nível do service desk da **CONTRATADA** irá operar todos os dias da semana, de dia e de noite, em regime 24x7, com o quadro completo dimensionado neste contrato.

8.5.4.2 - A **CONTRATADA** manterá escala de plantão e revezamento de atendimento de 1º nível nos dias e horários em que seja dispensado por qualquer motivo o atendimento da equipe dimensionada completa.

8.5.4.3 - A **CONTRATADA** deverá assegurar a presença de pelo menos 2 (dois) atendentes nos horários da manhã e da tarde, mesmo nos dias de revezamento.

8.5.4.4 - A **CONTRATADA** deverá comunicar semanalmente à **CONTRATANTE** o quadro de atendentes e a escala de plantão e revezamento no atendimento de 1º nível.

8.5.4.5 - A **CONTRATADA** manterá registro diário de ocorrências relevantes, incluindo incidentes que afetem o atendimento, ausências e substituições de atendentes e supervisores.

8.5.4.6 - A **CONTRATADA** manterá ativa a Unidade de Resposta Audível (URA) em todos os horários e dias sem exceção.

8.5.4.7 - No caso de indisponibilidade do atendimento telefônico a **CONTRATADA** deverá manter o atendimento nos outros canais.

8.5.4.8 - A **CONTRATANTE** disponibilizará um chip com número celular para atendimento via aplicativo WhatsApp no mesmo regime.

8.5.5 – **Nível de qualidade do atendimento de 1º nível:**

8.5.5.1 – O nível de qualidade deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes,

etc.) em todos os canais, seja atendimento telefônico ou por e-mail e demais mídias e ferramentas.

8.5.5.2 - O prazo máximo de início de atendimento nas ligações telefônicas não poderá ultrapassar 40 (quarenta) segundos descontada a tolerância estipulada abaixo;

8.5.5.3 - O prazo máximo de abertura de chamado em outros canais tais como e-mail e demais mídias e ferramentas não poderá ultrapassar 30 (trinta) minutos contados do fim do contato ou evento.

8.5.5.4 - Considerar-se-á ligação perdida a chamada sem atendimento pelos atendentes de 1º nível após o período de mensagem da URA considerado inicialmente como de 20 (vinte) segundos.

8.5.5.5 - O índice de tolerância total acumulado para ligações perdidas mais quebra de prazo máximo será de 5% (cinco por cento) durante o período mensal, sob pena de multa por displicência.

8.5.5.6 - O nível de qualidade deverá ser devidamente comprovado através de relatório emitido por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema de gestão de atendimento e deverá ser encaminhado mensalmente junto com o Relatório de Execução do Contrato.

8.6. – Gerenciamento do pessoal de 1º nível:

8.6.1 - A **CONTRATADA** irá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário para as posições de atendimento dimensionadas, de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir os intervalos de descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste contrato.

8.6.2 - O pessoal alocado pela contratada deverá ser qualificado para atendimento de Telemarketing pelo menos nas seguintes técnicas:

- a) Navegação do sistema operacional e software de atendimento;
- b) Conhecimento específico da função de atendente;
- c) Domínio da linguagem e vocabulário de atendimento;
- d) Relações humanas e relacionamento com clientes;
- e) Postura e atitudes de atendimento;
- f) Técnicas de telemarketing;
- g) Impostação vocal;
- h) Preenchimento de formulários eletrônicos; e
- i) Relacionamento por mídias sociais.

8.6.3 - Todo o pessoal alocado pela **CONTRATADA** deverá ter escolaridade mínima de 2º grau completo, e possuir curso ou treinamento técnico da área de TI.

8.6.4 - O pessoal alocado para atendimento de mídias digitais, pelo menos 2 (dois) PAs, deverá também possuir habilidade e curso ou treinamento específico da área de mídias digitais;

8.6.5 - Todo o pessoal alocado pela **CONTRATADA** para atendimento ou gestão de 1º nível deverá passar por treinamento presencial com visita técnica na sede da **CONTRATANTE** e locais de operação dos serviços, ministrado e acompanhado por técnicos da **CONTRATANTE**, com carga horária de 40 (quarenta) horas, nos seguintes tópicos:

- a) Estrutura organizacional da contratante;
- b) Produtos e técnicas de TI em uso na contratante;
- c) Serviços prestados pelo contratante aos seus clientes;
- d) Processos de trabalho da contratante; e
- e) Estrutura e relacionamento comercial dos clientes.

8.6.5.1 - A **CONTRATANTE** fornecerá um atestado de aprovação dos atendentes da equipe de 1º nível após este treinamento presencial.

8.6.6 - A **CONTRATADA** deverá prover e comprovar o mesmo nível de treinamento para todos os atendentes de 1º nível que vierem a ser incorporados à equipe em qualquer fase do contrato, inclusive provendo o deslocamento e disponibilidade para o treinamento e visita técnica presencial à sede e aos serviços da **CONTRATANTE**, não sendo permitido na equipe de atendimento de 1º nível nenhum atendente que não tenha sido aprovado no treinamento presencial.

8.6.7 - Os atendentes de 1º nível deverão atender requisições vindas de clientes por todos os canais

autorizados pela **CONTRATANTE**.

8.6.8 - Os atendentes de 1º nível deverão também monitorar, operar e acessar sistemas, ferramentas, mídias sociais, monitores e dispositivos da contratante para os quais sejam disponibilizados os treinamentos e acessos adequados pela contratante, inclusive painéis e informações de monitoramento de rede e serviços.

8.6.9 - A **CONTRATADA** irá gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à contratante, as ações de contingência cabíveis.

8.6.10 – A **CONTRATADA** deverá substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, qualquer profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços.

8.6.11 - A **CONTRATADA** permitirá o acompanhamento e monitoramento do serviço por parte da fiscalização do contrato, inclusive permitindo o monitoramento e audição de conversação telefônica de 1º nível.

8.6.12 - A **CONTRATADA** permitirá o acompanhamento presencial de gestores ou técnicos da **CONTRATANTE** durante a fase de implantação ou durante as inspeções em qualquer fase deste contrato.

8.7 – Licenças de software de 2º e 3º níveis:

8.7.1 - A **CONTRATADA** deverá prover sistema de atendimento com tecnologia CRM do service desk para uso do 2º e 3º nível que permita a resolução dos chamados abertos no 1º ou 2º nível, com disponibilidade em regime 24 x 7 (24 horas 7 dias por semana).

8.7.2 - As pessoas, estações, mobiliário e aparelhos telefônicos bem como a rede telefônica e de dados dos grupos de 2º e 3º níveis serão de responsabilidade da **CONTRATANTE**.

8.7.3 - A **CONTRATADA** fará o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de 2º nível de atendimento nos casos em que o assunto ou a situação requeira tratamento e resposta especializados especificados pela **CONTRATANTE**.

8.7.3.1 - As solicitações serão encaminhadas aos grupos do 2º nível de atendimento de acordo com a natureza, especialidade técnica e finalidade do atendimento.

8.8 – Software de gestão do atendimento:

8.8.1 – A **CONTRATADA** irá disponibilizar e operar o software de gestão de atendimento CRM de service desk para uso próprio no 1º nível e para uso pelos técnicos da **CONTRATANTE** nos grupos de 2º nível.

8.8.2 - O software de gestão de atendimento deverá ter total compatibilidade com as centrais telefônicas envolvidas no contrato, permitindo uma perfeita integração e leitura de dados gerados pelas mesmas, e deverá apresentar compatibilidade com browsers de mercado, pelo menos, Internet Explorer ou Edge, Firefox e Chrome em suas versões recentes.

8.8.2.1 – As características, especificações, funcionalidades e requisitos do software de gestão de atendimento disponibilizado pela **CONTRATADA** encontram-se definidos nos itens 7.1 e 7.19, e seus subitens, do Termo de Referência (TR), que, apesar de não transcrito, é parte integrante e indivisível deste contrato.

8.8.3 – Os relatórios e consultas gerados pelo software de atendimento deverão permitir a construção e a obtenção de visões de dados pelos próprios usuários e gestores da **CONTRATANTE**.

8.8.3.1 - As características, especificações, funcionalidades e requisitos dos relatórios e consultas do software de gestão de atendimento disponibilizado pela **CONTRATADA** encontram-se definidos nos itens 8.1 e 8.3.13 do Termo de Referência (TR), que, apesar de não transcrito, é parte integrante e indivisível deste contrato.

8.9 – Licença de uso permanente do software de gestão de atendimento:

8.9.1 - A **CONTRATADA** assegurará o direito de uso do software de gestão de atendimento em caso de qualquer interrupção do contrato (no caso do contrato vigente), para garantir a sustentação dos sistemas e serviços contratados, conforme exigido pela Instrução Normativa N° 04/2008, de 19 de maio de 2008 (art. 13 alínea V) e Instrução Normativa N° 04/2014, de 11 de setembro de 2014 (art 18 e art 35), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

8.9.2 – Os registros de propriedade do sistema de atendimento e demais produtos de software em uso no cumprimento do objeto deste contrato foram comprovados pela **CONTRATADA** na fase de análise da proposta e habilitação do **Pregão Eletrônico nº 0xx/21**.

8.9.3 - Após o encerramento do contrato cessará toda obrigação da **CONTRATADA** quanto a manutenção e suporte ao sistema de atendimento, ficando essa obrigação a partir de então a cargo dos técnicos da **CONTRATANTE**.

8.9.4 - A propriedade intelectual e comercial do sistema de atendimento permanece assegurado à **CONTRATADA**, constituindo este termo nenhuma transferência dos direitos comerciais da contratada sobre o produto.

8.9.5 - Após o final do contrato a **CONTRATADA** repassará, **obrigatoriamente**, para a **CONTRATANTE** todo o banco de dados gerados pela central de atendimento.

8.10 – Da rede de segurança:

8.10.1 - A **CONTRATADA** providenciará e hospedará os servidores e equipamentos necessários para a prestação da central de atendimento e do sistema de atendimento com garantia da disponibilidade em regime 24 x 7, isto é, sem interrupção, garantindo recursos de contingência e tolerância a falhas, incluindo servidor clusterizado e escalável, se necessário, e proteção robusta para exposição à internet (hardening).

8.10.2 - A **CONTRATADA** irá prover sistemas de fornecimento de energia elétrica com gerador e UPS, bem como sistemas backup e mecanismos de contingência e redundância, para prevenção contra falhas de hardware, banco de dados e de todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste contrato.

8.10.3 - A **CONTRATADA** deverá obedecer aos padrões de segurança da **CONTRATANTE** em todas as instâncias da prestação do serviço, incluindo acesso de rede, gerência e controle de configuração, gestão de usuários e demais padrões em uso na contratante.

8.10.4 - A **CONTRATANTE** irá disponibilizar a documentação pertinente e instruir a equipe da **CONTRATADA**, bem como monitorar a aderência às regras de segurança, incluindo documentação, procedimentos e logging dos seus serviços.

8.11 – Do banco de dados:

8.11.1 – O banco de dados do sistema de atendimento é relacional padrão de mercado, que permita acesso remoto de leitura para coleta de dados e integração com aplicativos da **CONTRATANTE**.

8.11.2 - A **CONTRATADA** permitirá acesso à base de dados do software de atendimento por técnicos e sistemas da **CONTRATANTE** para efeito de integração de aplicações e geração de relatórios.

8.11.3 - A carga e migração de dados atuais para o sistema de atendimento será de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo ser aprovada e homologada pela equipe gestora da **CONTRATANTE**.

8.11.4 - A **CONTRATADA** deverá manter replicação em tempo real da base de dados do software de atendimento em servidor provido e hospedado pela **CONTRATANTE**, para garantia de segurança das informações do atendimento.

8.12 – Garantia, suporte e manutenção do software de atendimento:

8.12.1 - A **CONTRATADA** garantirá o perfeito funcionamento dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistema de atendimento durante toda a vigência deste contrato, devendo:

- a) Realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistema de atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, devendo ser comunicadas no mínimo com 48(quarenta e oito) horas de antecedência, para abertura de janela de manutenção, em comum acordo com a **CONTRATANTE**;
- b) Prestar suporte operacional à **CONTRATANTE** sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica; e
- c) Apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas.

8.12.2 - Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela **CONTRATANTE**, tais como os troncos telefônico e 0800, sites da Internet,

link de dados e rede de responsabilidade desta, deverão ser registrados no Registro Diário o motivo, data e hora da indisponibilidade, e encaminhados à **CONTRATANTE** juntamente com o Relatório Mensal de Atendimento.

8.13 – Homologação da solução e cronograma de execução:

8.13.1 - Todos os serviços, produtos, documentos e quaisquer outros componentes que sejam entregues pela **CONTRATADA** na execução deste contrato deverão passar por um procedimento de homologação e aceite por parte da **CONTRATANTE**.

8.13.2 - Caberá à equipe gestora da **CONTRATANTE** conduzir os procedimentos de homologação e aceite.

8.13.3 - A equipe gestora poderá requerer a participação e avaliação de técnicos e usuários de outras áreas na execução desses procedimentos.

8.13.4 - A **CONTRATANTE** poderá rejeitar qualquer produto no todo ou em parte sempre que devidamente justificado.

8.13.5 - À **CONTRATADA** caberá corrigir ou substituir os produtos rejeitados, sem comprometimento dos prazos, compreendendo os defeitos decorrentes de análise, projeto, desenvolvimento, desempenho, padrões de interface, tratamentos de erros e exceções.

8.13.6 - A **CONTRATADA** apresentará cronograma detalhado, definindo prazos e responsáveis para cada etapa e atividade do projeto.

8.13.7 - O desenvolvimento, entrega e implantação do serviço deverá ocorrer em modo progressivo e incremental, devendo ser implantados conforme o cronograma apresentado.

8.13.8 - A implantação dos serviços deverá passar por etapas de testes, homologação e aceite por técnicos da **CONTRATANTE**.

8.13.9 - Toda a infraestrutura técnica, sistemas, telefonia e link de comunicações deverá estar implantado e operacional em até 30 (trinta) dias

8.13.10 - O atendimento e software de CRM de 1º nível incluindo formulários e cadastros específicos deverá estar homologado e implantado em produção em até 60 (sessenta) dias após a assinatura deste contrato.

8.13.11 - O serviço todo, incluindo 1º nível, 2º nível, sistema de atendimento CRM e software de Inteligência Artificial, deverá estar implantado, operacional e em produção em até 60 (sessenta) dias após a assinatura deste contrato.

8.13.12 - O Termo de Início de Execução do contrato deverá ser comunicado formalmente à **CONTRATADA** e à Divisão de Contratos e Convênios.

8.13.13 - A fiscalização da **CONTRATANTE** fará o acompanhamento da fase de implantação do atendimento de 1º nível durante 15 (quinze) ou mais dias, a critério desta.

8.13.14 - A **CONTRATADA** enviará mensalmente um Relatório de Execução do Contrato informando o andamento do cronograma de execução do contrato, incluindo a situação de progresso e as revisões solicitadas pela **CONTRATANTE**, durante toda a execução do contrato.

CLÁUSULA NONA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1 - Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura deste contrato, qualquer uma das garantias abaixo discriminadas, no valor equivalente a **3% (três por cento)** sobre o valor do contrato, atualizável nas mesmas condições daqueles, conforme o artigo 172 do RILC da **CONTRATANTE**.

- a) Caução em dinheiro, mediante a apresentação do Recibo-Caução efetuado junto ao Banco do Estado do Pará – BANPARÁ, em Agência e Conta informados pelo Setor Financeiro, tendo como beneficiária a **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA**, CNPJ n.º 05.059.613/0001-18.
- b) Fiança bancária.

c) Seguro Garantia feito junto à entidade com situação regular no mercado de seguros do Brasil.

9.2 – Caso a **CONTRATADA** não apresente a Garantia Contratual no prazo acima, poderá ser-lhe imputada multa, nos termos do **item 13.2, alínea “e”**, deste contrato.

9.2.1 – Se a Garantia Contratual não for apresentada no prazo de até **30 (trinta) dias** após a assinatura do contrato, este poderá ser rescindido unilateralmente pela **CONTRATANTE**.

9.3 - Na hipótese de alteração do valor do contrato, a **CONTRATANTE** poderá exigir da **CONTRATADA** o reforço da garantia, de modo que seja mantida a proporção de **3% (três por cento)** do valor do contrato.

9.3.1 – Caso ocorra a situação prevista no item anterior, a **CONTRATADA** terá até 30 (trinta) dias para apresentar o reforço da garantia, sob pena de rescisão do contrato.

9.4 – A garantia oferecida deverá permanecer íntegra ao longo de toda a execução do contrato. Caso esta seja utilizada de forma a caucionar os interesses da **CONTRATANTE** previsto em contrato, a **CONTRATADA** deverá reapresentá-la em no máximo 72 (setenta e duas) horas, nos exatos termos inicialmente pactuados.

9.5 – É de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais com a **CONTRATANTE**.

9.6 – Rescindido o contrato por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, a Garantia Contratual prevista no "caput" desta Cláusula será executada em favor da **CONTRATANTE**.

9.7 – A **CONTRATANTE** poderá deduzir da Garantia Contratual multas e penalidades previstas neste

9.8 – Caso ocorra o vencimento da Garantia antes do encerramento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** deverá providenciar, às suas expensas, a respectiva renovação, sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos.

9.9 – No caso de execução da Garantia Contratual em decorrência do disposto nesta cláusula, a **CONTRATADA** se obriga a complementá-la, às suas expensas, no prazo máximo de 10 (dez) dias, que serão contados a partir do aviso por escrito da **CONTRATANTE**, sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos.

9.10 – A Garantia de que trata esta cláusula será devolvida à **CONTRATADA** após o encerramento da vigência do contrato, mediante solicitação expressa e por escrito da **CONTRATADA**, desde que não haja multas ou débitos pendentes da **CONTRATADA**, hipótese em que se aplicará o disposto no **item 11.7** desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA: DA FISCALIZAÇÃO

10.1 – A **CONTRATANTE** exercerá fiscalização sobre a execução do contrato, ficando a **CONTRATADA** obrigada a facilitar o exercício deste direito.

10.2 – A fiscalização deste contrato será exercida por empregado (fiscal) da **CONTRATANTE**, designado através de Portaria da Presidência, para acompanhar e controlar a execução do presente contrato.

10.3 – A presença da fiscalização não atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**.

10.4 – O responsável pela fiscalização deverá registrar em relatório todas as ocorrências e deficiências porventura existentes na prestação dos serviços e encaminhar a cópia a **CONTRATADA** para a imediata correção das irregularidades apontadas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 – São obrigações da **CONTRATADA**:

11.1.1 – Executar fielmente os serviços ora contratados dentro de suas próprias dependências.

11.1.2 – Manter durante o prazo de vigência do contrato todas as condições de habilitação exigidas na licitação que precedeu o referido contrato, devendo, em caso contrário, comunicar imediatamente a **CONTRATANTE** e providenciar o retorno à condição anterior, sob pena de rescisão contratual.

11.1.3 - Permitir a fiscalização da execução do contrato por parte da **CONTRATANTE**, não criando quaisquer embaraços ou dificuldades desta fiscalização.

11.1.4 - Apresentar comprovação documental da localização declarada como local da "central de atendimento", a partir do início da entrada em operação do atendimento de 1º nível e sempre que seja requerido pela **CONTRATANTE**, a qual poderá exigir a qualquer tempo essa comprovação, bem como efetuar visita e inspeção técnica a seu critério.

11.1.5 - Prover as estações de trabalho e ambiente de trabalho para sua própria equipe.

11.1.6 - Entregar e instalar os softwares e equipamentos para integração de 2º e 3º nível na sede da **CONTRATANTE**, situada na Rod. Augusto Montenegro Km 10, s/n (Centro administrativo do Estado) – Belém (PA).

11.1.7 - Cobrir todas as despesas da prestação do serviço, incluindo tributos, transporte, mão de obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida.

11.1.8 - Permitir a inspeção e fiscalização presencial por técnicos **CONTRATANTE** em todas as etapas e artefatos do serviço contratado.

11.1.9 - Atender critérios de sigilo e proteção aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados e será responsabilizada por qualquer mau uso ou quebra de sigilo em relação aos dados e informações disponibilizados pela **CONTRATANTE**, conforme Termo de Confidencialidade assinado pelas partes, devendo esse compromisso se estender a todos os membros de sua equipe.

11.1.10 - Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento.

11.1.11 - Assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado para a execução do contrato, respondendo por todos os encargos trabalhistas, sindicais, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, incluindo os conselhos regionais pertinentes.

11.1.12 - Cumprir integralmente a nova lei da LGPD (Lei Geral de Proteção de dados).

11.1.13 - Fornecer, juntamente com a nota fiscal de serviços mensal, os comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e profissionais pertinentes, incluindo o cumprimento das normas exigidas na Circular nº 004, de 12/06/2015, editada pela Procuradoria Geral do Estado (PGE) relativo à fiscalização de contratos de terceirização, a saber:

- a) Relação Nominal dos funcionários vinculados a este contrato;
- b) GFIP (Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social) pago;
- c) GPS (Guia da Previdência Social) paga;
- d) Protocolo de envio de arquivos de Conectividade Social SEFIP (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social);
- e) Relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP;
- f) Certificado de Regularidade com FGTS e Seguridade Social - CRF, nos termos do art. 195 da CF/88, referente ao mês;
- g) comprovação de pagamento dos salários no prazo legal, referente ao último mês;
- h) comprovação de pagamento do 13º salário quando for o caso;
- i) comprovação do pagamento de horas extras para atividades que assim se faça necessário.
- j) prova de concessão de férias e pagamento do adicional correspondente;
- k) comprovação de fornecimento de vale-transporte e auxílio alimentação quando cabível, referente ao mês;
- l) prova de realização de exames admissionais, demissionais e periódicos (ASO), quando for o caso;
- m) Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho - RCT e recibo de quitação dos empregados demitidos pela empresa terceirizada no período;
- n) realização de cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei;

- o) cumprimento das obrigações contidas em convenção coletivas, acordo trabalhista, acordo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;
- p) comprovar fornecimento de EPI - Equipamento de Proteção Individual nas atividades que exijam fornecimento e uso desses equipamentos;
- q) comprovar pagamento de adicionais de insalubridade e periculosidade nas atividades que exijam; e
- r) remessa mensal das Comunicações de Acidente do Trabalho – CAT, referentes aos acidentes de trabalho ocorridos no âmbito dos serviços prestados pela contratada.

11.1.14 – Informar à **CONTRATANTE** quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho ou nos contatos telefônicos, para adoção das medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 – São obrigações da **CONTRATANTE**:

12.1.1 – Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato e mediante a apresentação de nota fiscal acompanhada da documentação exigida para habilitação na licitação que originou o presente contrato.

12.1.2 – Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

12.1.3 - Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas.

12.1.4 - Comunicar a **CONTRATADA** quaisquer irregularidades nos serviços prestados, objetivando a imediata reparação.

12.1.5 - Garantir condições adequadas para a prestação dos serviços.

12.1.6 – Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do serviço, fixando prazo para a sua correção.

12.1.7 - Ministrando treinamento específico em sua própria sede para o pessoal da **CONTRATADA** sobre o uso dos sistemas e aplicativos da própria **CONTRATANTE** que venham a ser utilizados pela **CONTRATADA**.

12.1.8 - Ministrando treinamento sobre estrutura organizacional, comercial e tecnológica, produtos, técnicas de TI, serviços, processos de trabalho e clientes da **CONTRATANTE**.

12.1.9 - Disponibilizar os dados para o catálogo de produtos e serviços, cadastro de instituições e unidade clientes e cadastro de usuários.

12.1.10 - Contratar, disponibilizar e pagar pela linha telefônica fixa e 0800 a ser operada pela **CONTRATADA**, assim como chip do celular para contatos de WhatsApp e SMS.

12.1.11 - Desenhar e especificar o workflow do atendimento, prazos de SLA e procedimentos de atendimento (POP).

12.1.12 - Definir e acompanhar presencialmente a implantação e supervisão do serviço de atendimento durante a fase de implantação e periodicamente para garantir a qualidade e cumprimento dos requisitos do contrato.

12.1.13 - Estabelecer as condições de segurança da informação em uso pela **CONTRATADA**.

12.1.14 - Prover o endereço de domínio dos sites de atendimento e de portal de autoatendimento.

12.1.15 - Disponibilizar as informações e esclarecimentos, bem como as permissões e acessos pertinentes e necessários ao perfeito cumprimento dos serviços contratados.

12.1.16 - Compartilhar painéis e informações de monitoramento de rede e de serviços com orientações para o atendimento de 1º nível.

12.1.17 - Alocar recursos de hardware, software e infraestrutura na quantidade e disponibilidade neces-

sárias e suficientes para atender às demandas e prazos do caminho crítico, de modo a não prejudicar o andamento e o cronograma de implantação e execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS SANÇÕES E PENALIDADES

13.1 – A **CONTRATADA** ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Pará pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das sanções estipuladas no **item 13.2** desta cláusula e demais cominações legais, respeitado o devido processo legal e a ampla defesa.

- a) Apresentar documentação falsa e ou cometer fraude fiscal;
- b) Causar o atraso na execução do objeto;
- c) Não mantiver a proposta;
- d) Cometer falhas ou fraudar a execução do contrato;
- e) Comportar-se de modo inidôneo; e
- f) Declarar informações falsas.

13.2 – A inexecução parcial ou total do contrato em que a **CONTRATANTE** não der causa, ou seja, a inobservância de quaisquer de suas cláusulas, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á às seguintes penalidades, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 187 e 188 do RILC da **CONTRATANTE**:

- a) **Advertência**, aplicada por meio de notificação por escrito, estabelecendo-se prazo razoável para o adimplemento da obrigação pendente;
- b) **Multa de 5% (cinco por cento)** sobre o valor global do contrato pela recusa injustificada em celebrar o contrato.
- c) **Multa de 5% (cinco por cento)** sobre o valor do saldo remanescente do contrato em caso de inexecução parcial;
- d) **Multa de 5% (cinco por cento)** sobre o valor global do contrato em caso de inexecução total;
- e) **Multa de 5% (cinco por cento)** sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento de cláusulas e condições estabelecidas no contrato, má qualidade na execução do serviço e / ou recusa ou atraso na apresentação da garantia contratual, quando exigida;
- f) **Multa de 5% (dois por cento)** sobre o valor global do contrato em caso de rescisão contratual por falta grave da **CONTRATADA**;
- g) **Multa de 0,5 % (zero vírgula cinco por cento)** sobre o valor mensal contratado, por dia de atraso na execução do cronograma, até o limite do valor mensal contratado;
- h) **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor mensal contratado por hora parada na execução do serviço de service desk de 1º nível, até o limite de **20 % (vinte por cento)**;
- i) **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor mensal contratado por não cumprimento dos índices de Nível de Qualidade, a cada ponto percentual de ligações perdidas ou fora do limite de espera, até o limite de **20 % (vinte por cento)**;
- j) **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor mensal contratado por reclamação por mau atendimento, até o limite de **20 % (vinte por cento)**;
- k) **Suspensão** de participação em licitação e impedimento de contratar com a PRODEPA por prazo não superior a 2 (dois) anos, quando a Contratada permanecer no descumprimento de suas obrigações contratuais.

13.3 – As sanções previstas nesta cláusula poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

13.4 – Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, fica assegurada à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a ampla defesa.

13.5 - Não serão aplicadas sanções se, justificada e comprovadamente, o inadimplemento de qualquer cláusula contratual advir de caso fortuito, motivo de força maior ou fato do príncipe.

13.6 – O valor das multas aplicadas será creditado a favor da **CONTRATANTE**, mediante compensação e abatimento da prestação de garantia de que trata a **Cláusula Nona** deste contrato até o limite dessa, sendo vedado à **CONTRATADA** qualquer posicionamento que inviabilize a compensação e abatimento, podendo ser o contrato rescindido por tal prática.

13.7 – No caso de inadimplemento que resultar em aplicação de multa, o pagamento devido só poderá ser liberado após a apresentação da guia de recolhimento da multa em questão ou mediante o desconto do valor da mesma sobre o total da fatura ou da nota fiscal.

13.8 – No caso das multas aplicadas, somadas ou não, ultrapassarem o valor da garantia apresentada neste contrato, deverá a **CONTRATADA**, sob pena de rescisão contratual, depositar novo valor, no mesmo importe do inicial, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, seja qual for a etapa de execução do contrato.

13.9 – Não haverá aplicação de penalidades à **CONTRATADA** por atrasos na execução dos serviços na seguinte situação:

- a) Caso fortuito ou força maior, entendendo-se como sendo qualquer ocorrência que não seja proveniente de qualquer ação humana, devidamente comprovada.

13.10 – A paralisação dos serviços por mais de 48 (quarenta e oito) horas poderá ensejar a rescisão deste contrato, a critério da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

14.1 – A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1 - O serviço objeto deste contrato será prestado diretamente pela **CONTRATADA**, vedada a sua cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial.

15.2 - Será admitida subcontratação de atividades acessórias ao atendimento (como por exemplo empresa de Recursos Humanos para execução do Departamento de Pessoal da **CONTRATADA**), permanecendo a responsabilidade integral da **CONTRATADA** pela perfeita execução do contrato, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a **CONTRATANTE** pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA RESCISÃO

16.1 – A rescisão deste contrato obedecerá ao disposto nos artigos 183 e 184 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RICL da **CONTRATANTE**.

16.2 – Conforme estabelece o § 1º do art. 183 do RILC da **CONTRATANTE**, o presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses elencadas nos itens subseqüentes desta cláusula.

16.3 – Por iniciativa da **CONTRATANTE**, nas seguintes situações:

16.3.1 - Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a **CONTRATANTE** e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato.

16.3.2 - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

16.4 - Por iniciativa da **CONTRATADA**:

16.4.1 - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE**, decorrente de serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

16.4.2 - A não liberação, por parte da **CONTRATANTE**, de área, local ou objeto para execução do serviço, nos prazos contratuais.

16.5 - Constituem, ainda, motivos para a rescisão do contrato:

16.5.1 - O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos.

16.5.2 - A lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade de prestação dos serviços nos seus prazos estipulados.

16.5.3 - O desatendimento das determinações regulares do preposto da **CONTRATANTE**, designado para acompanhar e fiscalizar a entrega dos materiais e/ou a execução dos serviços, assim como as de seus superiores.

16.5.4 - O cometimento reiterado de faltas na sua execução.

16.5.5 - A decretação de falência ou instauração de insolvência civil.

16.5.6 - A dissolução da sociedade.

16.5.7 - A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que, a juízo do **CONTRATANTE**, prejudique a execução do contrato.

16.5.8 - A suspensão da prestação dos serviços por ordem escrita da **CONTRATANTE**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação de ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurando a **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação.

16.5.9 - O descumprimento das obrigações trabalhistas e /ou previdenciárias ou a não manutenção das condições de habilitação por patê da **CONTRATADA**.

16.6 - No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do Contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados ou executar a Garantia, de acordo com o **item 11.7** deste Contrato.

16.7 - No procedimento que visa à rescisão do Contrato fica assegurado à **CONTRATADA** o contraditório e ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, esta terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a **CONTRATANTE** adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

16.8 - Em qualquer situação de rescisão contratual, a parte interessada deverá notificar a outra por escrito, com antecedência mínima de **60 (sessenta) dias**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E A PROPOSTA DA CONTRATADA

17.1 - Vinculam-se ao presente contrato, independentemente de transcrição, o edital do Pregão Eletrônico n.º 023/21, seus anexos e a proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À EXECUÇÃO DO CONTRATO E AOS CASOS OMISSOS

18.1 - A execução do contrato, bem como os casos neles omissos, regular-se-ão pela Lei nº 10.520, de 17/07/2002, pelo Decreto nº 3.555, de 08/08/2000 e pela Lei nº 13.303/2016, pelos preceitos de direito público, aplicando-se lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

19.1 - A **CONTRATANTE** aplicará o art. 182 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) quando houver eventuais partes de litígio entre as partes



CLÁUSULA VIGÉSIMA:-DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO

20.1 – O presente Contrato será publicado resumidamente no Diário Oficial do Estado em até 10 (dez) dias, contados de sua assinatura, em conformidade com o artigo 28, §5º, da Constituição do Estado do Pará.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DO FORO

21.1 – As partes contratantes elegem o Foro da cidade de Belém - Pará, para solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas as partes assinam o presente instrumento na data abaixo indicada, em 3 (três) vias de igual teor, para um só efeito

Belém, 08 de setembro de 2021.



MARCOS ANTÔNIO BRANDÃO DA COSTA
Presidente da PRODEPA



THIAGO SILVA BOGEA
Representante Legal da Contratada

Testemunhas:

Oliver Wallyamborg M. Keel

Nome

CPF/MF 015.295.542-92

Fabio Vinícius G. Santos

Nome

CPF/MF 022.230.842-48

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ

CONTRATO

EXTRATO DE CONTRATO. Nº : 036/2021 - MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 023/2021 - PARTES: PRODEPA E TSJ TELE-MARKETING EIRELI - ME - OBJETO: Prestação de serviço de Call Center, com tecnologia CRM de service desk e software de Inteligência Artificial (IA) para relacionamento receptivo a clientes da PRODEPA - DATA DA ASSINATURA: 08/09/2021 - VIGÊNCIA: 08/09/2021 a 07/09/2022 - VALOR (R\$): 2.460.000,00 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 23.126.1508.8238 - 339037 - FONTE DE RECURSO: 0101/0261 - ORDENADOR RESPONSÁVEL: MARCOS ANTÔNIO BRANDÃO DA COSTA - END. DO CONTRATADO: Belém - Pará, travessa Ó de Almeida, nº 634 - Altos - Bairro Reduto, CEP: 66053-190.

Protocolo: 702064

EXTRATO DE CONTRATO. Nº : 034/2021 - MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 016/2020 e seus anexos e a Ata de Registro de Preços nº 016-C/2020 - PARTES: PRODEPA E VENGE CONSTRUÇÕES E TECNOLOGIA LTDA - OBJETO: Prestação de serviços de lançamento de redes de fibra óptica para ampliação da Rede Estadual de Telecomunicação de Dados, com fornecimento de materiais e acessórios - DATA DA ASSINATURA: 08/09/2021 - VIGÊNCIA: 08/09/2021 a 07/09/2022 - VALOR (R\$): 159.416,19 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 23.722.1508.7669 - 449040 - FONTE DE RECURSO: 0261 - ORDENADOR RESPONSÁVEL: MARCOS ANTÔNIO BRANDÃO DA COSTA - END. DO CONTRATADO: Nova Lima, Minas Gerais, Rua Star, nº 30, Bairro Jardim Canadá - CEP 34.007-666.

Protocolo: 701959

EXTRATO DE CONTRATO. Nº : 033/2021 - MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 016/2020 e seus anexos e a Ata de Registro de Preços nº 016-C/2020 - PARTES: PRODEPA E VENGE CONSTRUÇÕES E TECNOLOGIA LTDA - OBJETO: Prestação de serviços de lançamento de redes de fibra óptica para ampliação da Rede Estadual de Telecomunicação de Dados, com fornecimento de materiais e acessórios - DATA DA ASSINATURA: 08/09/2021 - VIGÊNCIA: 08/09/2021 a 07/09/2022 - VALOR (R\$): 322.470,72 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 23.722.1508.7669 - 449040 - FONTE DE RECURSO: 0301 - ORDENADOR RESPONSÁVEL: MARCOS ANTÔNIO BRANDÃO DA COSTA - END. DO CONTRATADO: Nova Lima, Minas Gerais, Rua Star, nº 30, Bairro Jardim Canadá, CEP 34.007-666.

Protocolo: 701957

TERMO ADITIVO A CONTRATO

Nº DO TERMO ADITIVO: 3º. - Nº DO CONTRATO: 014/2019 - MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 007/2019 - PARTES: PRODEPA e OI S.A - OBJETO E JUSTIFICATIVA DO ADITAMENTO: Prorrogação do prazo de vigência; e Acréscimo da Velocidade, Preço e Dotação Orçamentária - VALOR (R\$): 1.882.449,12 - DATA DA ASSINATURA: 03/09/2021 - VIGÊNCIA DO ADITAMENTO: 05/09/2021 a 04/09/2022 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 23.126.1508.8238 - 339040 - FONTE DE RECURSO: 0261 - ORDENADOR RESPONSÁVEL: MARCOS ANTÔNIO BRANDÃO DA COSTA. / ENDEREÇO DO CONTRATADO E CEP: Rio de Janeiro/RJ, Rua do Lavradio, n.º 71, 2º andar, Centro, CEP 20.230-070.

Protocolo: 700045

DIÁRIA

PORTARIA Nº 393, DE 3 DE SETEMBRO DE 2021 - Diária ao(à) colaborador(a) WALDOMIRO AFONSO MOREIRA DA COSTA, Técnico em Telecomunicações, matrícula 733393, 02/09/2021 a 02/09/2021, à Belém-PA/Paragominas/Belém-PA, para Complementação da vistoria de ativação na rede metropolitana para ativação do DPE - Paragominas. Ordenador: MARCOS ANTONIO BRANDÃO DA COSTA - Presidente da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará.

PORTARIA Nº 394, DE 8 DE SETEMBRO DE 2021 - Diária ao(à) colaborador(a) FELIPPE FERREIRA LEVY, Gerente de Divisão /Divisão de Infovias Digitais, matrícula 73394, 06/09/2021 a 10/09/2021, à Belém-PA/Altamira/ Vitoria do Xingú/BelémPA, para Manutenção corretiva Backbone DWDM entre Anapu e Jurupari. Ordenador: MARCOS ANTONIO BRANDÃO DA COSTA - Presidente da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará.

PORTARIA Nº 395, DE 9 DE SETEMBRO DE 2021 - Diária ao(à) colaborador(a) IDANEIDE DA SILVA CORREA, Analista de Telecom, matrícula 73404, 03/09/2021 a 03/09/2021, à Belém-PA/INHANGAPI/Belém-PA, para Manutenção na escola EEEM AGOSTINHO MORAES DE OLIVEIRA em INHANGAPI. Região Guamá. Ordenador: MARCOS ANTONIO BRANDÃO DA COSTA - Presidente da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará.

PORTARIA Nº 396, DE 9 DE SETEMBRO DE 2021 - Diária ao(à) colaborador(a) GIZELLE ARIEL MORAES LOBATO, Analista de Rede e Dados, matrícula 73424, 03/09/2021 a 03/09/2021, à Belém-PA/INHANGAPI/Belém-PA, para Manutenção na escola EEEM AGOSTINHO MORAES DE OLIVEIRA em INHANGAPI. Ordenador: MARCOS ANTONIO BRANDÃO DA COSTA - Presidente da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará.

Protocolo: 701958

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO

PORTARIA 411/GEPS/SETUR DE 09 DE SETEMBRO 2021; CONSIDERANDO os termos do processo 2021/960575; RESOLVE: Conceder 10 e ½ (dez e meia) diária ao servidor JOSÉ JORBEM ARAUJO DA SILVA, matrícula funcional nº 57230575/2, Motorista.OBJ: a fim conduzir servidores para realizar o acompanhamento de ação de estruturação das praias do Pesqueiro e da Barra Velha.DESTINO: Soure/PA.PERÍODO: 07 a 18/09/2021.Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.ANDERSON OLIVEIRA CAVALCANTE.Diretor de Administração e Finanças

Protocolo: 701972

PORTARIA 410/GEPS/SETUR DE 09 DE SETEMBRO 2021; CONSIDERANDO os termos do processo 2021/984422; RESOLVE: Conceder 06 e ½ (seis e meia) diária à servidora MARGARETE RIBEIRO DOS SANTOS CARVALHO, Matrícula Nº 5960153/1, Gerente de Qualificação dos Serviços Turísticos. OBJ: a fim de acompanhar o curso de manipulação de alimentos, realizar o workshop de ordenamento e visitas de sensibilização referente ao Cadastur.DESTINO: Paragominas/PA;PERÍODO: 12 a 18/09/2021. Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.ANDERSON OLIVEIRA CAVALCANTE. Diretor de Administração e Finanças

Protocolo: 701969

PORTARIA 409/GEPS/SETUR DE 09 DE SETEMBRO DE 2021; CONSIDERANDO os termos do processo 2021/984426; RESOLVE: Conceder 06 e ½ (seis e meia) diárias à servidora AUREA STELLA DE CARVALHO COSTA, matrícula funcional nº 55589438/1,Assistente de gestão em turismo. OBJ: a fim de acompanhar o curso de manipulação de alimentos, realizar o workshop de ordenamento e visitas de sensibilização referente ao Cadastur.DESTINO: Paragominas/PA; PERÍODO: 12 a 18.09.2021. Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.ANDERSON OLIVEIRA CAVALCANTE. Diretor de Administração e Finanças

Protocolo: 701966

DEFENSORIA PÚBLICA

PORTARIA

PORTARIA Nº 517/2021/GGP/DPG, DE 09 DE SETEMBRO DE 2021. O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, VIII e XXI, da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006, considerando o que consta no PAE nº 2021/967990; considerando os termos da PORTARIA Nº 324/2021-GGP-DPG, DE 10.06.2021, publicada no D.O.E. Nº 34.613, de 17.06.2021, por meio da qual foram concedidas férias regulamentares ao Servidor Público JAYLSON PEREIRA DÍGER, que exerce suas funções no Gabinete da Defensoria Pública-Geral; considerando, por fim, o princípio da continuidade do serviço, RESOLVE: I - Designar o Servidor Público MAXIMIANO SOUTO AMADO NETO, ID. funcional nº 55585587, para exercer suas atividades junto ao Gabinete da Defensoria Pública-Geral, no período de 13/09/2021 a 02/10/2021. II - Conceder Gratificação de Atividade de Gabinete - GAG, no percentual de 30% (trinta por cento), incidente sobre o vencimento base, ao Servidor Público MAXIMIANO SOUTO AMADO NETO, ID. funcional nº 55585587, nos termos do Art. 17, I, alínea "a", da Lei Nº 8.107, de 19 de fevereiro de 2015 (PCCR), no período de 13/09/2021 a 02/10/2021. JOÃO PAULO CARNEIRO GONÇALVES LÉDO Defensor Público-Geral do Estado do Pará

Protocolo: 702512

PORTARIA Nº 511/2021/GGP/DPG, DE 1º DE SETEMBRO DE 2021. O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 8º, VIII e XXI, da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006, considerando o que consta no PAE nº 2020/182635, resolve: TORNAR SEM EFEITO a PORTARIA Nº. 030/2020-GAB/DPG, de 14 de fevereiro de 2020, publicada no D.O.E. Nº 34.109, de 06.02.2020, que designou a Defensora Pública JANICE COSTA DA SILVA para atuar na 13ª Defensoria Pública Cível de Belém. JOÃO PAULO CARNEIRO GONÇALVES LÉDO Defensor Público-Geral do Estado do Pará

Protocolo: 701970

TERMO ADITIVO A CONTRATO

TERMO ADITIVO Nº 004/20221

CONTRATO Nº: 049/2018

PROCESSO Nº. 2018/440213 DPE/PA

PARTES: DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ (CNPJ/MF Nº 34.639.526/0001-38) e a empresa: CLARO S.A (MF sob nº 40.432.544/0001-47).

OBJETO: O objeto deste Termo Aditivo ao contrato supramencionado é a PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA, inicialmente estabelecido na CLÁUSULA SEXTA do contrato firmado, por mais 12 (doze) meses, a contar de 10/10/2021 a 10/10/2022. DATA DA ASSINATURA: 08/09/2021.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Programa/Projeto/Atividade: 03.122.1447.8458. Natureza de Despesa: 339039. Fonte: 0101. Plano Interno (PI): 1050008458.C. Gp Pará: 266608. FORO: Justiça Estadual do Pará - Comarca de Belém. RESPONSÁVEL DA CONTRATADA: NEWTON CUNHA DA COSTA. CPF/MF: 319.257.742-87.

ENDEREÇO DA EMPRESA: Travessa Quintino Bocaiúva, 1138, Bairro Nazaré - Belém/PA, CEP: 66.053-240.

ORDENADOR: JOÃO PAULO CARNEIRO GONÇALVES LEDO - Defensor Público Geral. CPF/MF Nº: 833.315.652-53.

Protocolo: 701989